

16-1-2023

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS- PQRSFD

Auditoría Interna
Excelencia e Integridad

IU Digital de Antioquia



el buen trabajo es de todos

Medellín, 17 de enero de 2023

Rector

Jasson Alberto de la Rosa Isaza

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Medellín

ASUNTO: Informe de PQRSFD del segundo semestre de la vigencia 2022

Reciba un cordial saludo

A continuación, envío el informe de seguimiento a las PQRSFD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2022.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.




Cordialmente,



MARGARITA MARIA MONCADA ZAPATA

Jefe de la Oficina Asesora de Auditoría Interna

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Acción	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó y elaboró:	Litza Verónica Cruz Londoño		16/01/2023
Revisó:	Margarita María Moncada Zapata		17/01/2023
Aprobó:	Margarita María Moncada Zapata		17/01/2023

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad los presentamos para firma.

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2011, se realiza seguimiento semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias presentadas en la Institución Universitaria Digital de Antioquia entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022.

OBJETIVO

Verificar que la Institución Universitaria Digital de Antioquia, a través del proceso de Atención al Ciudadano, este dando cumplimiento al trámite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

NORMATIVIDAD

NORMA	DESCRIPCION
Constitución Política de Colombia, artículos 2, 209 y 270.	Señalan que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos.
Constitución Política de Colombia. Artículo 23	Indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011 – Artículo 76	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública
Ley 1437 de 2011- artículo 14	Donde se establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 2080 de 2021	Por la cual se reforma el Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Ley 1437 de 2011.

NORMA	DESCRIPCION
Ley 2207 de 2022	Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020, derogando los artículos 5 y 6 donde se amplían los términos para atender las peticiones radicadas y la suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales

DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCION
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.
Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.
Sugerencia	Cuando se presenta ante la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación o la gestión institucional.
Felicitación	Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
Derecho de petición	Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.
Seguimiento	Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para la cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.
Solicitud de información	Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

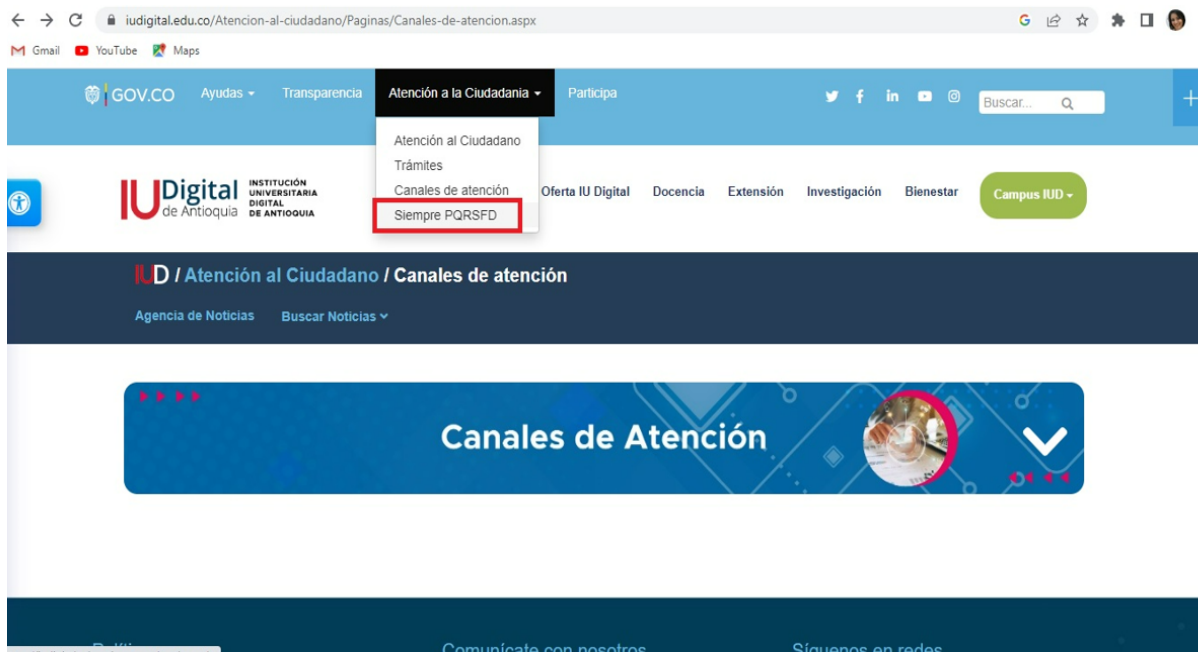
FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO

