



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



TERCER INFORME TRIMESTRAL

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

Sistema de Atención al Ciudadano / Punto TdeA
Corte 30 de Septiembre 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 Administrativas”, 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:

 @tdeacartago @tdeanogccolombocartago

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 julio al 30 de septiembre del 2023 un total de **721** peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

717 por el sistema CAMPUS (Plataforma Siempre) y 4 a través del correo electrónico (Atención al Cliente)

CONSOLIDADO PQRSDF POR CAMPUS														
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
JULIO	377	9	4	11	2	0	0	403	56,21%	56,21%	377	93,55%	377	93,55%
AGOSTO	186	5	2	2	0	0	0	195	27,20%	83,40%	184	94,36%	184	94,36%
SEPTIEMBRE	105	2	5	5	1	0	1	119	16,60%	100,00%	99	83,19%	99	83,19%

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 tercer trimestre del año, discriminado por Motivo y Dependencia. Atención al Cliente (Punto TdeA) es el área que recibe la mayor cantidad de PQRSDf (**273 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

DEPENDENCIA	SOLICITUD	RECLAMO	QUEJA	DERECHOS DE PETICIÓN	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	DENUNCIA	TOTAL GENERAL	% DE PARTICIPACIÓN	% ACOMULADO	RESPUESTA OPORTUNA	% RESPUESTA OPORTUNIDAD	RESPUESTA OPORTUNA 10 DÍAS H - MIPG	% RESPUESTA OPORTUNA MIPG
ATENCIÓN AL CLIENTE	271	2	0	0	0	0	0	273	38,08%	38,08%	272	99,63%	272	99,63%
BIBLIOTECA	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14%	38,21%	1	100,00%	1	100,00%
COORDINACIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	132	0	0	1	0	0	0	133	18,55%	56,76%	125	93,98%	125	93,98%
COORDINACION DE TIC	9	0	0	0	0	0	0	9	1,26%	58,02%	4	44,44%	4	44,44%
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	19	2	1	0	0	0	0	22	3,07%	61,09%	22	100,00%	22	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	169	7	0	11	2	0	0	189	26,36%	87,45%	169	89,42%	169	89,42%
DIRECCION DE BIENESTAR	15	2	0	0	0	0	0	17	2,37%	89,82%	7	41,18%	7	41,18%
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	6	0	3	2	1	0	0	12	1,67%	91,49%	9	75,00%	9	75,00%
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	10	2	3	0	0	0	0	15	2,09%	93,58%	15	100,00%	15	100,00%
FACULTAD DE INGENIERÍA	9	0	1	0	0	0	0	10	1,39%	94,98%	10	100,00%	10	100,00%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	18	1	1	2	0	0	0	22	3,07%	98,05%	20	90,91%	20	90,91%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	0	1	0	0	0	0	2	0,28%	98,33%	2	100,00%	2	100,00%
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	0	0	0	1	2	0,28%	98,61%	0	0,00%	0	0,00%
TALENTO HUMANO	6	0	0	2	0	0	0	8	1,12%	99,72%	4	50,00%	4	50,00%
DIRECCION DE REGIONALIZACION	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14%	99,86%	0	0,00%	0	0,00%
DIRECCION DE INTERNACIONALIZACION	1	0	0	0	0	0	0	1	0,14%	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL GENERAL	668	16	11	18	3	0	1	717	100,00%	0,00%	660	92,05%	660	92,05%

Tabla 2



PQRSDF recibidas por Motivo y Asunto

Los temas de mayor consulta en el Motivo: **Solicitudes** (668 en total) son los 3 asuntos mencionados a continuación; que representan el **53%** del total de los registros ingresados

Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos

- Se recibe un total de **224** registros que corresponden al tema de matricula cero y envío de liquidaciones.

Proceso de Matricula

- Se recibe un total de **95** registros que corresponden a solicitud de turno e inquietudes con cambios de horario

Certificados de estudios y admisión

- Se recibe un total de **61** registros que corresponden a la solicitud de certificados de estudio, verificación de títulos y certificados para becas o sostenimiento.

Imagen 3

Indicador Oportunidad de Atención de Ley 1755

En este trimestre se obtiene el **92 %** de oportunidad en la atención en un tiempo menor o igual a 15 días hábiles. (**Indicador de Oportunidad de Atención, de Ley 1755**). Este resultado se ve un poco afectado este trimestre debido a la coyuntura presentada en el mes de julio y comienzos de agosto por el tema de Matricula Cero de la Alcaldía de Medellín. Sin embargo, se sigue notando el compromiso que han adquirido diferentes dependencias junto al acompañamiento del área de Atención al Ciudadano.

