

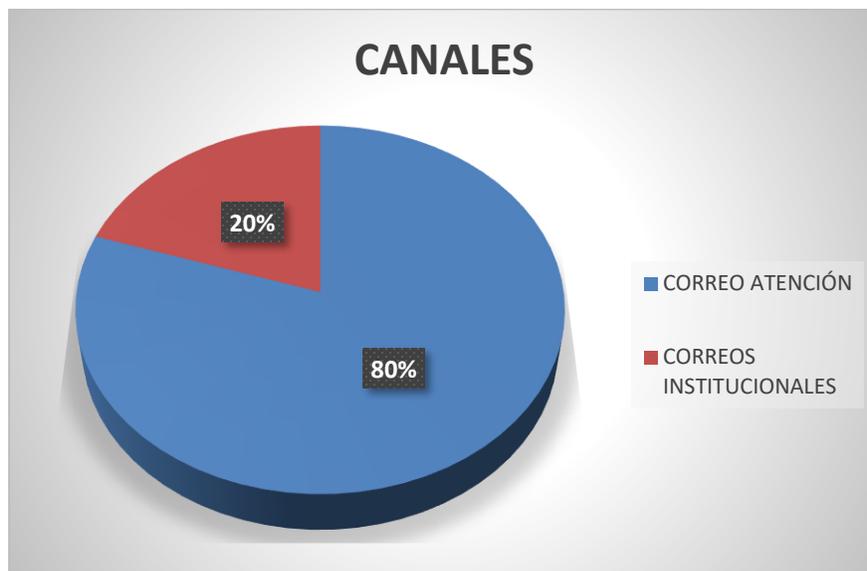
Secretaría General

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

Medellín, 06 julio de 2021

OBJETIVO: Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas durante el segundo trimestre del 2021 comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio desde el servicio de Atención al Ciudadano.

### 1. PQRSFD RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

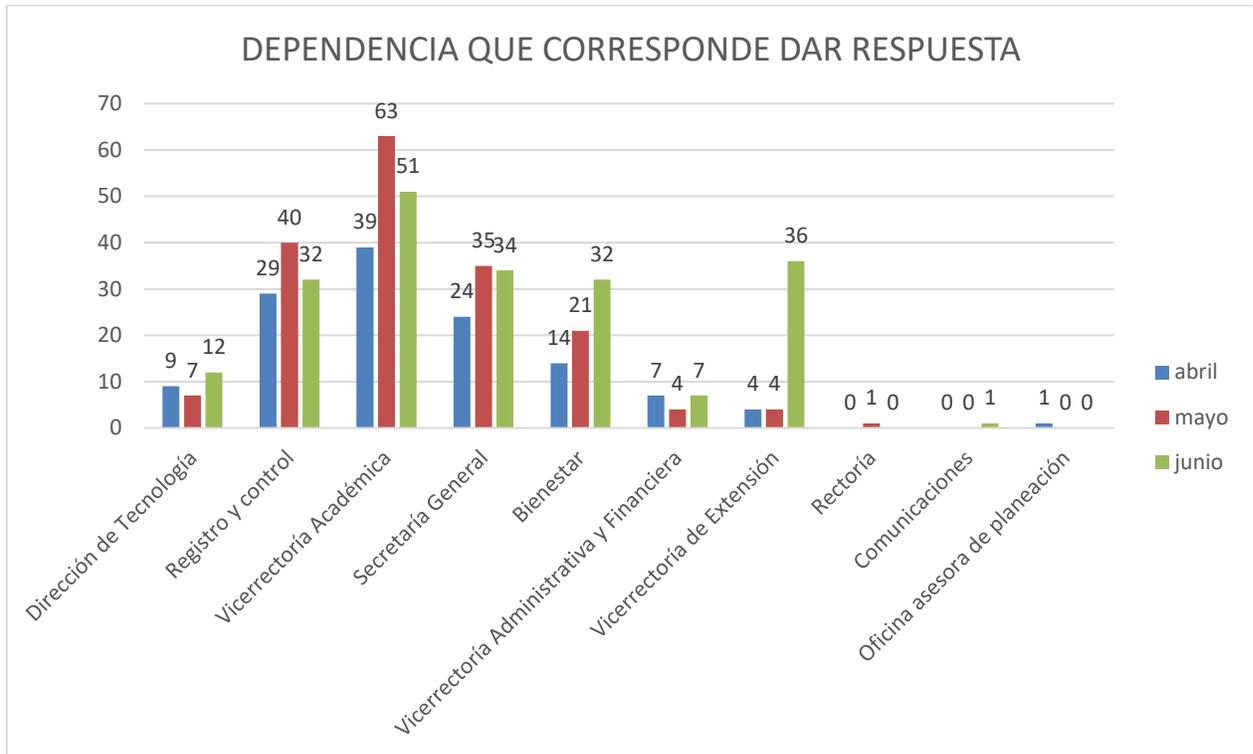


Durante el segundo trimestre ingresaron quinientas siete (507) solicitudes a través de los canales de Atención al Ciudadano, 406 por el correo electrónico de Atención al Ciudadano y 101 fueron remitidas por correos institucionales, se clasificaron de la siguiente manera: Solicitudes de Información (485), Quejas (3), Sugerencias (3) Derechos de Petición (12) Felicitaciones (3) Denuncias (1)