- ✓ Control de PQRSFD: donde se registran los requerimientos y la gestión de cada una por parte de Atención al Ciudadano.
- ✓ Módulo SIEMPRE: donde se registran los requerimientos que ingresan a través del micrositio web de Atención al Ciudadano.
- ✓ Informes mensuales de las PQRSFD realizado por el proceso de Atención al Ciudadano

PUNTOS DE CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

Los puntos de contacto disponibles para la atención del ciudadano corresponden a:

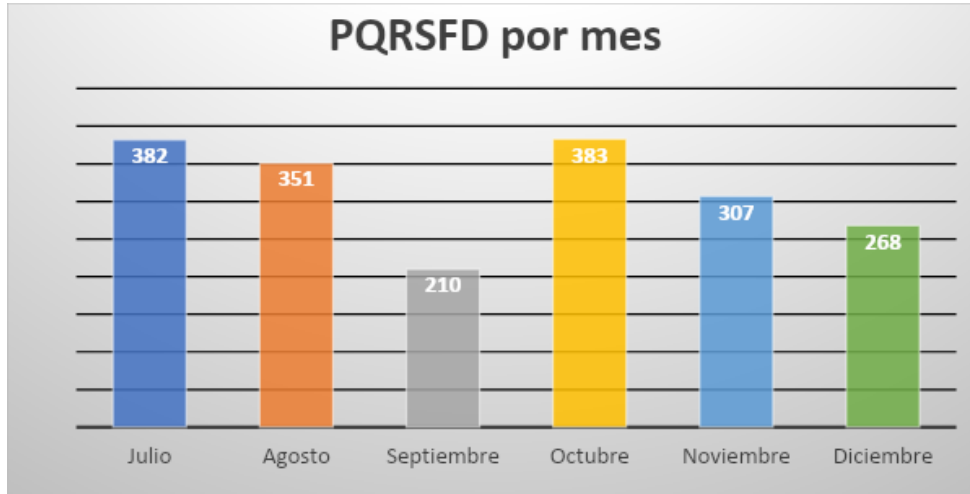
- ✓ Correo electrónico atencionalciudadano@iudigital.edu.co
- ✓ Formulario de la herramienta SIEMPRE PQRSFD <https://iudigital.educatic.com.co/sao/pqrs.do> la cual se encuentra disponible tal como se muestra a continuación en los recuadros de color rojo:



- ✓ Línea telefónica: 604 5200750, ext. 109
- ✓ Sede física: la Institución cuenta con sede en la Carrera 55 No 42-90, INT 0101, Centro Cívico Plaza de la Libertad - sector la Alpujarra de la Ciudad de Medellín

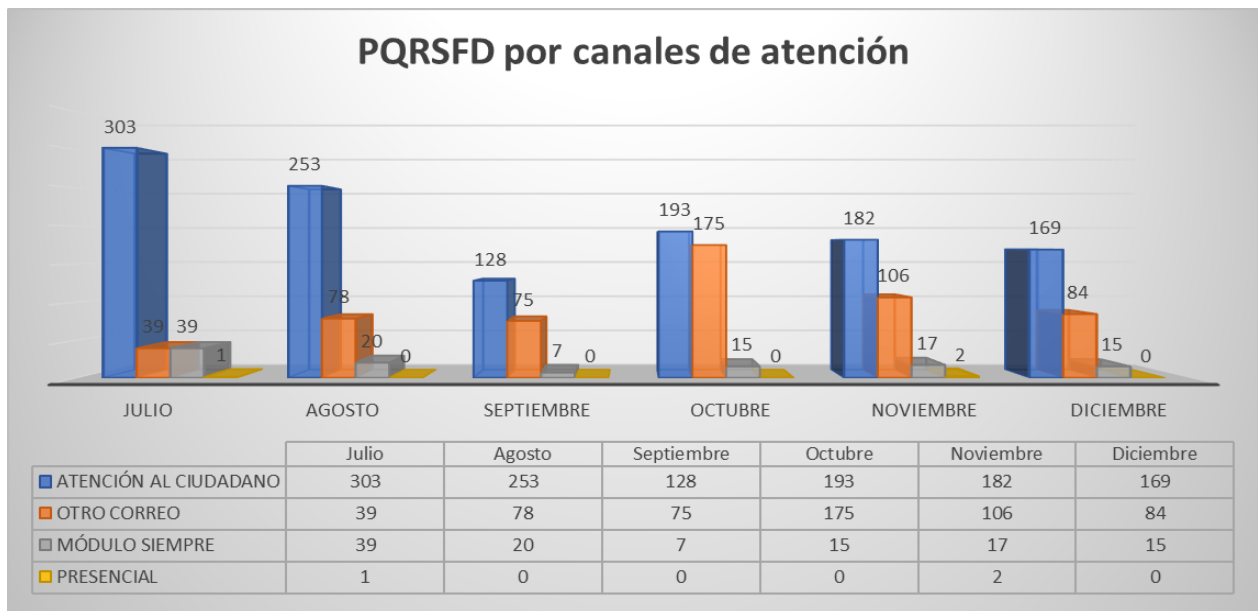
CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

