

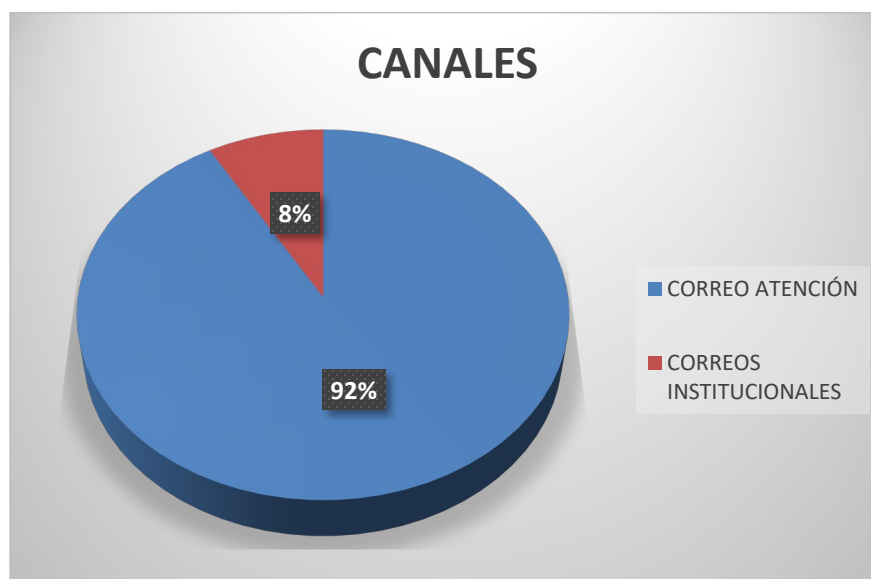
## SECRETARÍA GENERAL

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

Medellín, 11 de octubre de 2021

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

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

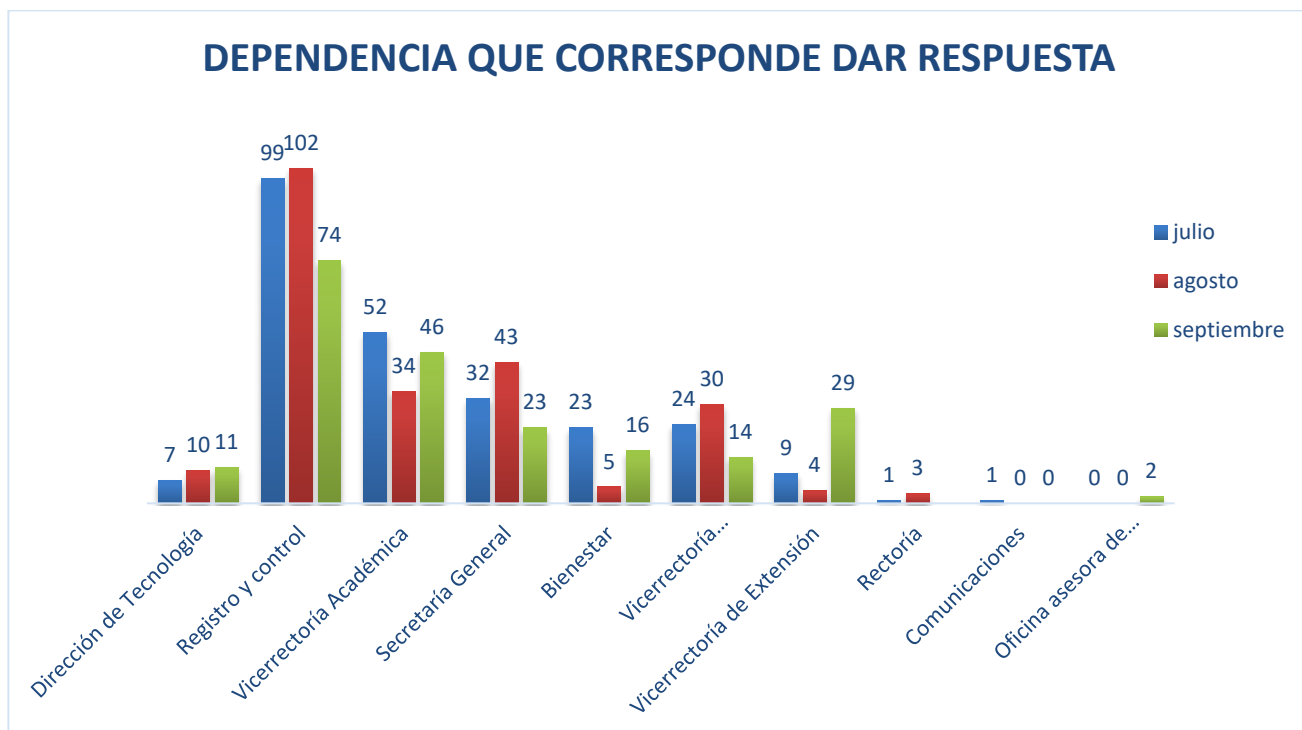


Durante el tercer trimestre ingresaron seiscientos noventa y cuatro (694) solicitudes a través de los canales de Atención al Ciudadano, 636 por el correo electrónico de Atención al Ciudadano y 58 fueron remitidas por correos institucionales, se clasificaron de la siguiente manera: Solicitudes de Información (675) Quejas (8) Sugerencias (1) Derechos de Petición (8) Felicitaciones (2)



