

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRSFD

Fecha: 01 de Septiembre al 23 de Diciembre de 2019

Objetivo:

Precisar cifras que nos permitan analizar el comportamiento de las PQRSFD, durante el periodo comprendido entre el 01 de Septiembre al 23 de Diciembre de 2019.

De este informe se derivaran acciones de mejora con el fin de fortalecer la gestión institucional.

Nivel de respuesta de las incidencias

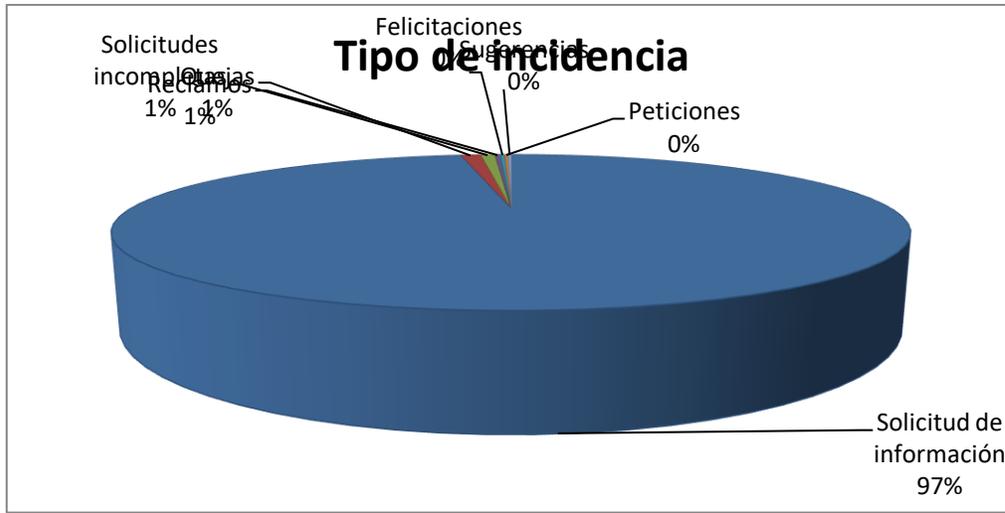
En el periodo analizado se generaron en total 1653, de las cuales el 96 % se encuentran en estado cerrado y 16 casos sin cerrar que fueron remitidos a las respectivas áreas.

Termino dispuesto por la institución para dar respuesta.

De acuerdo al procedimiento institucional para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas a través de la página web, se estipuló que el tiempo que tendrían los funcionarios de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, para dar respuesta es de 10 días calendario, ya que el tiempo de respuesta de las PQRSFD se reglamentó internamente en 14 días calendario.

Tipo de incidencias

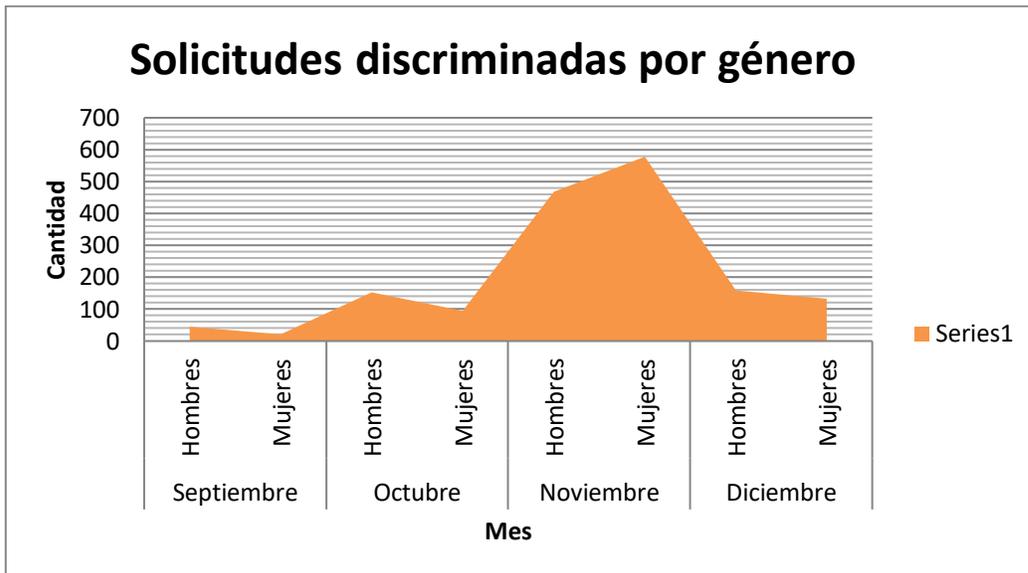
Entre las 1653 incidencias recibidas en el periodo, se clasifican de la siguiente manera: 1607 solicitudes de información, 13 solicitudes incompletas, 18 quejas, 3 peticiones, 5 reclamos, 3 sugerencias y 4 felicitaciones.



