



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



PRIMER INFORME TRIMESTRAL

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

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

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

A través de los diferentes canales se le da cumplimiento a la Ley 1755 del “Código de Procedimientos Administrativos”, 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:

 @tecnologicoantioquia
 @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.

Punto TdeA
 Sistema de Atención al Ciudadano

Imagen 2



Consolidado por mes de PQRSDf

El Sistema de Atención al Ciudadano recibió en el periodo del 01 de enero al 31 de marzo del 2023 un total de **929** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

924 por el sistema CAMPUS (Plataforma Siempre), 3 de manera física (Archivo) y 1 a través del correo electrónico (Atención al Cliente)

CONSOLIDADO PQRSDf														
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	456	19	0	1	4	2	0	484	52,16%	52,16%	480	99,38%	480	99,38%
FEBRERO	250	8	0	4	1	0	1	266	28,57%	80,74%	261	98,11%	261	98,11%
MARZO	166	6	2	1	2	1	0	179	19,26%	100,00%	173	96,63%	173	96,63%

Tabla 1

PQRSDf recibidas por Dependencia y Motivo

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 (**551 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 OPORTUNA	RESPUESTA OPORTUNA 10 DÍAS H	% RESPUESTA OPORTUNA
ATENCIÓN AL CLIENTE	531	16	0	0	4	0	0	551	59,63%	59,63%	551	100,00%	551	100,00%
BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,11%	59,74%	1	100,00%	1	100,00%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	165	7	1	0	0	1	0	174	18,83%	78,57%	168	96,55%	168	96,55%
COORDINACION DE AYUDAS EDUCATIVAS	1	0	0	0	0	1	0	2	0,22%	78,79%	2	100,00%	2	100,00%
COORDINACION DE EGRESADOS	1	0	0	0	0	0	0	1	0,11%	78,90%	1	100,00%	1	100,00%
COORDINACION DE TIC	6	0	0	0	0	0	0	6	0,65%	79,55%	6	100,00%	6	100,00%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	10	1	0	0	0	0	0	11	1,19%	80,74%	11	100,00%	11	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	61	3	0	3	1	1	0	69	7,47%	88,20%	66	95,65%	66	95,65%
DIRECCION DE BIENESTAR	26	2	0	0	0	0	0	28	3,03%	91,23%	28	100,00%	28	100,00%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	9	0	0	1	1	0	0	11	1,19%	92,42%	9	81,82%	9	81,82%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	6	0	1	1	0	0	0	8	0,87%	93,29%	8	100,00%	8	100,00%
FACULTAD DE INGENIERÍA	29	2	0	0	0	0	0	31	3,35%	96,65%	30	96,77%	30	96,77%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	19	1	0	0	0	0	0	20	2,16%	98,81%	20	100,00%	20	100,00%
SECRETARIA GENERAL	0	0	0	0	0	0	1	1	0,11%	98,92%	0	0,00%	0	0,00%
SERVICIOS GENERALES	0	1	0	0	1	0	0	2	0,22%	99,13%	2	100,00%	2	100,00%
TALENTO HUMANO	7	0	0	1	0	0	0	8	0,87%	100,00%	8	100,00%	8	100,00%
TOTAL GENERAL	872	33	2	6	7	3	1	924	100,00%	0,00%	911	98,59%	911	98,59%

Tabla 2

PQRSDf recibidas por Motivo y Asunto

Los temas de mayor consulta en el Motivo: **Solicitudes** (872 en total) son los 3 asuntos mencionados a continuación; que representan el **65%** del total de los registros ingresados

Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos

- Se recibe un total de **255** registros que corresponden a envío de Liquidaciones, información de gratuidad y temas de reembolso.

Proceso de Matricula

- Se recibe un total de **216** registros que corresponden a solicitud de turno e inquietudes con cambios de horario

Información Académica

- Se recibe un total de **133** registros que corresponden en su mayoría a cancelación de semestre y proceso de grados.

Imagen 3

Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

En este trimestre se obtiene el **99 %** de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. **(Indicador de Oportunidad de Atención, de Ley 1755)**. Un resultado que sigue siendo positivo respecto a las estrategias implementadas por la dependencia de Atención al Ciudadano para el mejoramiento de este indicador.

