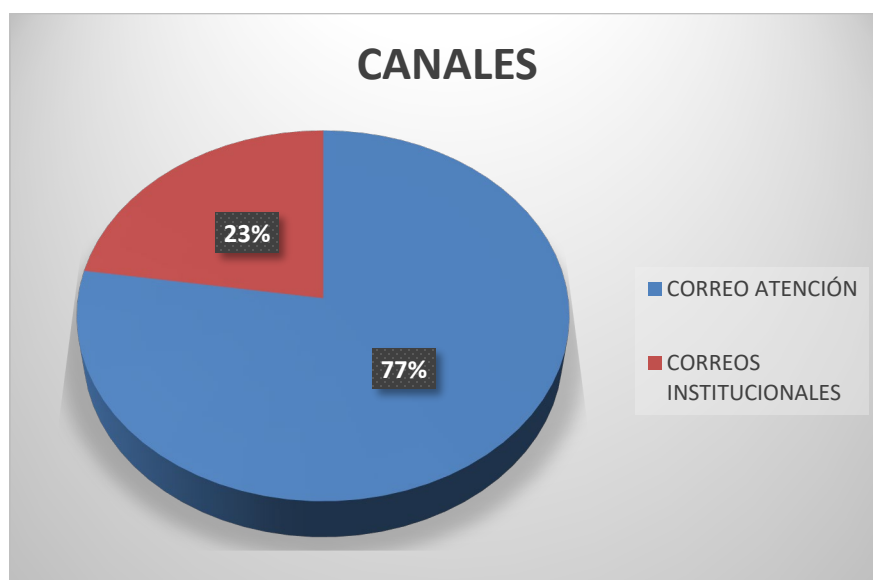


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD), PRIMER TRIMESTRE 2022

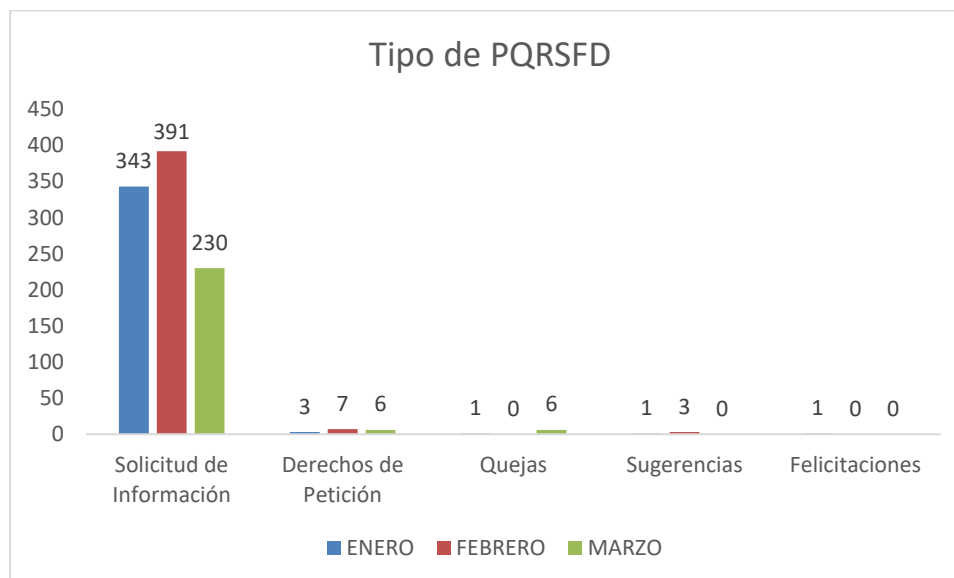
Medellín, 29 de abril de 2022

OBJETIVO: Presentar informe de gestión desde el servicio de Atención al Ciudadano sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas durante el primer trimestre del 2022, periodo de tiempo comprendido entre el 18 de enero al 31 de marzo del año en curso 2022.