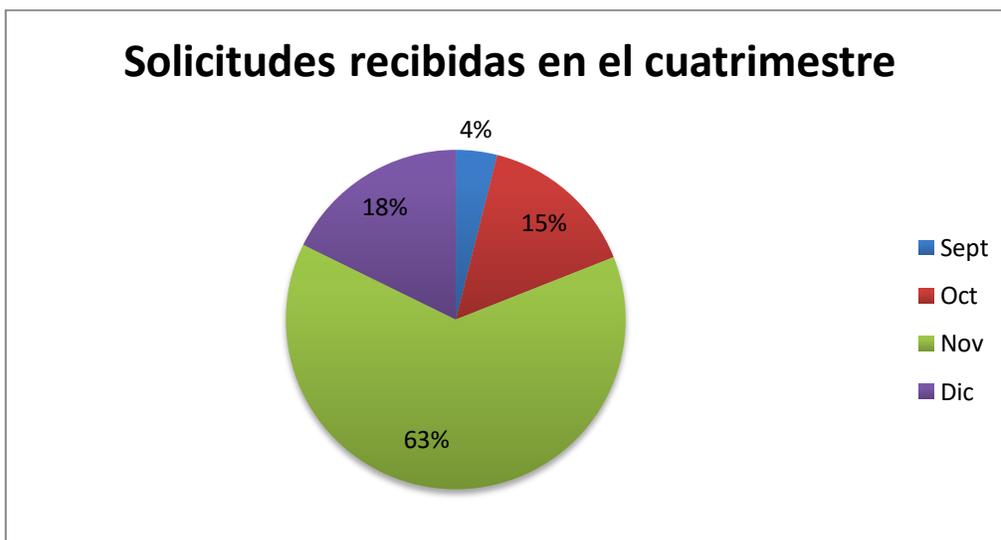
Consolidado por tipo de incidencias	
Solicitud de información	1607
Quejas	18
Solicitudes incompletas	13
Reclamos	5
Felicitaciones	4
Peticiones	3
Sugerencias	3
Total	1653

Solicitudes recibidas por Género

De las solicitudes recibidas 826 fueron realizadas por mujeres y 821 fueron realizadas por hombres, en este cuatrimestre se recibieron 6 solicitudes institucionales y una en la cual no se pudo identificar el emisor.



Solicitudes recibidas mensualmente:



En el mes en el que se recibieron un menor número de solicitudes en el Área de Atención al ciudadano fue en Septiembre y en Noviembre aumentaron considerablemente las solicitudes debido a que se abrieron inscripciones de todos los programas y se abrió la convocatoria de Becas Regiones 2020-01 con Corpoeducación, por lo cual la mayoría de las solicitudes correspondieron a procesos de matrícula e inquietudes de los requisitos para acceder a la beca.

Tipo de solicitante

Al analizar los diferentes públicos internos y externos, que generan incidencias en el sistema PQRSFD, encontramos que es el público externo, quienes más hacen uso de este servicio, las cuales son consultas de inscripciones para Admisiones y Registro.

Incidencias por proceso responsable

Dependencias	Cantidad
Admisiones y Registro	867
Bienestar Institucional	483
Docencia	141
Extensión y Proyección Social	63
Gestión administrativa y Financiera	54
Infraestructura tecnológica y apoyos	34
Rectoría	6
Gestión del talento humano	2
Planeación Institucional	1
Internacionalización	1
Investigación	1
Total	1653

Temas más recurrentes en las incidencias

Tema de la incidencia	Cantidad
Consultas de información (costos, notas, invitaciones institucionales, carreras en proceso, inducción, acceso a la plataforma)	439
Becas	388
Inscripciones de pregrado y posgrado	361
Docentes (homologación, suspensión o cancelación de semestre, quejas de docencia, metodología, malla curricular)	139
Pagos	94
Ingreso a la plataforma	62
Cursos de extensión	52
Homologación	51
Financiación	26
Hojas de vida (Banco de expertos)	19
Carnetización	9
Certificados	7
Alianzas	4
Re facturación	2

Relación de las incidencias recibidas discriminadas por peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información.

Relación de incidencias que se recibieron en Sept-Dic, respecto a cada tipo de solicitud:

Tipo de solicitud: Peticiones.			
Se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recibo.			
	Tipo de solicitante	Unidad de Gestión	Días de Gestión
410	Público externo	Extensión y Proyección social	4
1029	Docente de	Gestión del	1

	cátedra	talento humano	
IMETQD9U	Público externo	Bienestar Institucional	10

Tipo de solicitud:
Quejas.

