

PRIMER INFORME SEMESTRAL DE PQRSDF

Corte al 30 de Junio del 2023

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PUNTO TDEA

REVISADO POR

VERÓNICA LONDOÑO HURTADO

Contratista Punto TdeA

FRANCISCO JAVIER CASTRO

Profesional Universitario

ELABORADO POR

DIANA MARCELA LARA ZULUAGA

Contratista Atención al usuario



CANALES DE ATENCIÓN



The infographic features a central blue circle with the 'Punto TdeA' logo and the text 'Sistema de Atención al Ciudadano'. Surrounding this central element are three white callout boxes with green borders and icons, each representing a different channel of service. A green arrow points from the central circle towards the text on the right.

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

 @tecnologicaantioquia
 @tecnologicaantioquia

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.

El Sistema de Atención al Ciudadano durante el primer semestre del año 2023 gestionó **38.671** 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)

Tipología de Solicitudes

El Sistema de Atención al Ciudadano recibió en el periodo del 01 de enero al 30 de junio del 2023 un total de **1.561** Registros ingresados como PQRSDF y discriminadas como se muestra en el gráfico 1.

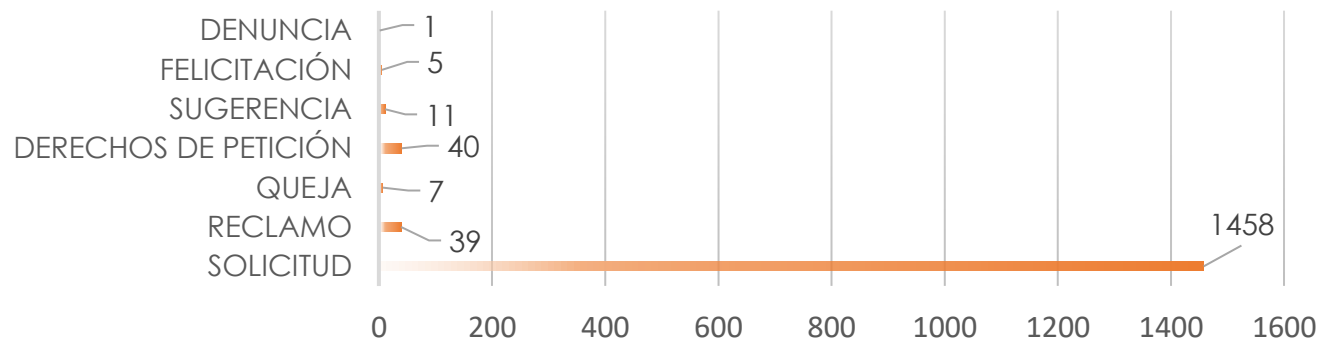
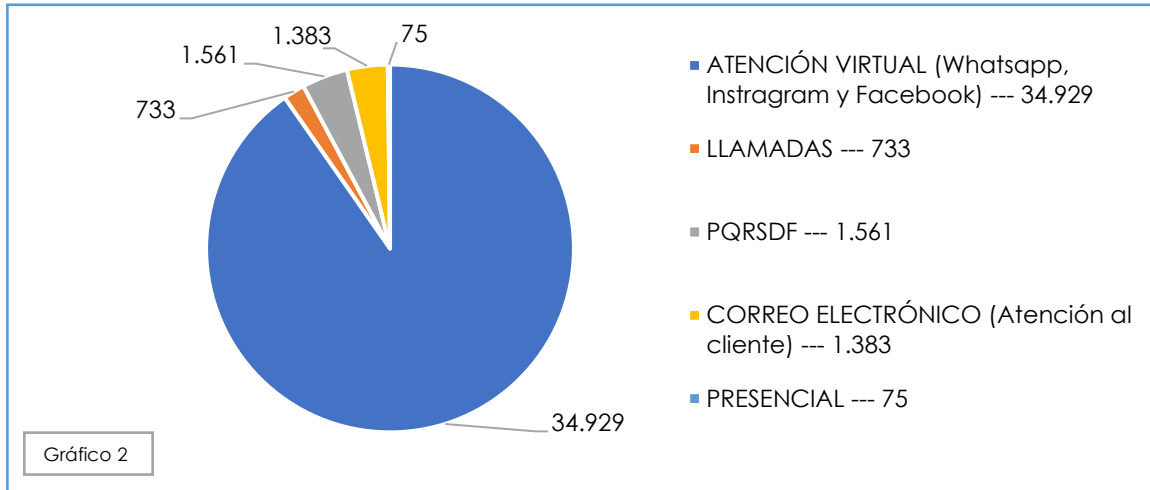