- ✓ Entre los meses de julio y diciembre de 2022, se recibieron un total de 1901 PQRSFD tal como se muestra a continuación:



Comentario: de acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que la entidad tiene un promedio de 317 PQRSFD, donde la concentración más alta de las mismas corresponde a los meses de octubre, julio y agosto del año 2022.

- ✓ Los canales de recepción de las PQRSDF por mes se clasificaron de la siguiente manera:

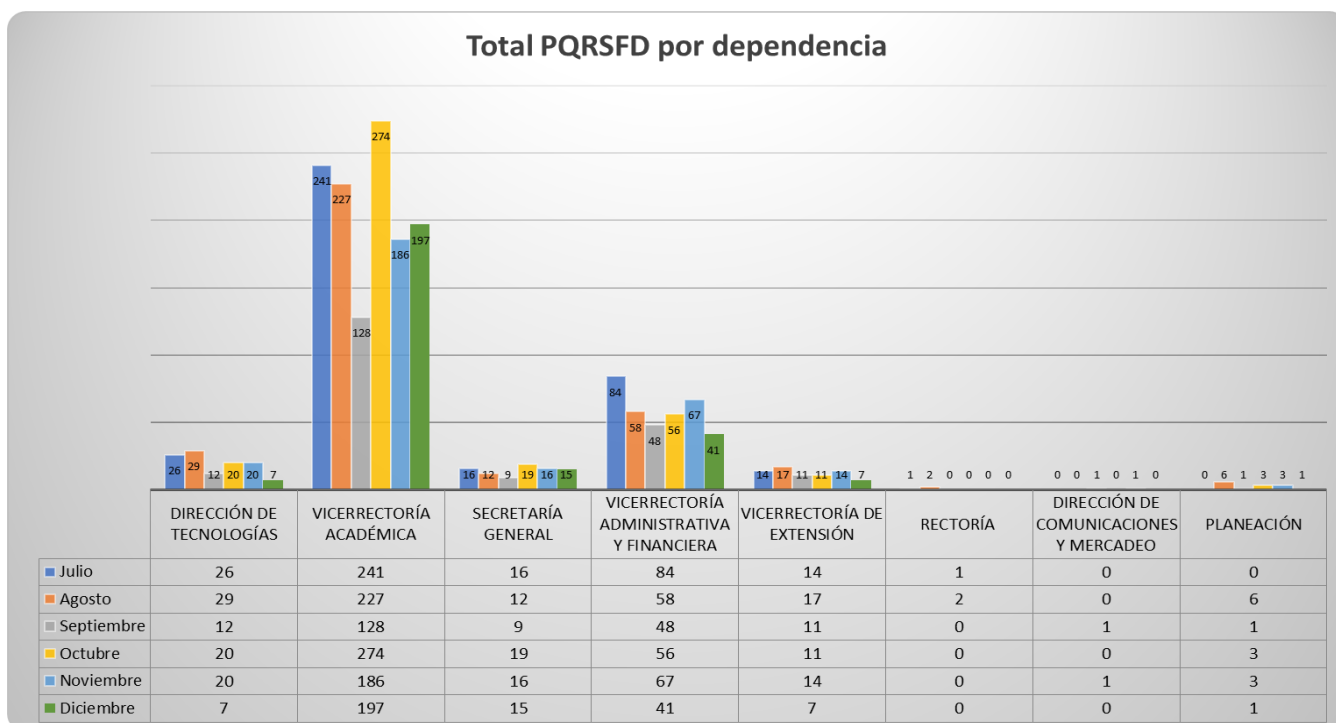


Comentario: El canal más utilizado corresponde al correo de “Atención al Ciudadano”, con un porcentaje de participación del 64.6% (1228/1901).