1. PQRSDF RECIBIDAS POR CANAL DE ATENCIÓN.

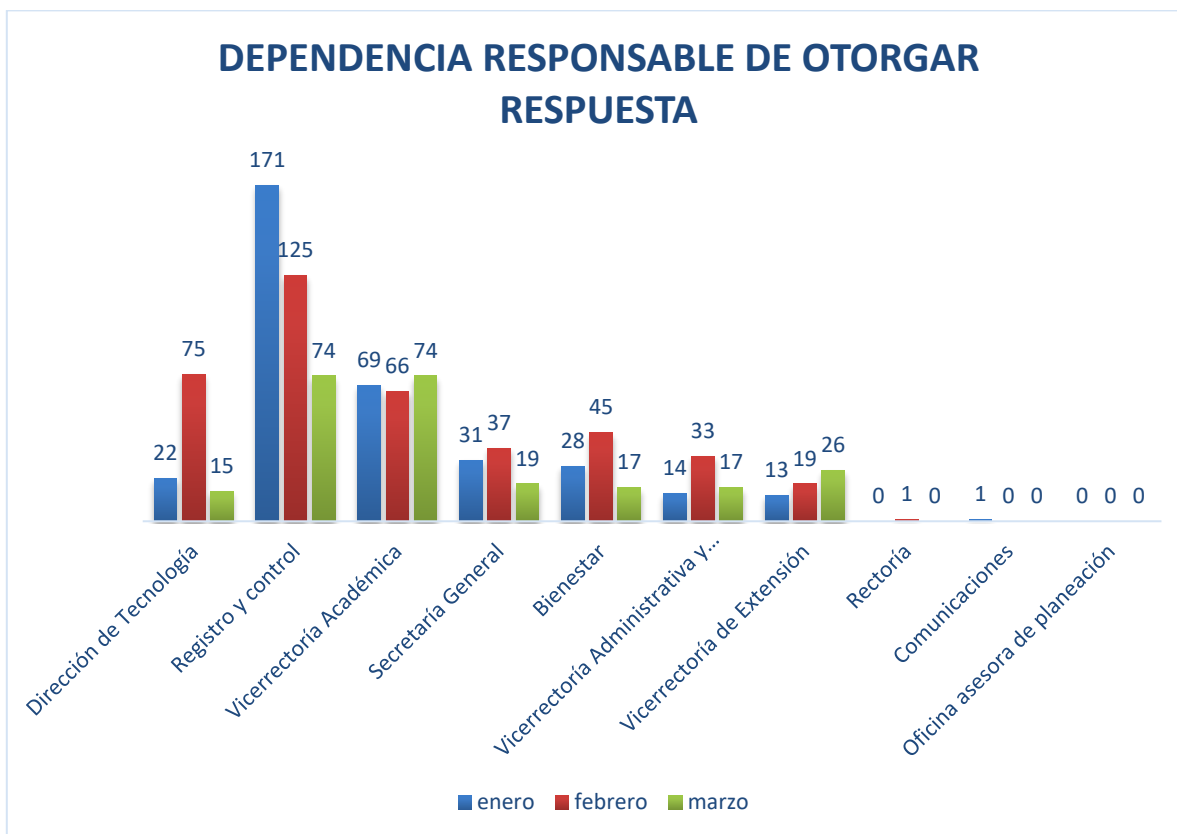


Durante el primer trimestre del año 2022 ingresaron novecientos noventa y dos (992) PQRSFD a través de los canales de Atención al Ciudadano, 768 por medio del correo electrónico de Atención al Ciudadano, 224 fueron remitidas por correos institucionales, se clasificaron de la siguiente manera: Solicitudes de Información (964) Quejas (7) Sugerencias (4) Derechos de Petición formales (16) Felicitaciones (1)



2. DISTRIBUCIÓN PQRSFD A UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

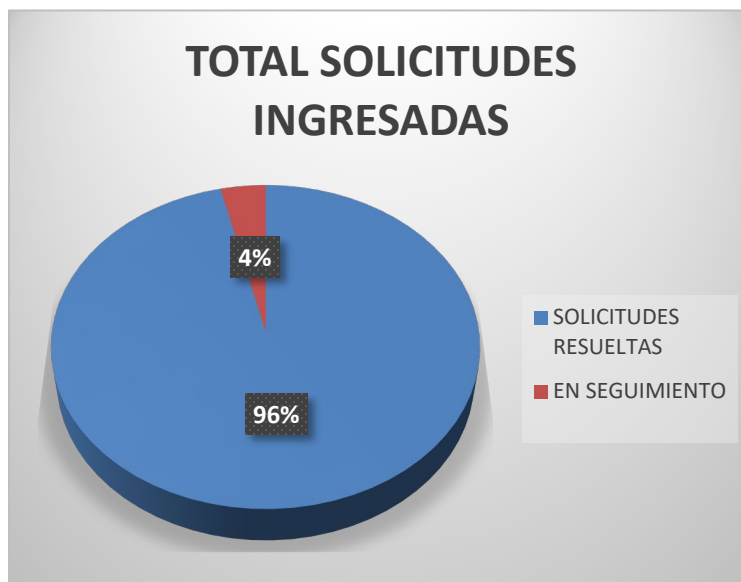
Dependencia responsable de otorgar respuesta	enero	febrero	marzo	total
Dirección de Tecnología	22	75	15	112
Registro y control	171	125	74	370
Vicerrectoría Académica	69	66	74	209
Secretaría General	31	37	19	87
Bienestar	28	45	17	90
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	14	33	17	64
Vicerrectoría de Extensión	13	19	26	58
Rectoría	0	1	0	1
Comunicaciones	1	0	0	1
Oficina asesora de planeación	0	0	0	0
Total	349	401	242	992