Se resolverán dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo.

	Tipo de solicitante	Unidad de Gestión	Días de Gestión
0001	Estudiante	Docencia	15
0057	Estudiante	Docencia	1
295	Público externo	Gestión Administrativa	0
708	Estudiante	Docencia	10
980	Público externo	Gestión Administrativa	0
1038	Público externo	Gestión Administrativa	13
1050	Público externo	Gestión Administrativa	0
1089	Público externo	Gestión Administrativa	0
2017	Estudiante	Admisiones y Registro	2
HNP4Z5WE	Público externo	Admisiones y Registro	1
2051	Público externo	Admisiones y Registro	12
	Público externo	Dirección de Tecnología	9
2084	Público externo	Gestión Administrativa y financiera	11
2147	Público externo	Gestión Administrativa y financiera	6
2154	Público externo	Gestión Adm.	4
2187	Estudiante	Docencia	6
2217	Estudiante	Gestión Adm.	1
3030	Estudiante	Gestión Adm.	1

**Tipo de solicitud:
Reclamos.**

Se resolverán dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo.

	Tipo solicitante de	Unidad de Gestión	Días de Gestión
344	Estudiante	Admisiones y Registro (proceso inc. a curso de ext.)	12
23D67C00	Estudiante	Gestión Administrativa y financiera	10
2236	Estudiante	Gestión Administrativa y financiera	1
AR3FRTV8	Estudiante	Docencia	0
YFUY4DDZ	Estudiante	Docencia	0

**Tipo de solicitud:
Sugerencia.**

Se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recibo.

	Tipo solicitante de	Unidad de Gestión	Días de Gestión
0164	Público externo	Bienestar Institucional	0
1075	Público externo	Admisiones	1
2210	Público externo	Docencia	0

**Tipo de solicitud:
Felicitaciones**

Se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recibo.

	Tipo solicitante de	Unidad de Gestión	Días de Gestión
277BCZUY	Estudiante	Docencia	1
905	Usuario externo	General	1
N7N2OE3X	Usuario interno	Admisiones	1
Z8I9AHJT	Contratista	Docencia ,Infra	1

Tipo de solicitud:
Solicitud de
información.

Se resolverán dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recibo.

	Tipo de solicitante	Unidad de Gestión	Días de Gestión
0002	Público externo	Bienestar Institucional	13
0003	Estudiante	Admisiones y Registro	13
0063	Público externo	Admisiones y Registro	18
0076	Público externo	Admisiones y Registro (proceso beca)	12
262	Estudiante	Admisiones y Registro	14
319	Público externo	Admisiones y Registro	11

Encuesta de satisfacción

Se creó la encuesta con el fin de realizar un diagnóstico de los servicios institucionales, con el fin de enviar esta encuesta automáticamente, a través del sistema, a todos los usuarios de Atención al Ciudadano. La pertinencia de la encuesta está siendo analizada por la Dirección de Planeación, para proceder a implementarla el próximo semestre.

La encuesta se compone de 4 secciones: la primera, una breve introducción, segundo, la caracterización de los usuarios, satisfacción con los distintos procesos (información del programa, asesoría de los canales de información, proceso de admisión, inscripción y matrícula) y finalmente en caso de haber escalado una PQRSFD el grado de satisfacción con el canal usado.

Acciones de mejora

El área de Atención al ciudadano adscrita a la Dirección de Planeación, es el área encargada de realizar seguimiento continuo a las PQRSFD recibidas. Con el fin de reducir al máximo el tiempo de respuesta ha definido las siguientes acciones:

1. Programar la encuesta en el sistema que nos permita conocer el grado de satisfacción del ciudadano con la respuesta dada.
2. Implementar el ChatBot, el cual nos va a permitir dar respuestas automáticas a las preguntas más frecuentes, lo cual nos permite mejorar la eficiencia del servicio.
3. Realizar con ayuda del área de Comunicaciones, una campaña a través del correo institucional sobre la ley 1755 de 2015, enfatizando en los tiempos de respuesta que tenemos estipulados en la institución establecidos a través del procedimiento.
4. Remitir las quejas reiterativas con el jefe del área, con el fin de brindar una respuesta formal al caso.
5. Hacer extensivas las felicitaciones con todo el equipo de trabajo o el área que corresponda.
6. Analizar y revisar la pertinencia de las sugerencias realizadas por los usuarios, con el área de calidad y la dirección de planeación.
7. Establecer a través de un comunicado a las áreas que conforman la Institución Universitaria Digital de Antioquia y reciben casos de Atención al Ciudadano, que en caso de recibir una PQRSFD y esta no corresponda al área de manera inmediata hacer traslado para cumplir con el principio de celeridad según lo estipula la ley 1712 de 2014.