- ✓ La distribución por mes y tipo de modalidad finalizó de la siguiente forma:

Comentario: se aprecia que la entidad recibe en su gran mayoría solicitudes de información, las cuales representan un 97% (1846/1901) de los registros.

- ✓ La distribución por dependencia encargada de gestionar la respuesta se clasifica de la siguiente forma:



Comentario: se identifica que el área donde más se concentran las PQRSFD corresponde a la Vicerrectoría Académica con un 66% de participación (1253/1901) de los requerimientos.

- ✓ La oportunidad en la respuesta de las PQRSFD por dependencia se sitúa en un cumplimiento del 99.8% en la oportunidad de las respuestas brindadas tal como se muestra a continuación:



MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ Información general sobre los programas académicos que ofrecen
- ✓ Solicitud de certificados
- ✓ Información sobre becas
- ✓ Liquidaciones de matrícula
- ✓ Homologaciones
- ✓ Información sobre inscripciones
- ✓ Información general sobre las plataformas educativas
- ✓ Buena gestión de la Institución
- ✓ Cambios de horarios

FORTALEZAS

- ✓ Consolidación del proceso de “Atención al Ciudadano”, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
- ✓ Seguimiento permanente de las PQRSFD por parte del proceso de Atención al Ciudadano.
- ✓ Constante socialización los resultados obtenidos a la gestión de las PQRSFD en el Comité de Gestión y Desempeño.
- ✓ Se cuenta con procedimiento para la recepción y respuesta de tutelas, el cual indica las acciones a ejecutar en pro de garantizar la debida y oportuna respuesta a las mismas.
- ✓ A través de la página web, se tiene disponible un micrositio de atención al ciudadano y con la información clave para apoyar una navegación amigable por parte de los interesados.
- ✓ Se viene dando cumplimiento al plan de mejoramiento fruto de la auditoría del proceso de “Atención al Ciudadano”.
- ✓ En la encuesta de satisfacción aplicada, los usuarios calificaron lo siguiente:

Mes	Promedio en la atención por parte de los colaboradores	Promedio en la pertinencia de la asesoría brindada
Julio	4.7	4.6
Agosto	4	4
Septiembre	4.6	4.5
Octubre	4	4.1
Noviembre	4.3	4.2
Diciembre	4.5	4.5

- ✓ La información de la gestión de las PQRSFD ha sido socializada oportunamente por parte del proceso de Atención al Ciudadano con el área de auditoría interna.

RECOMENDACIONES

- ✓ Implementar estrategias de comunicación que permitan sensibilizar a los ciudadanos sobre la existencia de la herramienta “SIEMPRE”.
- ✓ Desarrollar estrategias de comunicación permanente con los ciudadanos en cuanto a las consultas de información más frecuentes.

CONCLUSIONES

- ✓ El proceso de atención al ciudadano fue formalizado durante la vigencia 2022 y el mismo se ha venido consolidando y fortaleciendo.
- ✓ Se cuenta con mapa de riesgos del proceso de atención al ciudadano y el mismo tiene su respectivo seguimiento.
- ✓ Desde el proceso de atención al ciudadano se han liderado capacitaciones en cuanto a la funcionalidad de este mismo y los términos de ley a tener en cuenta para brindar las respuestas.
- ✓ El registro y gestión de las PQRSFD que ingresan a la Institución por medio de personal de apoyo que ejecuta dicha labor.
- ✓ En el periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2022, se recibieron 1901 PQRSDF y el medio más utilizado fue el correo electrónico de atención al ciudadano.
- ✓ El tiempo promedio para dar respuesta a las PQRSFD corresponde a 3 días hábiles.
- ✓ La Gestión de las PQRSFD es llevada de forma permanente ante el Comité de Gestión y Desempeño.



MARGARITA MARIA MONCADA ZAPATA
Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna
Institución Universitaria Digital de Antioquia

Proyectó:



Litza Verónica Cruz Londoño
Profesional Universitaria Oficina Asesora de Auditoría Interna