Gráfico 1

Al momento de realizar el informe se encuentra 1 registro abierto o pendiente por responder, el cual está dentro de los tiempos establecidos de respuesta.

Canales de interacción



Las **38.671** interacciones que se recibieron en los diferentes canales de atención en el segundo semestre se clasifican como se muestra en el gráfico 2.

Constantemente el Sistema de Atención al Ciudadano está atento a nuevas posibilidades o planes de mejora que se puedan realizar; para este semestre se ha implementado en la plataforma del chat que sincroniza las redes sociales de WhatsApp, Instagram y Facebook; una herramienta de inteligencia artificial, que muestra de manera interactiva el estado en el que se encuentra el usuario (Neutro, Relajado, Ambiguo y Molesto) para que nuestros asesores le den el manejo adecuado a cada situación, lo que ha permitido el mejoramiento en la buena atención, agilidad y efectividad en las respuestas.



Oviedo	Gracias por comunicarte con el Te...	5:17 PM	96% Neutro
Manuela	Solicito amablemente su ayuda co...	5:16 PM	89% Relajado
Mar León	Hola! Buenas tardes. Para pregun...	5:15 PM	59% Molesto
Yolayne Perez Sanchez	Gracias por comunicarte con el Te...	5:11 PM	67% Molesto
Lorena Henao	Gracias por comunicarte con el Te...	5:10 PM	90% Neutro
...	Hola buenas tardes, yo ayer fui a p...	5:09 PM	96% Neutro
Jv	Gracias por comunicarte con el Te...	5:08 PM	67% Relajado
Julian E Bedoya G	¿Que paso con la matrícula de los ...	5:07 PM	76% Neutro
Marely	Gracias por comunicarte con el Te...	5:06 PM	95% Neutro
Valentina Avila Parra	Gracias por comunicarte con el Te...	5:04 PM	94% Ambiguo
Angie	Gracias por comunicarte con el Te...	5:03 PM	69% Relajado
Yurany Roldan	No entiendo porque no hicieron u...	4:59 PM	73% Ambiguo

Detalle de PQRSDf recibidas por Dependencia Plataforma Siempre de Campus

Estas son las dependencias con mayor cantidad de ingresos de PQRSDf, los registros en su mayoría son solicitudes de inscripciones, matrículas, reajustes, gratuidad y servicios de extensión.



DEPENDENCIAS	CANTIDAD	% DE PARTICIPACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	713	46,39%
BIBLIOTECA	2	0,13%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	331	21,54%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	5	0,33%
COORDINACION DE EGRESADOS	1	0,07%
COORDINACION DE TIC	6	0,39%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	18	1,17%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	122	7,94%
DIRECCION DE BIENESTAR	50	3,25%
DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN	172	11,19%
DIRECCION DE PLANEACIÓN	1	0,07%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	13	0,85%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	15	0,98%
FACULTAD DE INGENIERÍA	35	2,28%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	37	2,41%
OFICINA DE COMUNICACIONES	2	0,13%
SECRETARIA GENERAL	1	0,07%
SERVICIOS GENERALES	3	0,20%
TALENTO HUMANO	10	0,65%
TOTAL GENERAL	1537	100,00%

