

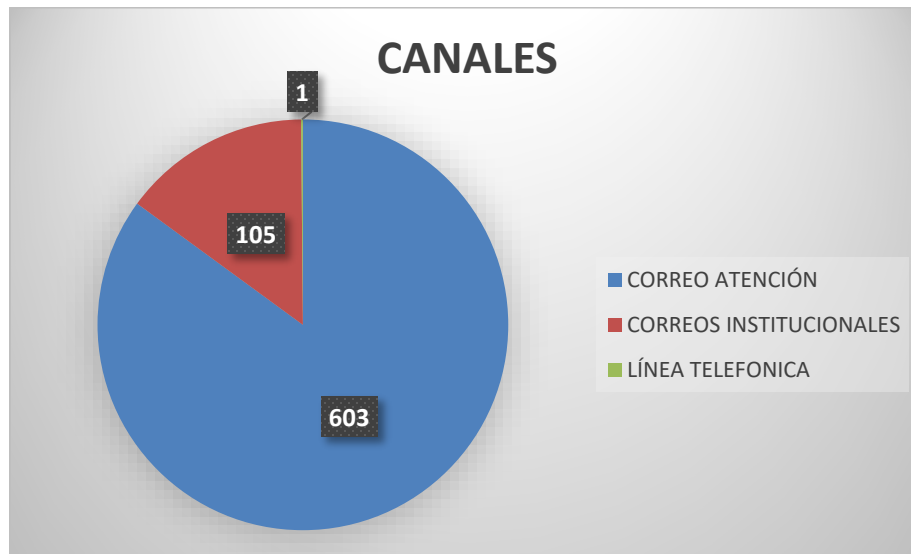
Secretaría General

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD), CUARTO TRIMESTRE 2021

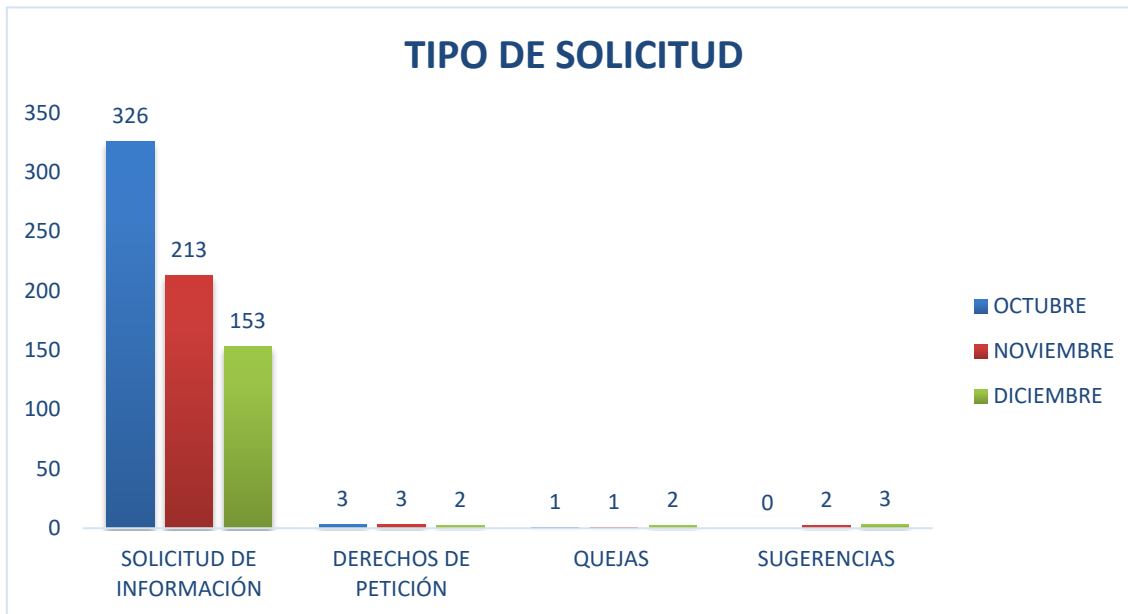
Medellín, 21 de febrero de 2022

OBJETIVO: Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas durante el cuarto trimestre del 2021 comprendido entre el 1 de octubre y el 29 de diciembre del 2021 desde el servicio de Atención al Ciudadano.

1. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

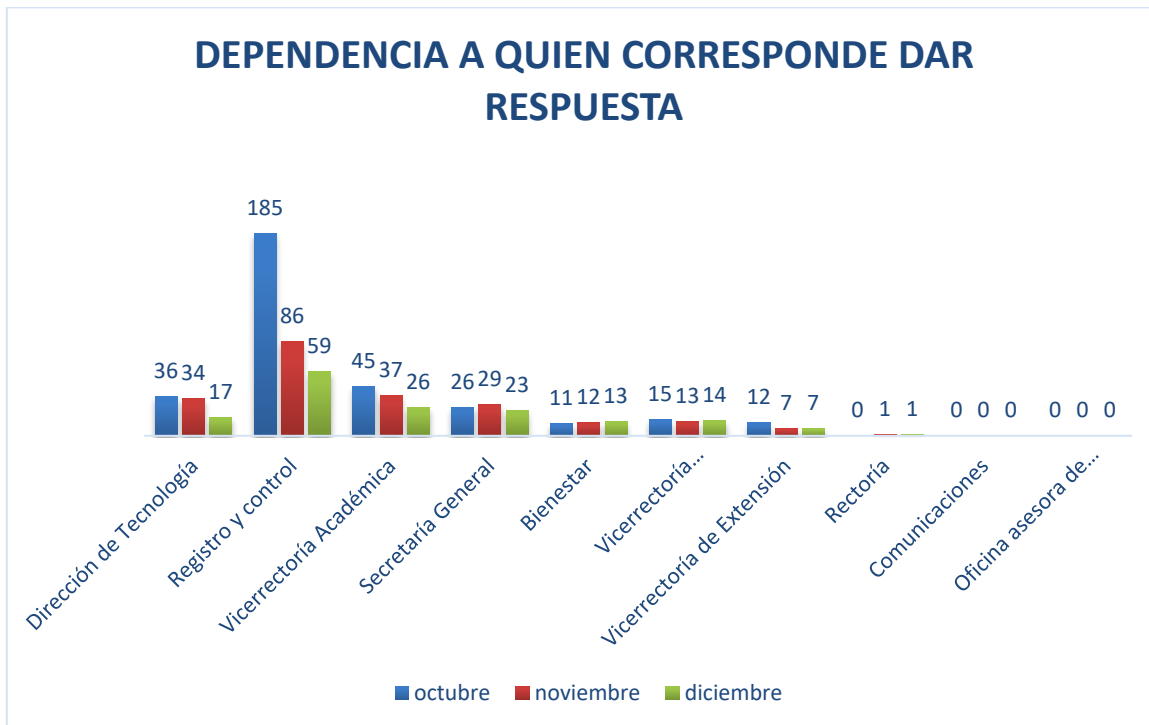


Durante el cuarto trimestre ingresaron setecientos nueve (709) solicitudes a través de los canales de Atención al Ciudadano, 692 por medio del correo electrónico de Atención al Ciudadano, 105 fueron remitidas por correos institucionales y 1 a través de la línea telefónica. Se clasificaron de la siguiente manera: Solicitudes de Información (692) Quejas (4) Sugerencias (5) Derechos de Petición (8)



2. DISTRIBUCIÓN PQRSFD A UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

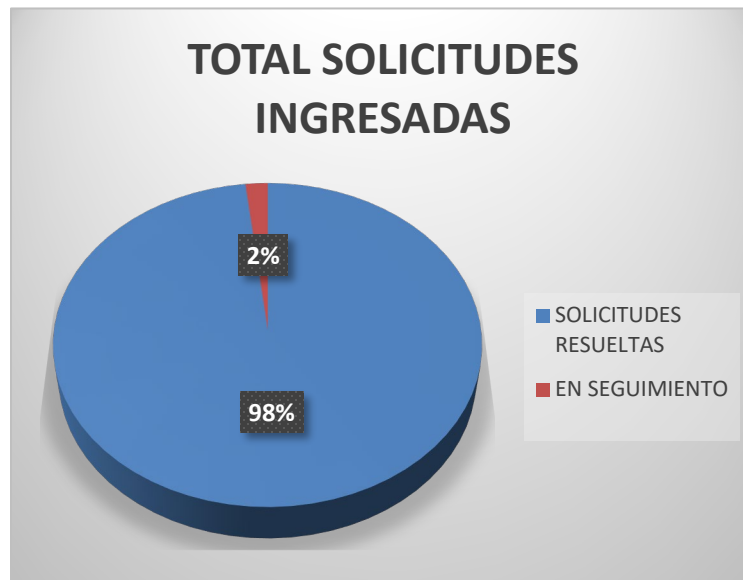
Dependencia a quien corresponde dar respuesta	octubre	noviembre	diciembre	Total
Dirección de Tecnología	36	34	17	87
Registro y control	185	86	59	330
Vicerrectoría Académica	45	37	26	108
Secretaría General	26	29	23	78
Bienestar	11	12	13	36
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	15	13	14	42
Vicerrectoría de Extensión	12	7	7	26
Rectoría	0	1	1	2
Comunicaciones	0	0	0	0
Oficina asesora de planeación	0	0	0	0
Total	330	219	160	709