2. DISTRIBUCIÓN PQRSFD A UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

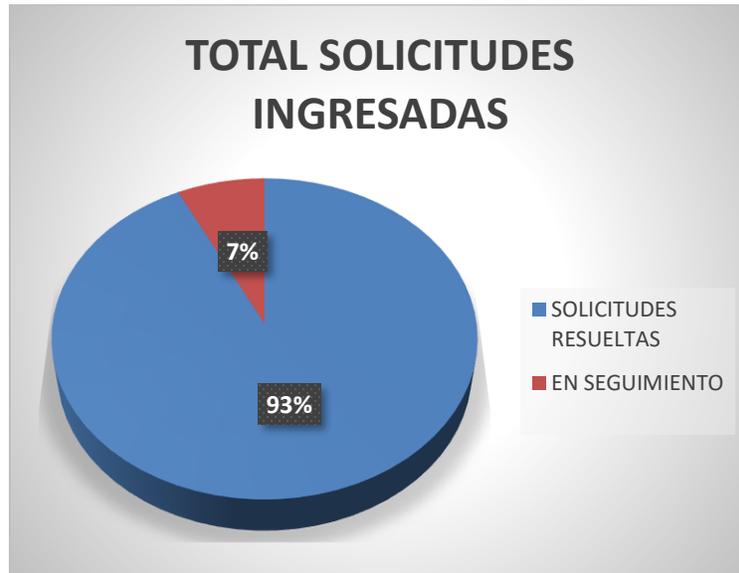
Unidades administrativas	abril	mayo	junio	total
Dirección de Tecnología	9	7	12	28
Registro y Control	29	40	32	101
Vicerrectoría Académica	39	63	51	153
Secretaría General	24	35	34	93
Bienestar	14	21	32	67
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	7	4	7	18
Vicerrectoría de Extensión	4	4	36	44
Rectoría	0	1	0	1
Comunicaciones	0	0	1	1
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>175</b>	<b>205</b>	<b>507</b>



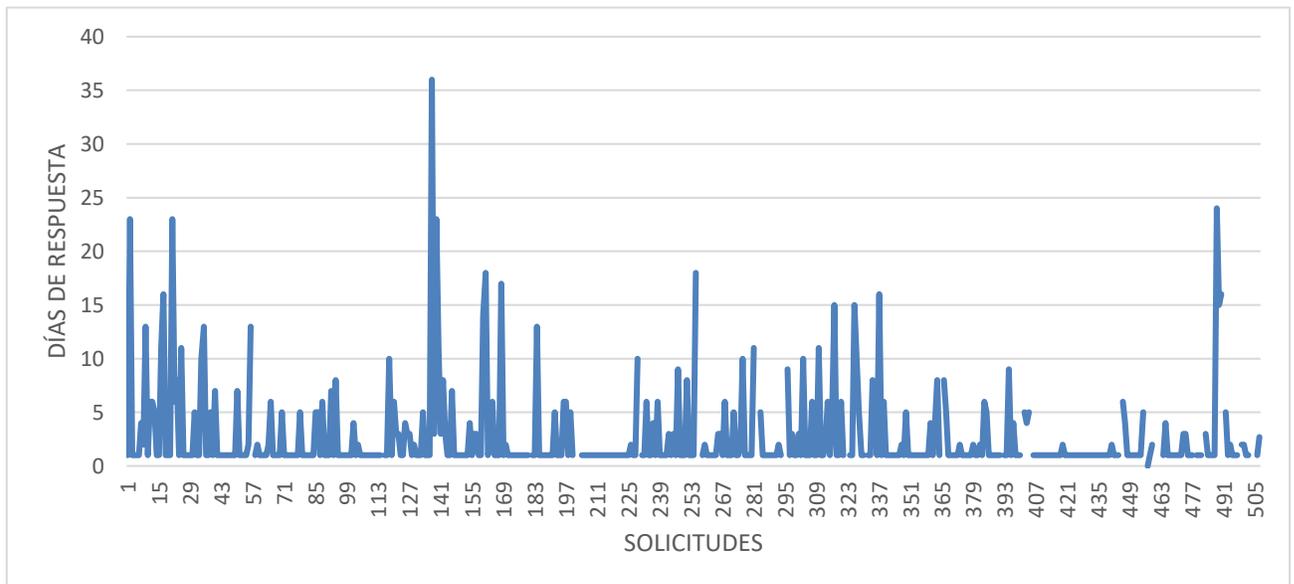
### 3. ESTADO GESTIÓN PQRSFD.