Tabla 1

Derechos de Petición Físicos y PQRSDF

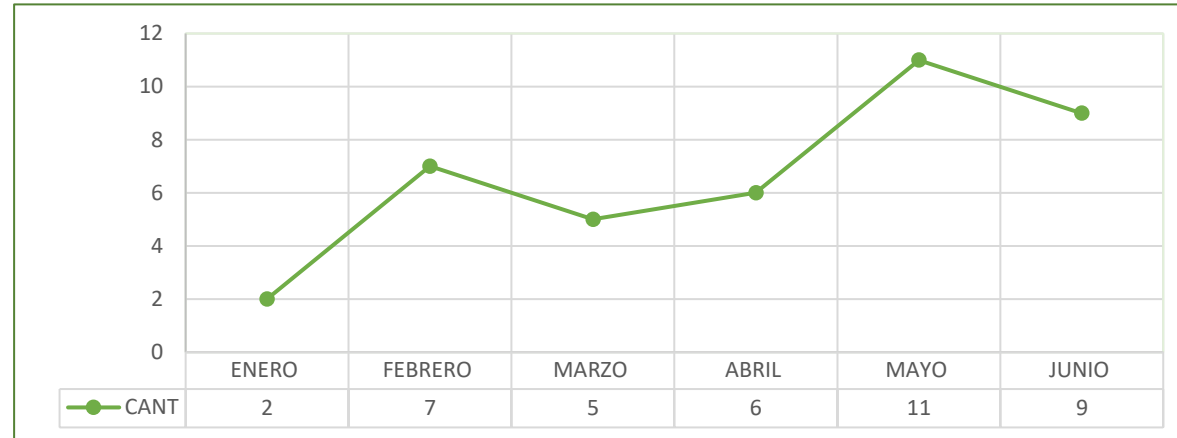
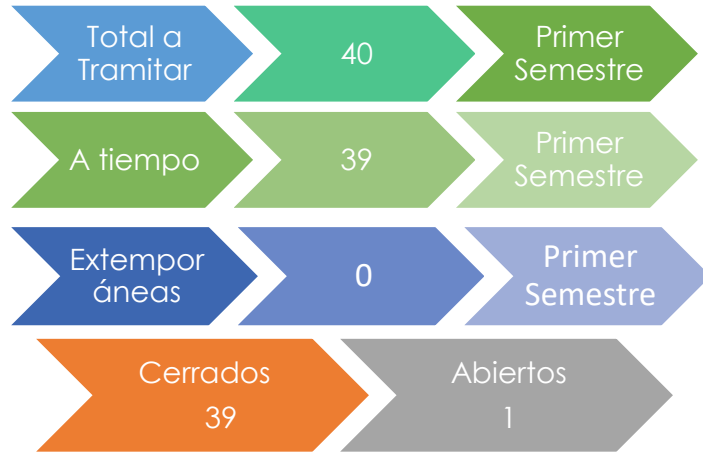


Gráfico 3

El derecho de petición abierto corresponde al área de Extensión, este está dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta oportuna ya que ingresó el día 29 de Junio del 2023

El área de Talento Humano es quien más ha recibido estos Derechos de Petición referentes a temas pensionales.

Estos 40 Derechos de petición ingresaron de la siguiente manera:

PQRSDF: 16
Archivo Físico: 13
Buzón Físico: 1
Correo electrónico: 10

Denuncias, Quejas y Reclamos

Para este primer semestre del año 2023 se recibió un registro ingresado como Denuncia

Ticket N ° **357268**

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

QUEJAS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023	TOTAL MOTIVO POR DEPENDENCIA
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	3
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2
TOTAL QUEJAS	7

Tabla 2



Estas quejas en su mayoría están en las Facultades con el Asunto Docentes y Asignaturas (Esto referente en su mayoría al tema de notas en el sistema y cancelación de asignaturas.)