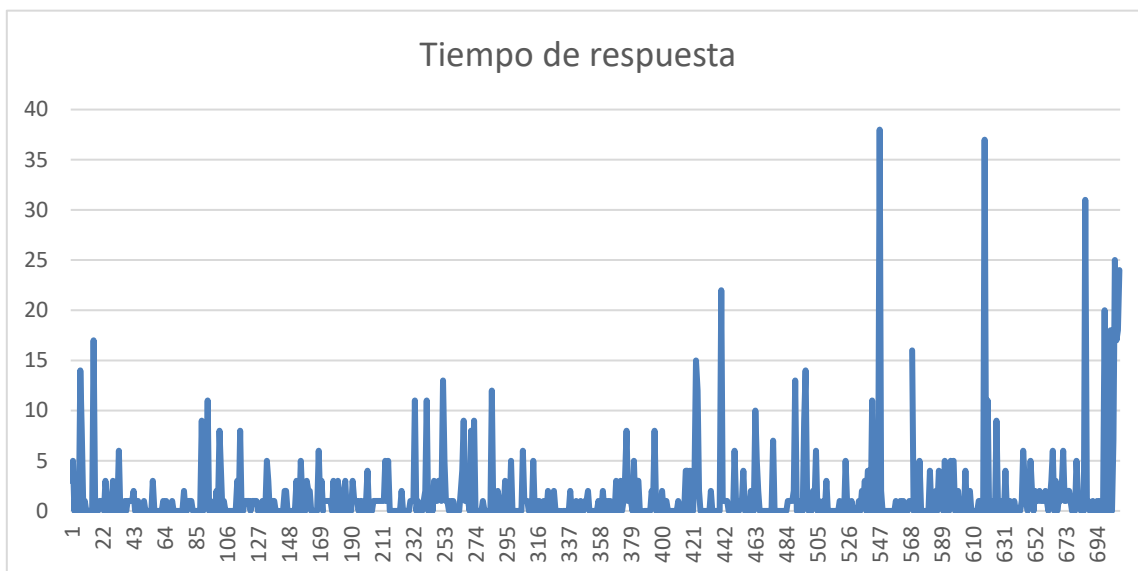
3. ESTADO GESTIÓN PQRSFD.

De las setecientos nueve (709) solicitudes ingresadas se resolvieron seiscientos noventa y seis (696) y se escalaron trece (13) para el trámite pertinente.

TRIMESTRE 2021-4			
Evacuada	Tramite	Total	
696	13	709	
98%	2%	100%	



4. TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES.



El tiempo promedio de respuesta es de 1.6 días hábiles para el cuarto trimestre 2021

5. NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.

Ninguna de las 709 solicitudes ingresadas en el cuarto trimestre del 2021 tuvo que ser remitida a otra institución.

6. NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En ninguna de las 709 solicitudes que fueron recibidas en el cuarto trimestre del 2021 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

7. GESTIONES ADICIONALES

- Durante el cuarto trimestre del 2021 se resolvieron 13 solicitudes de meses anteriores para un total de 722 solicitudes resueltas.
- Se atendieron 526 llamadas desde la línea de Atención al Ciudadano
- Se resolvieron noventa y seis (96) solicitudes a través del módulo Siempre PQRSFD.

RECOMENDACIONES:


- Realizar seguimiento a los docentes, de este modo verificar los tiempos en los cuales los mismos están cargando las notas de las actividades realizadas por los estudiantes.
- Mantener la plataforma de certificados dispuesta de manera permanente, y en caso de fallas avisar o activar un mensaje en la plataforma de cómo se debe de solicitar los diferentes certificados.
- Mantener informados a los beneficiarios de las becas del cambio sobre el proceso de matrícula e inicio de su formación académica, debido que existen varias convocatorias para esta beca.

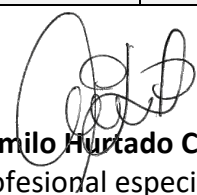
Quejas recibidas durante el cuarto trimestre 2021

Asunto	Dependencia	Nombres	Apellidos	Correo electrónico
El profesor no contesta los correos electrónicos	Vicerrectoría Académica	Luis Carlos	Pachon Mendoza	luis.pachon@est.iudigital.edu.co
Inconformidad al interrumpir clases para dar información acerca de la IUD	Vicerrectoría Académica	Juliana	Rivas Piedrahita	juliana.rivas@est.iudigital.edu.co
Demora con los docentes en subir notas	Vicerrectoría Académica	Jhonathan	Correa Valencia	POCHOMG2@GMAIL.COM
Problemas con el examen final	Vicerrectoría Académica	Juliana	Posada Soto	juliana.posada@est.iudigital.edu.co

Sugerencias recibidas durante el cuarto trimestre 2021

Asunto	Dependencia	Nombres	Apellidos	Correo electrónico
Forma de calificar trabajos los docentes.	Vicerrectoría Académica	Jaime Orlando	Zapata Muñoz	jaorzamu@gmail.com
Diplomado Docencia Universitaria	Vicerrectoría De Extensión	Sebastián	Valencia Zamora	sebasza123@gmail.com
Organizar la forma de cómo se descargan los certificados	Dirección De Tecnología	Maritza	Ruiz Ramírez	contacto@iudigital.edu.co
Profesores que dictan cursos que estén mejor preparados	Vicerrectoría Académica	Andrés	Rodríguez	jandresm15p@gmail.com
Metodología de enseñanza de los docentes	Vicerrectoría Académica	Lorena	Romero	schakiilra@gmail.com


Jessica Andrea Agudelo Vélez
Secretaría General


Camilo Hurtado Castaño
Profesional especializado

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y Elaboró	Leonardo Restrepo Berrio	21/02/2022
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.		