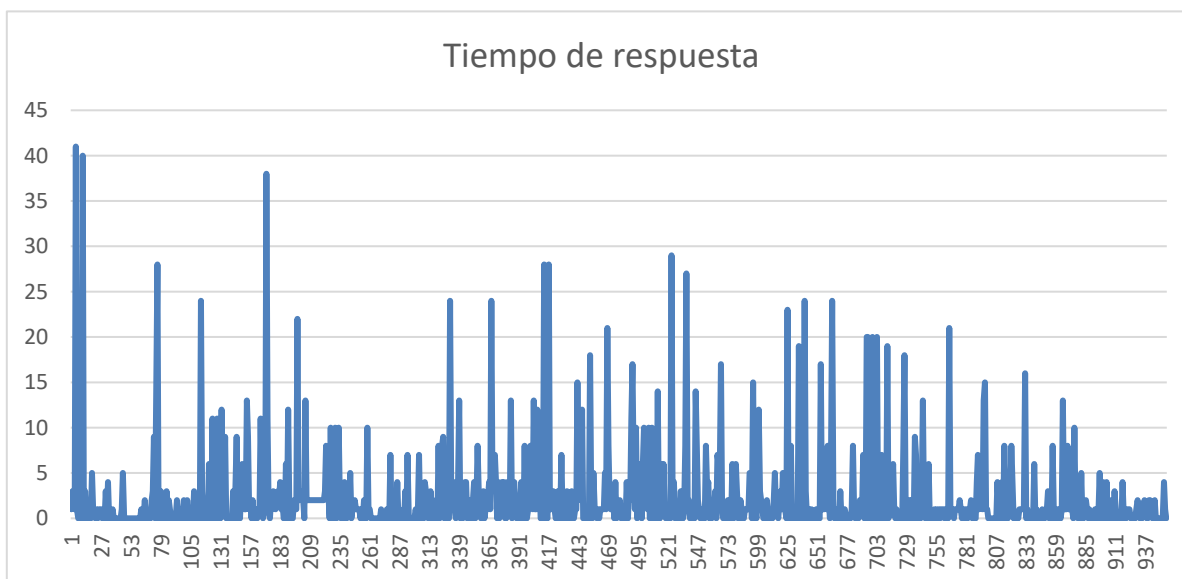
3. ESTADO GESTIÓN PQRSFD.

De las novecientos noventa y dos (992) PQRSFD ingresadas se resolvieron novecientos cincuenta y cinco (955) y se escalaron treinta y siete (37) para el trámite pertinente.

TRIMESTRE 2022-1		
Evacuada	Tramite	Total
955	37	992
96%	4%	100%



4. TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES.



El tiempo promedio de respuesta es de 2.3 días hábiles para el primer trimestre 2022

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

Solo 1 de las 992 PQRSFD ingresadas en el primer trimestre del 2022 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 992 PQRSFD que fueron recibidas en el primer trimestre del 2022 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

7. GESTIONES ADICIONALES

- Durante el primer trimestre del 2022 se resolvieron 25 PQRSFD de meses anteriores para un total de 980 PQRSFD resueltas.
- Se atendieron 491 llamadas desde la línea de Atención al Ciudadano
- Se resolvieron cien (100) solicitudes a través del módulo Siempre PQRSFD.
- Se respondieron 125 encuestas de satisfacción
Medio por el cual realizaron la solicitud: 72 por correo electrónico y 53 a través de llamada telefónica.
Promedio de calificación de atención de los funcionarios: 4.5
Promedio de que tan pertinente fue la asesoría brindada: 4.4


RECOMENDACIONES:

- Mantener informada a la comunidad estudiantil por medio de correos electrónicos sobre actividades del cronograma académico tales como inicio de inducciones, clases, fechas de pago.
- Realizar capacitación y seguimiento del aprendizaje para los docentes y estudiantes al momento de migrar de plataformas, para el caso particular de los encuentros sincrónicos. (Migrar de Google Meet a Microsoft Teams) se identificó desorientación por partes de los actores en el manejo de la nueva plataforma (Microsoft Teams)

- Implementar estrategias audiovisuales, por ejemplo, realización de videos que permitan conocer las funciones que tienen las plataformas Canvas y Educatic, para lograr así un mayor aprovechamiento de las mismas.
- Implementar estrategias que permitan centralizar la recepción de PQRSFD en un único correo electrónico.
- Estandarizar las respuestas de las PQRSFD de acuerdo con los lineamientos del “Manual para la producción, gestión y tramite de comunicaciones oficiales y documentos” de la Institución.
- Implementar acciones de mejora respecto a las Quejas interpuestas por los ciudadanos.
- Verificar que la información que se habilite para el estudiante en los diferentes temas académicos sea efectivamente la elegida. (Ciudadano que se matriculó en Diplomado en Docencia Universitaria y se le cargo información correspondiente al Diplomado en Competencias Digitales).



Jessica Andrea Agudelo Velez
Secretaría General
Secretaría General



Camilo Alexander Hurtado Castaño
Profesional/especializado
Secretaría General

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y Elaboró	Leonardo Restrepo Berrio	22/04/2022
Revisó:	María Teresa Aristizábal Naranjo	28/04/2022
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.		