RECLAMOS POR DEPENDENCIAS PRIMER SEMESTRE 2023	TOTAL MOTIVO POR DEPENDENCIA
ATENCIÓN AL CLIENTE	9
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	14
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	4
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4
DIRECCION DE BIENESTAR	5
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
SERVICIOS GENERALES	1
TOTAL RECLAMOS	39

Tabla 3

El mayor número de Reclamos se encuentra en el área de Admisiones y registro, con el Asunto Proceso de Matricula en su mayoría de registros (Estos referentes al tema de cambios de horario y dificultad para realizar su proceso de matrícula)

Indicador de Oportunidad de Atención de la Ley 1755

El porcentaje del indicador de Oportunidad en la Atención a la fecha de corte es del **98.87%**, el cual es un promedio del cumplimiento mensual de los tiempos establecidos de respuesta para las PQRSDf según la ley 1755 de 2015. Este porcentaje es evaluado con una pregunta cerrada (¿Cumplió con el tiempo establecido de respuesta? Si / NO).

Los resultados reflejan las buenas prácticas que se han ido implementado durante el año y las estrategias creadas y desarrolladas por el Sistema de Atención al Ciudadano.

INDICADOR DE LEY 1755

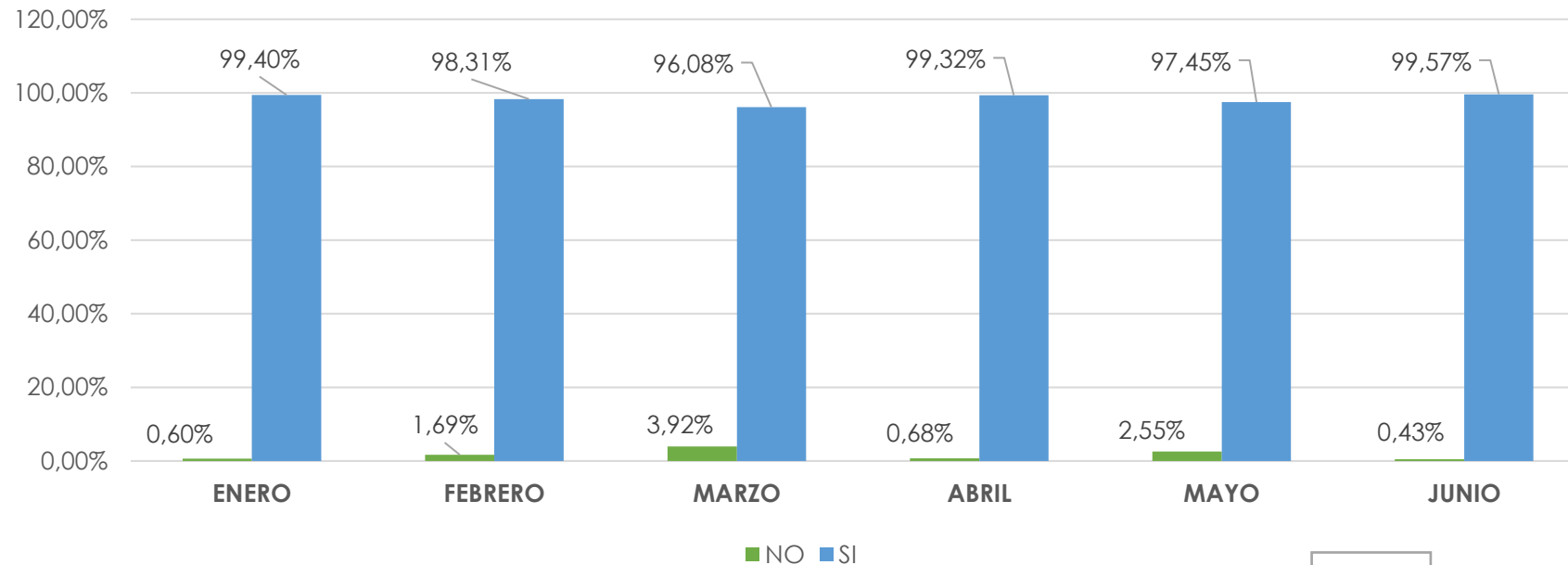


Gráfico 4

Nivel de Satisfacción

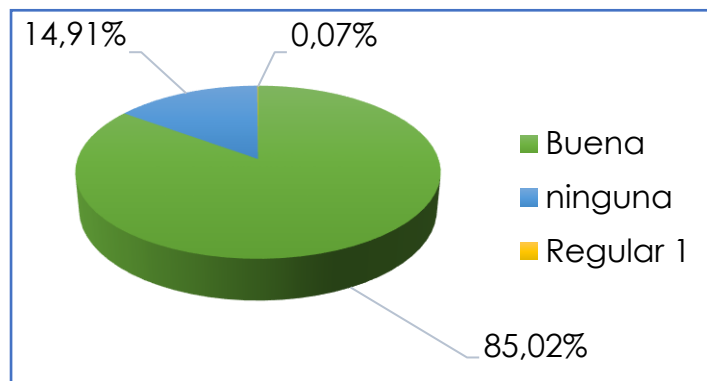


Gráfico 5


El promedio del Nivel de Satisfacción para el primer semestre 2023 es un total del **91,40 %** calculado con las calificaciones obtenidas entre buenas y excelentes a las respuestas de las PQRSDF por la plataforma Campus. Este porcentaje 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 continuará mejorando gracias a las diferentes estrategias implementadas por el Sistema de Atención al Ciudadano en las que se continúa la difusión de los diferentes canales de atención

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.