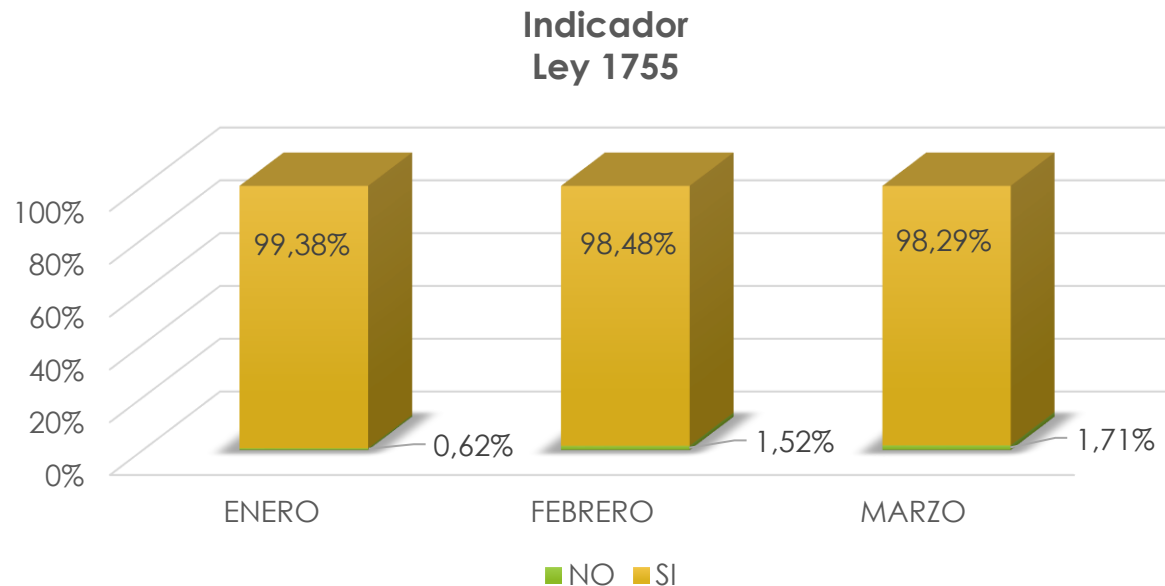


Gráfico 1

Información de Quejas y Reclamos

En el primer trimestre se recibe un total de **2** registros ingresados con el motivo **Queja**. Con el asunto de *Docentes y Asignaturas* para la Facultad de Educación y el asunto *Información Académica* para la Coordinación de Admisiones y Registro.



QUEJAS POR DEPENDENCIA PRIMER TRIMESTRE 2023	TOTAL MOTIVO POR DEPENDENCIA
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
TOTAL QUEJAS	2

Tabla 3

RECLAMOS POR DEPENDENCIA PRIMER TRIMESTRE 2023	TOTAL MOTIVO POR DEPENDENCIA
ATENCIÓN AL CLIENTE	16
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	7
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3
DIRECCION DE BIENESTAR	2
TOTAL RECLAMOS	33

Tabla 4



En el primer trimestre se recibe un total de **33** registros ingresados con el motivo **Reclamo**. Con el asunto de *Proceso de Matricula* y el asunto *Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos*.

DERECHOS DE PETICIÓN

En el primer trimestre se recibe un total de **10** registros ingresados con el motivo **Derecho de Petición**. Con el asunto en su mayoría de *Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos* dirigidos a la Dirección Administrativa y Financiera.

DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER TRIMESTRE 2023	TOTAL MOTIVO POR DEPENDENCIA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	1
FACULTAD DE INGENIERÍA	1
TALENTO HUMANO	2
TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	10

Tabla 5

DENUNCIAS

En el primer trimestre del año 2023 se recibió 1 Denuncia
direccionada al área de Bienestar.

Ticket N°357268

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

INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

Según el Decreto 103 de 2015 de la Ley 1712 de 2014 de Transparencia Activa, en este trimestre no se recibieron requerimientos de Información clasificada y reservada.

PRIMER TRIMESTRE 2022 VS PRIMER TRIMESTRE 2023

Para el primer trimestre del año 2023 se obtiene un indicador positivo en cuanto a la disminución en la cantidad ingresada de Derechos de Petición recibidos en relación al primer trimestre del año inmediatamente anterior.



DERECHOS DE PETICIÓN	CANT
2022	51
2023	10

Tabla 6

Se obtiene una mejora en el indicador de respuesta oportuna, pasando de un **93%** en el primer trimestre 2022 al **99%**▲ en el primer trimestre del 2023.

Disminución del ingreso de las **PQRSDF** en el primer trimestre del año



PQRSDF	CANT
2022	1.304
2023	929

Tabla 7

ACCIONES DE MEJORA AL CANAL DE PQRSDF

El Sistema de Atención al ciudadano a implementado diferentes estrategias para el mejoramiento continuo del canal y lograr mejores resultados en los indicadores correspondientes a la ley.

Se procedió a cerrar todas la entradas de PQRSDF hacia las demás dependencias, para que ingresen solamente al Sistema de Atención al Ciudadano, desde allí se evalúa si requiere ser direccionada o se le puede brindar la información desde el Punto TdeA.

Se realiza un acompañamiento con las dependencias desde el momento en que ingresan las PQRSDF implementando la alerta de semáforo.

Se comparte un formato único de respuestas para así tener una respuesta formal y cálida con los usuarios

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.

Conclusiones y Recomendaciones

Se evidencia un mayor compromiso por parte de las áreas para dar respuesta oportuna a las **PQRSDF**.

Se recomienda continuar revisando las campañas enviadas para el manejo de las PQRSDF que ayudan reducir los tiempos de respuesta y a tener un mejor control del proceso.

Se logra una disminución significativa en el ingreso de **PQRSDF**.

Se recomienda continuar con el proceso de educación a los usuarios sobre el conocimiento de los canales de comunicación.