

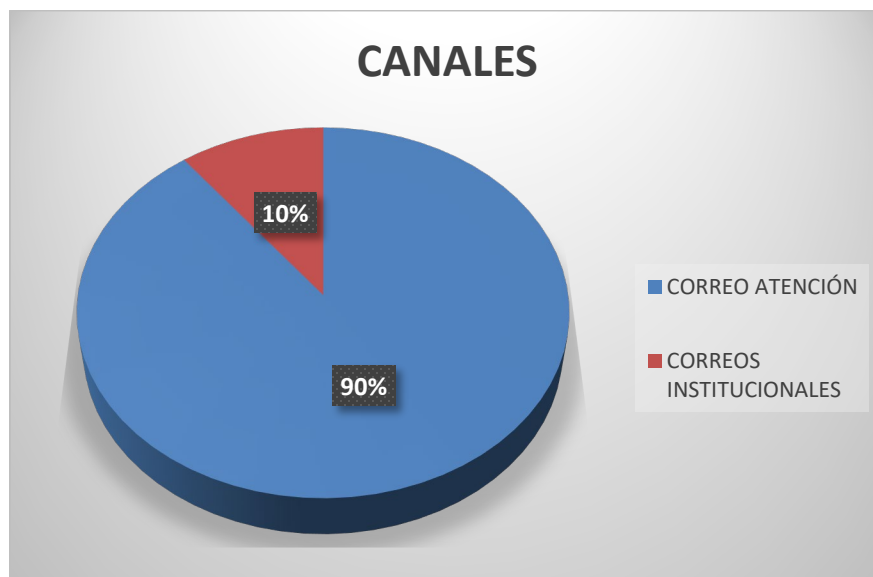
Secretaría General

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

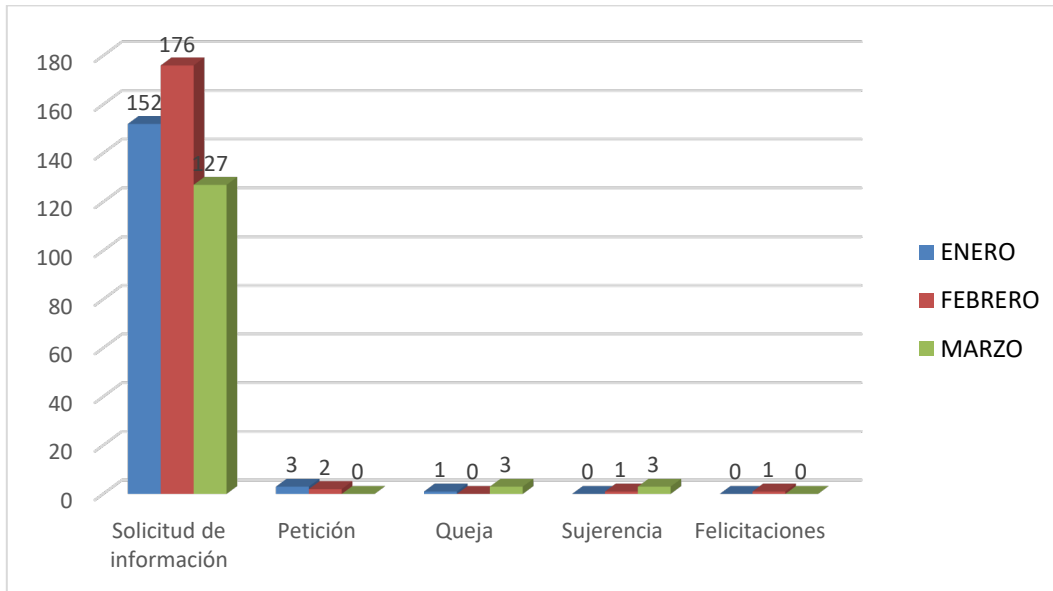
Medellín, 15 abril de 2021

OBJETIVO: Presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas durante el primer trimestre del 2021 comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo desde el servicio de Atención al Ciudadano.

1. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

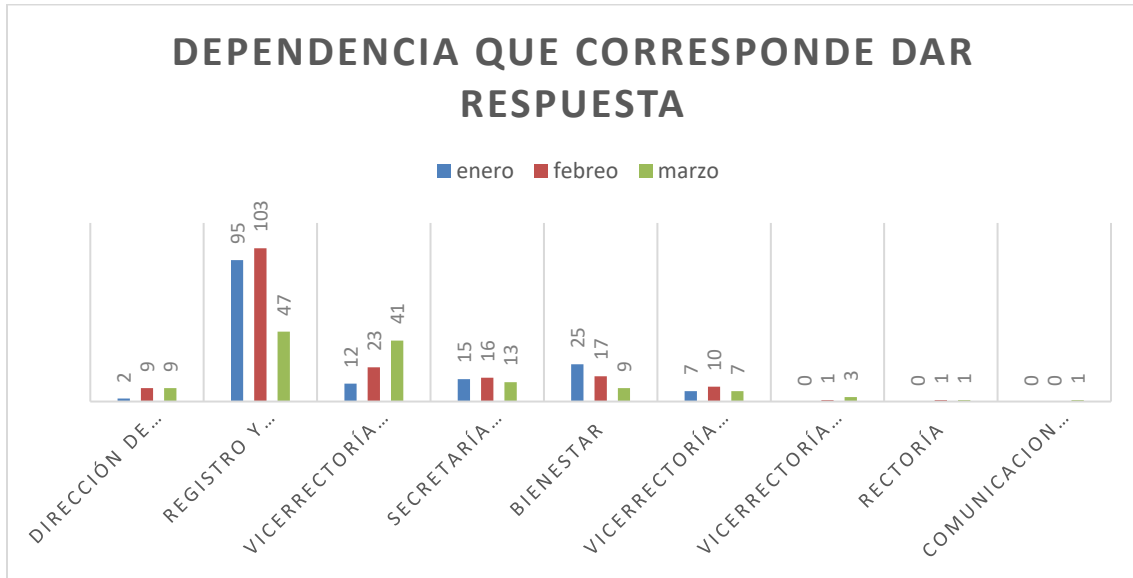


Durante primer trimestre ingresaron cuatrocientas sesenta y nueve (469) solicitudes a través de los canales de Atención al Ciudadano, 420 por el correo electrónico de atención al Ciudadano y 49 fueron remitidas por correos institucionales, se clasificaron de la siguiente manera: Solicitudes de información (455), Quejas (4), sugerencias (4) derechos de petición (5) felicitaciones (1)



2. DISTRIBUCIÓN PQRSFD A UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

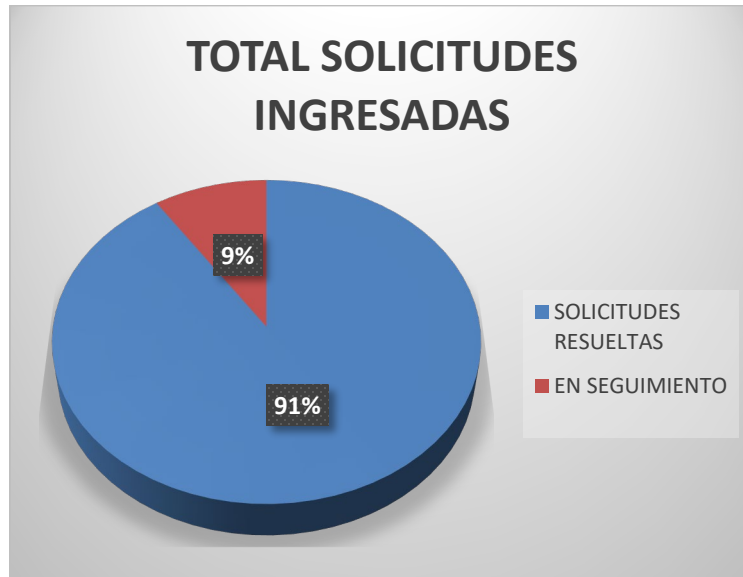
UNIDADES ADMINISTRATIVAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Dirección de Tecnología	2	9	9	20
Registro y control	95	103	47	245
Vicerrectoría Académica	12	23	41	76
Secretaría General	15	16	13	44
Bienestar	25	17	9	51
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	10	7	24
Vicerrectoría de Extensión	0	1	3	4
Rectoría	0	1	1	2
Comunicaciones	0	0	1	1



