

INSTITUCION UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

**INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSFD Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE
PERIODO: SEPTIEMBRE**

ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRSFD

MEDELLÍN - 2019

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

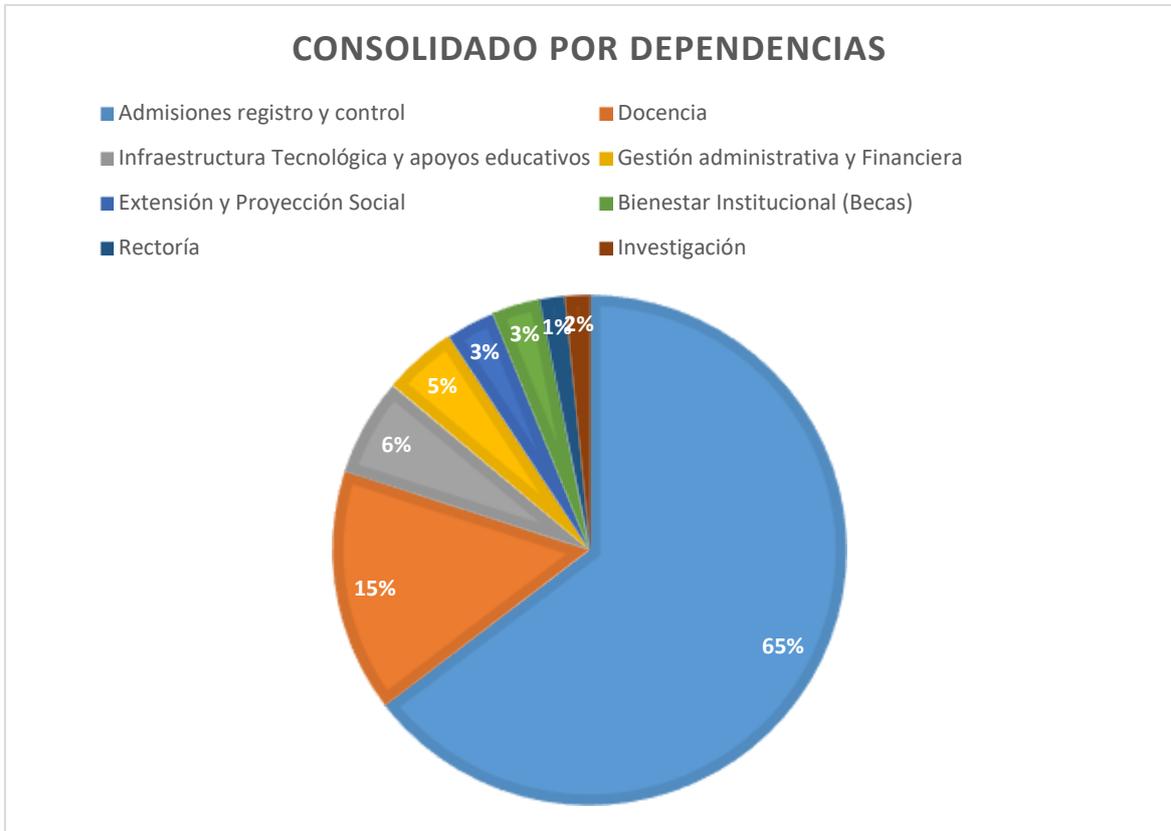
Revisando las estadísticas relacionadas con las PQRSFD que ingresaron a la institución desde Septiembre se puede observar que el 97 % corresponden a solicitudes de información, de estas solicitudes el 65 % corresponden al proceso de inscripción, admisión y matrícula. El 3 % corresponde a quejas por aspectos académicos como la metodología de enseñanza usada por los profesores, las cuales fueron atendidas por Docencia. De las solicitudes recibidas un 69 % fueron realizadas por hombres y el 31 % de las solicitudes restantes fueron realizadas por mujeres.

El 15 % fueron casos direccionados a docencia, 4 casos a Infraestructura tecnológica y apoyos educativos, 3 casos a gestión administrativa y financiera, 2 casos a extensión y proyección social, 2 casos de bienestar institucional, 1 caso de rectoría y un caso de investigación.

Se realizó la socialización del procedimiento y la herramienta de seguimiento que se usará para dar respuesta a las PQRSFD con el fin de definir y determinar los tiempos de respuesta establecidos en la entidad tanto para los funcionarios como para Atención al Ciudadano, la autoridad competente para direccionar apropiadamente las PQRSFD y los medios por los cuales se recibirán. De manera tal que permita centralizar la información que se recibía por distintos medios, para así dar respuesta a tiempo de forma ordenada y pertinente a los usuarios que utilizan los servicios institucionales .

Con el fin de realizar procesos institucionales de mejora en cuanto atención al ciudadano, se propone crear un encuesta diagnóstico de la experiencia que han tenido los usuarios de los servicios de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, con el fin de realizar una medición general de satisfacción en las diferentes etapas de servicio, dirigida para los estudiantes activos y egresados.

Se anexa gráfica estadística que arroja el direccionamiento por dependencias de las solicitudes recibidas:



Tipo de solicitante: al analizar las diferentes solicitudes que generan incidencias en el sistema PQRSFD, encontramos que los hombres hacen más uso de este servicio.



Término del que dispone la Institución para dar respuesta a las PQRSFD

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 se establece:

“Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

Conclusiones y acciones de mejora

De las 65 peticiones, la mayoría se respondieron en el tiempo establecido por la ley, pero hubo un caso de Admisiones, Registro y Control en el cual se venció el tiempo para dar respuesta, además hubo 3 casos donde se estuvo al límite del tiempo estipulado de respuesta uno de los casos fue una respuesta de una queja realizada a Docencia y los otros casos fueron de solicitud de información a Bienestar Institucional y un caso compartido de Admisiones, Registro y control, con Gestión Administrativa y Financiera.

La oficina de Planeación –dependencia responsable- debe realizar seguimiento continuo que permita reducir al máximo el tiempo de respuesta; con el fin de mejorar este proceso, ha definido las siguientes acciones:

1. Enviar un mensaje a través del correo institucional a los funcionarios recordando el vencimiento de la solicitud.
2. Enviar un mensaje a través del correo institucional informando a los funcionarios los días de retraso en la respuesta a la solicitud con copia al jefe inmediato.
3. Expresar de manera verbal a la persona encargada de darle manejo al caso que según el Semáforo de control de las PQRSFD cuando falten 2 días para el vencimiento del tiempo reglamentado para dar respuesta.