2. DISTRIBUCIÓN PQRSFD A UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

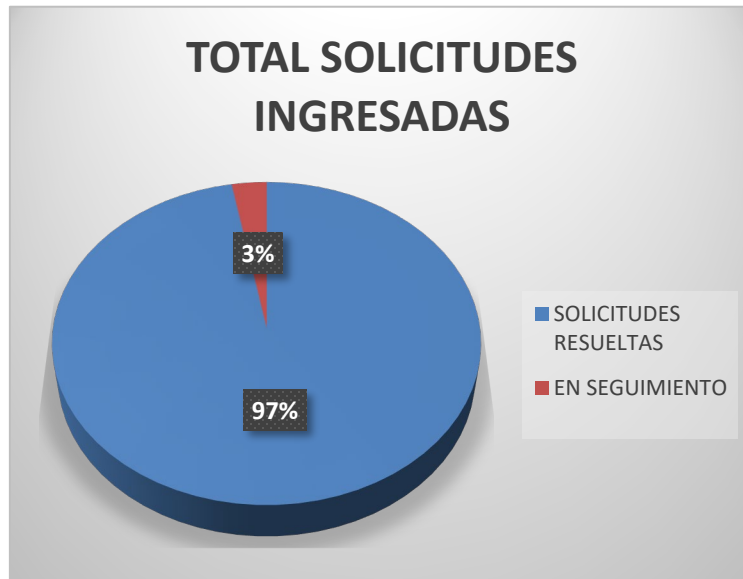
| Dependencia a quien corresponde dar Respuesta | julio      | agosto     | septiembre | total      |
|---|------------|------------|------------|------------|
| Dirección de Tecnología                       | 7          | 10         | 11         | 28         |
| Registro y control                            | 99         | 102        | 74         | 275        |
| Vicerrectoría Académica                       | 52         | 34         | 46         | 132        |
| Secretaría General                            | 32         | 43         | 23         | 98         |
| Bienestar                                     | 23         | 5          | 16         | 44         |
| Vicerrectoría Administrativa y Financiera     | 24         | 30         | 14         | 68         |
| Vicerrectoría de Extensión                    | 9          | 4          | 29         | 42         |
| Rectoría                                      | 1          | 3          | 0          | 4          |
| Comunicaciones                                | 1          | 0          | 2          | 1          |
| Oficina asesora de planeación                 | 0          | 0          | 0          | 2          |
| <b>Total</b>                                  | <b>248</b> | <b>231</b> | <b>215</b> | <b>694</b> |



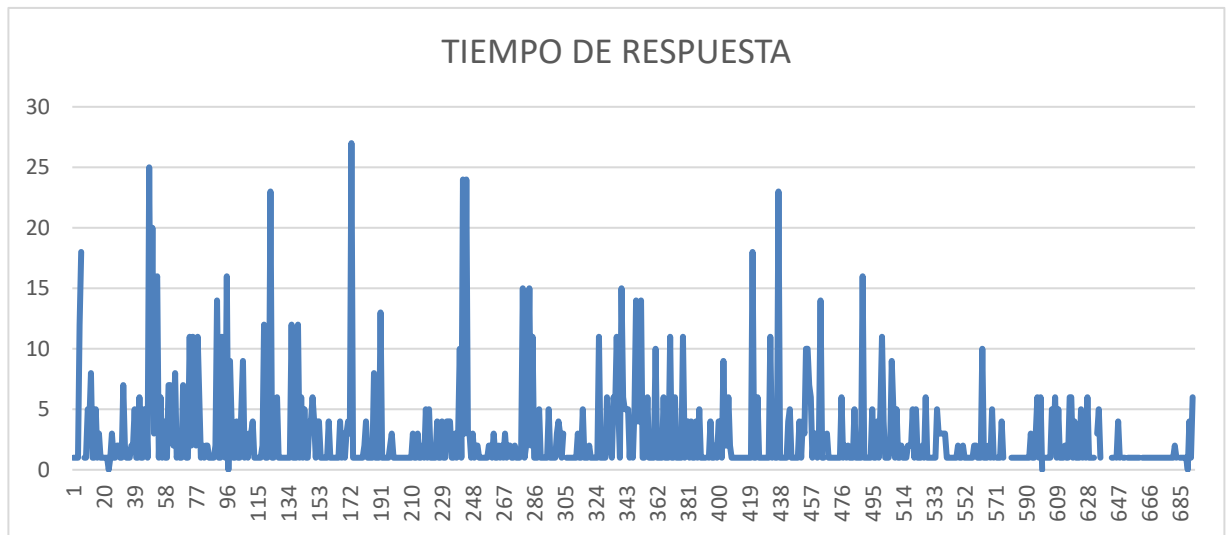
### 3. ESTADO GESTIÓN PQRSFD.