Los registros que se encuentran Sin respuesta corresponden a algunos que se abren nuevamente por falta de calificación por parte del usuario.



Respuesta	Total respuestas	Participación
Positiva	1.217	77,96%
Negativa	322	20,63%
Sin respuesta	22	1,41%
Total general	1.561	100,00%

Tabla 4

Información clasificada y reservada

Según el Decreto 103 de 2015 de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia Activa, en el primer semestre se recibió dos requerimientos de Información clasificada y reservada desde la Coordinación de Admisiones y Registros.

Historial semestre 2022 – 2 vs 2023 -1

- ✓ En el primer semestre del año 2023 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.

Tabla 5		SEGUNDO SEMESTRE 2022		VS	PRIMER SEMESTRE 2023		Tabla 6	
		CANALES DE INTERACCIÓN	PQRSDF		CANALES DE INTERACCIÓN	PQRSDF		
		29.693	1.629		37.134	1.561		

- ✓ Se encuentra una disminución significativa (alrededor del 50%) en el ingreso de los Derechos de Petición, lo que indica el resultado de las buenas estrategias de concientización y la respuesta efectiva a todos nuestros usuarios desde cada canal dispuesto.



- ✓ Hay un incremento en el nivel de satisfacción del segundo semestre del 2022 al primer semestre del 2023, corroborando el mejoramiento en los tiempos de respuesta y efectividad de las mismas.

Tabla 7		SEGUNDO SEMESTRE 2022		VS	PRIMER SEMESTRE 2023		Tabla 8	
		Nivel de Satisfacción	88%		Nivel de Satisfacción	91%		

Recomendaciones

Se recomienda a cada dependencia continuar con el compromiso que se ha adquirido y que paso a paso ha evidenciado el mejoramiento de la atención hacia nuestros usuarios.

Se recomienda al área del Sistema de Atención al Ciudadano continuar con el acompañamiento que ha venido realizado a las demás dependencias para el manejo del canal del PQRSDF

Se invita al Sistema de Atención al Ciudadano a continuar realizando la capacitación del canal de PQRSDF y socialización de informes de manera semestral