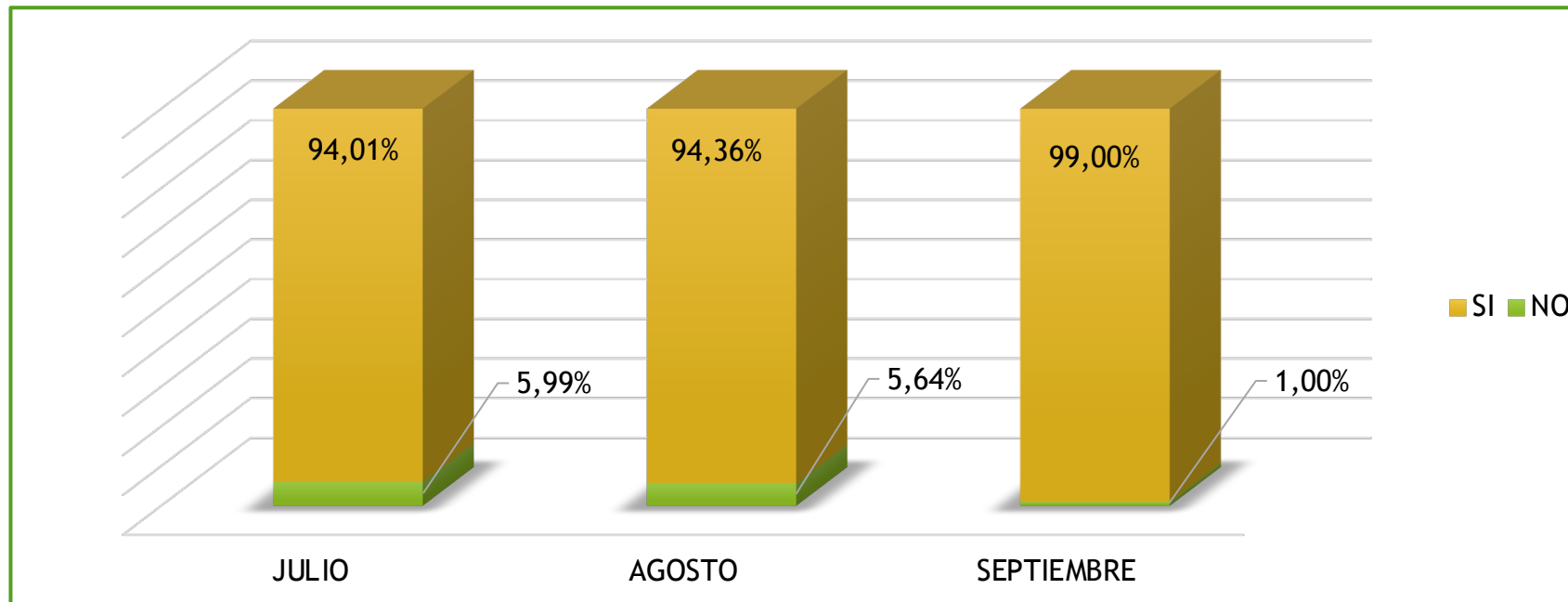


Gráfico 1

Información de Quejas y Reclamos

En el tercer trimestre se recibe un total de **11** registros ingresados con el motivo **Queja**. Con el asunto en su mayoría, de *Docentes y Asignaturas* para las Facultades.

QUEJAS POR DEPENDENCIA TERCER TRIMESTRE 2023	TOTAL MOTIVO POR DEPENDENCIA
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BÁSICAS	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	3
FACULTAD DE INGENIERÍA	1
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENCES	3
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2
ATENCIÓN AL CLIENTE	1
TOTAL QUEJAS	11

Tabla 3

RECLAMOS POR DEPENDENCIA TERCER TRIMESTRE 2023	TOTAL MOTIVO POR DEPENDENCIA
ATENCIÓN AL CLIENTE	2
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS BASICAS Y AREAS COMUNES	2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7
DIRECCION DE BIENESTAR	2
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	1
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS SOCIALES	2
TOTAL RECLAMOS	16

Tabla 4

En el tercer trimestre se recibe un total de **16** registros ingresados con el motivo **Reclamo**. Con el asunto en su mayoría de *Liquidación, Pagos, Becas y Reembolsos*.

DERECHOS DE PETICIÓN

En el tercer trimestre se recibe un total de **18** 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. Estos derechos de petición tienen que ver con el tema de Matrícula Cero de la Alcaldía.

A través del correo electrónico se recibe un total de 5 Derechos de Petición: 2 para la Dirección Administrativa y Financiera, 1 para Servicios Generales, 1 para la Facultad de Derecho y Ciencias Forenses y 1 para Talento Humano.

Para un Total de **23 Derechos de Petición**.

DERECHOS DE PETICIÓN PRIMER TRIMESTRE 2023 – PLATAFORMA CAMPUS	TOTAL MOTIVO POR DEPENDENCIA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS FORENSES	2
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS	2
COORDINACIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	1
TALENTO HUMANO	2
TOTAL DERECHOS DE PETICIÓN	18

Tabla 5

DENUNCIAS

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

Ticket N° 368236

- 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.

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	28	4,04%
Positiva	665	95,96%
Total general	693	100,00%

Tabla 6



Para el tercer trimestre del año 2023 se dio respuesta de manera positiva a **665** requerimientos, lo que representa el **96%** del total recibidas.

TERCER TRIMESTRE 2022 VS TERCER TRIMESTRE 2023

Para el tercer trimestre del año se refleja una reducción significativa en el ingreso de **PQRSDF** respecto al trimestre anterior (un **15%** menos); mostrando así las buenas prácticas implementadas desde el Punto TdeA (Sistema de Atención al Ciudadano) que se han replicado en la mayoría de dependencias.

CANTIDAD DE REGISTROS DE PQRSDF	CANT
2022	1.110
2023	717

Tabla 7

RESPUESTAS POSITIVAS	CANT	% DE PARTICIPACIÓN
2022	969	87 %
2023	665	95 %

Tabla 8

Se obtiene una mejora en el porcentaje de respuestas positivas (**del 87% al 96%**), lo que demuestra que los usuarios realizan solicitudes más asertivas por este medio debido a las campañas y envíos de información sobre los canales de atención que realiza el Punto TdeA a través del área de Comunicaciones. Así mismo la Institución ha generado mejores herramientas para la atención de los usuarios.



Conclusiones y Recomendaciones

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

Se recomienda a los líderes de cada área implementar acciones de mejora mes a mes para este proceso, con el fin de que en las épocas de mayor demanda laboral se generen acciones de contingencia que permitan que el indicador no se vea afectado.

Se continúa evidenciando 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 en los medios más visibles que permitan reducir la cantidad de ingresos de solicitudes básicas, las cuales se pueden resolver por otro medio en un tiempo mucho más corto de respuesta.