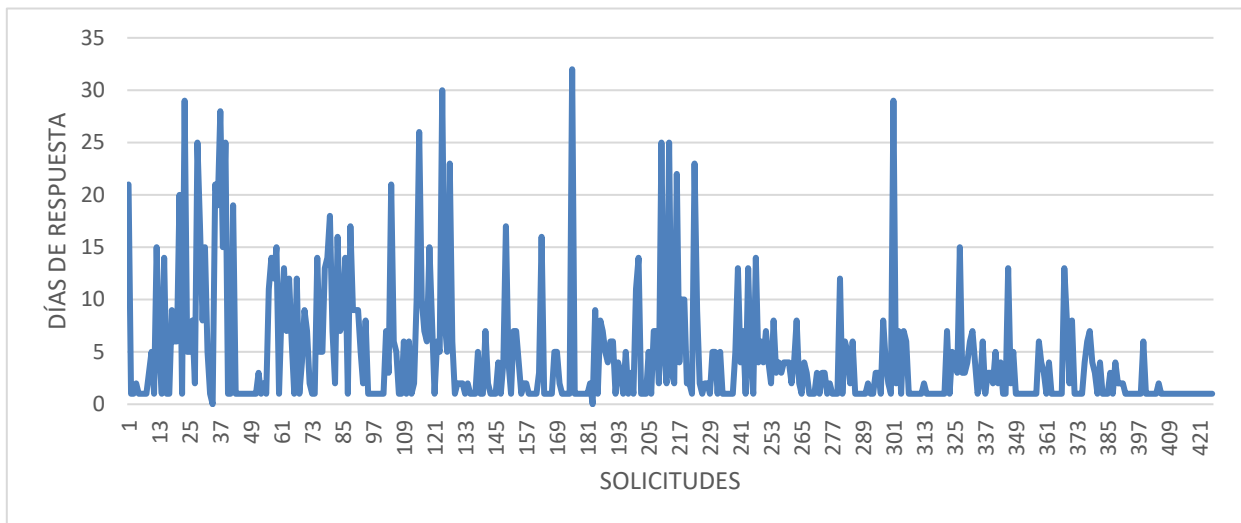
3. ESTADO GESTIÓN PQRSDF.

De las cuatrocientos sesenta y nueve (469) solicitudes ingresadas se resolvieron cuatrocientos veinticinco (425) y se escalaron cuarenta y cuatro (44) para el trámite pertinente.

TRIMESTRE 2021-1		
Evacuada	Tramite	Total
425	44	469
91%	9%	100,00%



4. TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES.



El tiempo promedio de respuesta es de 5 días para el primer trimestre 2021

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

Ninguna de las 469 solicitudes ingresadas en el primer trimestre 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 469 solicitudes que fueron recibidas en el primer trimestre 2021 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

7. GESTIONES ADICIONALES

- Durante el primer trimestre 2021 se resolvieron 5 solicitudes de meses anteriores para un total de 430 solicitudes resueltas.
- A partir del mes de febrero se habilitó una línea telefónica para el servicio de Atención al Ciudadano, 5200750 ext. 109
Donde se brindó orientación y atención a la ciudadanía por parte del equipo de Atención al Ciudadano respondiendo aproximadamente 97 llamadas telefónicas.

RECOMENDACIONES:

1. Evidenciamos desconocimiento por parte de la comunidad educativa en referencia al proceso de habilitación de materias por lo que se sugiere comunicación al respecto.
2. Brindar más información acerca del proceso y tiempos de matrícula e inicios de clase, clarificar lo referente a cursos introductorios.
3. Entregar más información sobre el inicio de clases y proceso de matrícula, clarificar lo referente a cursos introductorios.
4. Generar mayor cantidad de piezas gráficas y audiovisuales que mejoren la difusión de los programas tanto académicos como de becas, generar guías infográficas o audiovisuales de inscripción, inducción y acceso a las plataformas.

- socializar mecanismos para la devolución de recursos y delimitar fechas para tal tramite, compartiendo esta información a todas las dependencias con el fin de establecer respuestas unificadas y facilitar el uso de canales adecuados dando agilidad a este trámite.



David Andrés Ríos Cuartas
 Profesional de Apoyo - Servicio y Atención al Ciudadano
 Secretaría General

Acción	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó y Elaboró	David Andrés Ríos Cuartas		15/04/2021
Revisó:	Lina Marcela Giraldo Pérez		19/04/2021
Revisó	Camilo Alexander Hurtado Castaño		19/04/2021
Revisó y Aprobó:	Jessica Andrea Agudelo Vélez		19/04/2021
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.			