De las quinientas siete (507) solicitudes ingresadas se resolvieron cuatrocientas setenta (470) y se escalaron treinta y siete (37) para el trámite pertinente.

TRIMESTRE 2021-2			
Evacuada	Tramite	Total	
470	37	507	
93%	7%	100%	



#### 4. TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES.



El tiempo promedio de respuesta es de 3 días hábiles para el segundo trimestre 2021

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

Ninguna de las 507 solicitudes ingresadas en el segundo 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 507 solicitudes que fueron recibidas en el segundo trimestre 2021 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

7. GESTIONES ADICIONALES

- Durante el segundo trimestre 2021 se resolvieron 30 solicitudes del trimestre anterior para un total de 500 solicitudes resueltas.
- Se atendieron 366 llamadas desde la línea de Atención al Ciudadano

RECOMENDACIONES:

1. Brindar información oportuna acerca de la fecha de inicio de clase de cada bloque académico
2. Evidenciamos desconocimiento por parte de la comunidad educativa en referencia al proceso de habilitación de materias por lo que se sugiere comunicación al respecto.
3. Brindar más información acerca del proceso y tiempos de matrícula e inicios de clase, 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.
5. Generar documento en el cual se describa pautas, procedimiento, canal y tiempos establecidos por la institución para el proceso de devolución de saldos a los beneficiarios de los créditos condenables de la corporación Gilberto Echeverry.

6. Generar mecanismos para que los correos emitidos por la IU Digital no sean direccionados a la bandeja de spam de los correos receptores.
7. Revisar con el área de tecnologías las solicitudes que se generen por medio de la página web
8. Realizar piezas graficas en redes sociales y en el portal web, acerca de los pronunciamientos del gobierno nacional sobre del beneficio de matrícula cero.
9. Realizar piezas graficas donde se especifique los tiempos de inscripción de las diferentes cohortes que ofrece la IU Digital.
10. Realizar piezas graficas en las cuales se especifique la fecha máxima para el pago del semestre.
11. Verificar el proceso mediante el cual se expiden los certificados de los cursos de extensión y el tiempo de cargue de la información.
12. Relacionar las fechas de cuando se van a realizar nuevos cursos de extensión que están cargados en la página web.
13. Generar mecanismos para que los correos masivos enviados por la IU. Digital de Antioquia no sean redireccionados a las bandejas de correos no deseados o promociones de los destinatarios.
14. Realizar piezas gráficas informativas y compartirlas con los estudiantes que han salido beneficiados con las becas sapiencia.

Quejas recibidas durante el segundo trimestre 2021

Tipo de solicitud	Asunto	Unidad Administrativa	Nombres	Apellidos	Correo electrónico
Queja	Inconformidad con docente	Vicerrectoría Académica	Luis Guillermo	Ossa Henao	luis.ossa@est.iudigital.edu.co

Queja	Borrar registro del banco de experto	Dirección De Tecnología	Lorena Mimian	Gómez	lorenavillagorgona@gmail.com
Queja	Inconvenientes con materias en canvas	Registro y Control	Camilo Andrés	Garaychamorro	camilo.garay@est.iudigital.edu.co

Sugerencias recibidas durante el segundo trimestre 2021

Tipo de solicitud	Asunto	Unidad Administrativa	Nombres	Apellidos	Correo electronico
Sugerencia	Encuentro Sincrónico y Asesoría AAA simultáneamente	Vicerrectoría Académica	Fabian Orlando	Henao Guarín	<a href="mailto:fabian.henao@est.iudigital.edu.co">fabian.henao@est.iudigital.edu.co</a>
Sugerencia	Métodos de estudio	Vicerrectoría Académica	Jhon Abelardo	Bailarín Bailarín	john.bailarin@est.iudigital.edu.co
Sugerencia	Calificar a los profesores de forma separada	Vicerrectoría Académica	María del Pilar	Farias García	larfa20@hotmail.com

Camilo Hurtado Castaño  
Jefe Jurídico.  
Secretaria General

Acción	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó y Elaboró	David Andrés Ríos Cuartas		06/07/2021
Revisó:			
Revisó y Aprobó:			
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.			