De las seiscientos noventa y cuatro (694) solicitudes ingresadas se resolvieron seiscientos setenta y cuatro (674) y se escalaron veinte (20) para el trámite pertinente.

| TRIMESTRE 2021-3 |         |       |
|------------------|---------|-------|
| Evacuada         | Tramite | Total |
| 674              | 20      | 694   |
| 97%              | 3%      | 100%  |



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



El tiempo promedio de respuesta es de 2.7 días hábiles para el tercer trimestre 2021

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

Ninguna de las 694 solicitudes ingresadas en el tercer 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 694 solicitudes que fueron recibidas en el tercer trimestre 2021 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

7. GESTIONES ADICIONALES

- Durante el tercer trimestre 2021 se resolvieron 26 solicitudes de meses anteriores para un total de 700 solicitudes resueltas.
- Se atendieron 605 llamadas desde la línea de Atención al Ciudadano
- Se inicio en el mes de agosto con la implementación del módulo Siempre PQRSFD y se atendieron a través de este, 15 solicitudes.

RECOMENDACIONES:

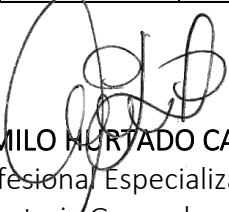
1. Realizar piezas graficas para informar a la población beneficiaria de las becas del cambio convenio Gobernación del Magdalena.
2. Realizar piezas graficas para informar a la población beneficiaria del beneficio matrícula cero
3. Realizar mejoras en la comunicación sobre devoluciones de dinero pendientes.
4. Realizar publicaciones en redes sociales informando a toda la ciudadanía las actualizaciones en fechas de cierre de inscripción.
5. Realizar piezas graficas acerca de la oferta educativa ingeniería Mecatrónica y aclarar cuándo será ofertada al público.
6. Definir el termino de envió de credenciales para las personas matriculadas.
7. Realizar piezas graficas explicando a la comunidad estudiantil el paso a paso para poder descargar la respectiva liquidación de matrícula.
8. Construir información unificada para los miembros de las Juntas de Acción Comunal.

Quejas recibidas durante el tercer trimestre 2021

| Tipo de solicitud | Asunto  | Dependencia             | Nombres        | Apellidos           | Correo electrónico   |
|-------------------|---|-------------------------|----------------|---------------------|--|
| Queja             | Descuento del 30% no aplicado en posgrado Especialización en analítica y Big Data | Vicerrectoría Académica | Johan          | Bermúdez López      | <a href="mailto:johanbr25@gmail.com">johanbr25@gmail.com</a>                                       |
| Queja             | Suplantación de identidad   | Dirección De Tecnología | Francisco Luis | Cequera Álvarez.    | <a href="mailto:francisco.cequeda@est.iudigital.edu.co">francisco.cequeda@est.iudigital.edu.co</a> |
| Queja             | Inconformidad con profesor  | Vicerrectoría Académica | Sasha          | López               | sashaacevedo.5@gmail.com   |
| Queja             | Movimiento no consentido de asignaturas   | Registro y Control      | Jhonathan      | Correa Valencia     | <a href="mailto:jhonathan.correa@est.iudigital.edu.co">jhonathan.correa@est.iudigital.edu.co</a>   |
| Queja             | Profesor no responde las solicitudes del estudiante                               | Vicerrectoría Académica | Juan David     | Agudelo Saldarriaga | <a href="mailto:juan.agudelor@est.iudigital.edu.co">juan.agudelor@est.iudigital.edu.co</a>         |
| Queja             | Docente Rubén Zapata no sube grabaciones a la plataforma                          | Vicerrectoría Académica | Leidy          | Cabarcas            | <a href="mailto:leidyta18@gmail.com">leidyta18@gmail.com</a>                                       |
| Queja             | Falta de disposición de los profesores  | Vicerrectoría Académica | Cesar Augusto  | Morales Hernández   | <a href="mailto:cesar.morales@est.iudigital.edu.co">cesar.morales@est.iudigital.edu.co</a>         |
| Queja             | Demora en cargar las calificaciones   | Vicerrectoría Académica | Darwin         | Villa               | darwinvilla1045@gmail.com  |

Sugerencias recibidas durante el tercer trimestre 2021

| Tipo de solicitud | Asunto                                     | Dependencia             | Nombres | Apellidos     | Correo electrónico   |
|-------------------|--|-------------------------|---------|---------------|--|
| Sugerencia        | Temas vistos en la materia de contabilidad | Vicerrectoría Académica | Daniela | Duque Cardona | <a href="mailto:daniela.duquec@est.iudigital.edu.co">daniela.duquec@est.iudigital.edu.co</a> |

  
**CAMILO HURTADO CASTAÑO**  
Profesional Especializado  
Secretaría General

| Acción             | Nombre                    | Firma                     | Fecha      |
|--------------------|---------------------------|---------------------------|------------|
| Proyectó y Elaboró | Leonardo Restrepo Berrio  | Leonardo Restrepo         | 08/10/2021 |
| Revisó y ajusto    | David Andrés Ríos Cuartas | David Andrés Ríos Cuartas | 08/10/2021 |

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.