



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSFD JULIO – NOVIEMBRE DE 2020
OFICINA ASESORA DE AUDITORÍA INTERNA

1. Contexto

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, para el presente seguimiento, se revisaron las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas ante la Institución Universitaria Digital de Antioquia, en el periodo comprendido entre 01 julio de 2020 al 30 de noviembre de 2020; con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, aportando así al mejoramiento continuo de la Entidad.

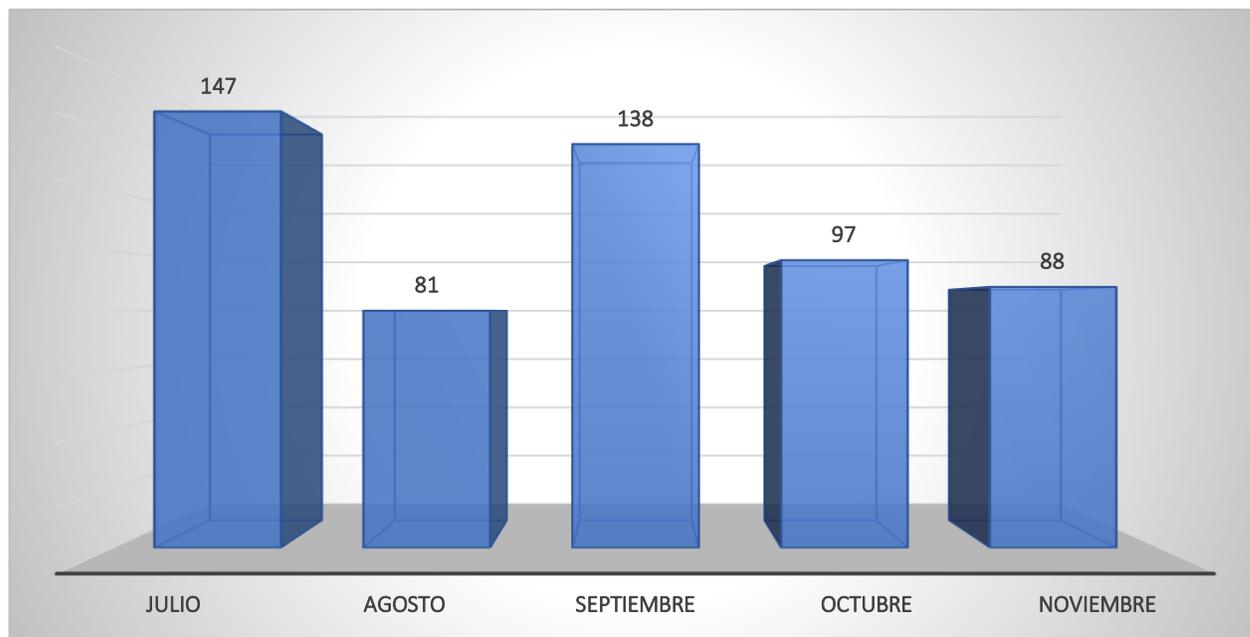
2. Puntos de contacto con los ciudadanos

A continuación, se detallan los puntos de contacto disponibles para la atención del ciudadano:

- ✓ **Virtual:** El portal se encuentra disponible las 24 horas en la opción de “Transparencia” de la página Institucional www.iudigital.edu.co, dando clic en el menú a la opción No. 10 “Gestión de información pública”, en su numeral 10.9 “Mecanismos para presentar quejas y reclamos”, desde allí encontrará la opción “Registrar solicitud” o ingresando a través del enlace <https://www.iudigital.edu.co/Transparencia/Paginas/Atención-a-la-ciudadania.aspx>
- ✓ **Correos Electrónicos:** Se encuentra disponible el correo electrónico atencionalciudadano@iudigital.edu.co, el correo notificacionesjudiciales@iudigital.edu.co exclusivamente para las notificaciones judiciales y el correo notificacionesdecreto491@iudigital.edu.co para dar cumplimiento al artículo 4° del Decreto 491 de 2020, el cual indica que se requiere una dirección electrónica para la notificación o comunicación de actos administrativos, hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos administrativos se hará por medios electrónicos.
- ✓ **Líneas de celular:** 317-647-18-90 y 316-392-07-81, destinadas para la atención de estudiantes.
- ✓ **Sede física:** la Institución cuenta con sede en la dirección Cll 10 Sur #50e-31, Sede Posgrados Universidad de Antioquia en la ciudad de Medellín, aclarando que por la contingencia COVID-19, los empleados se encuentra bajo la modalidad de trabajo remoto en casa, por lo tanto no se está brindando atención al público físicamente.

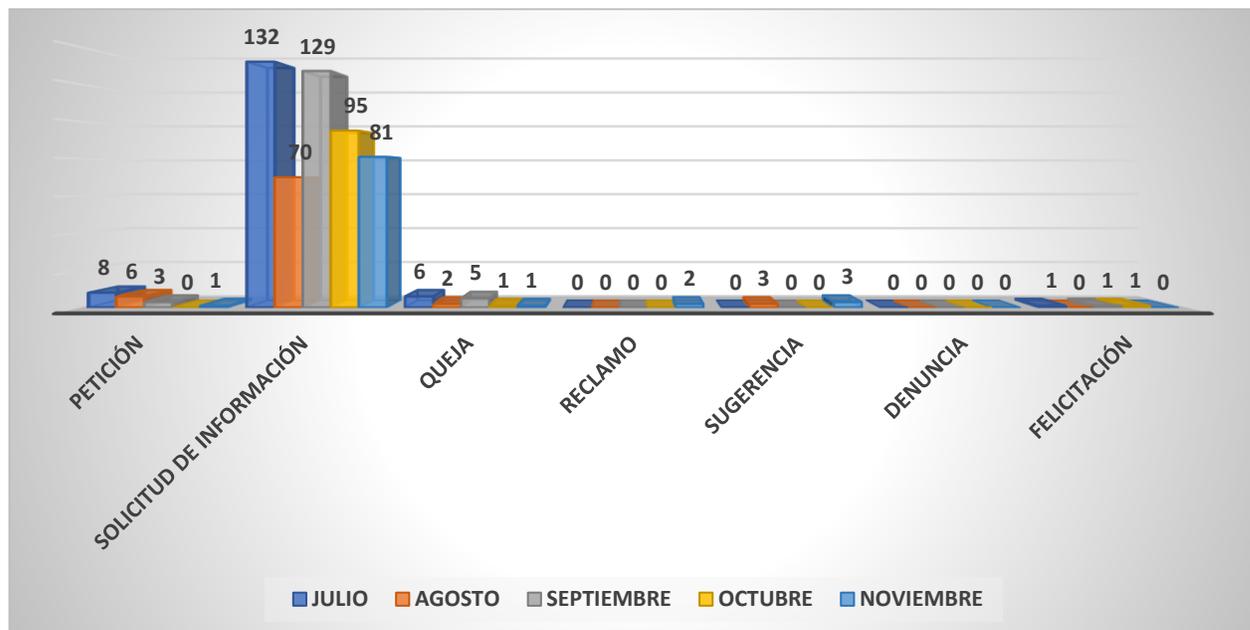
3. Contacto con los ciudadanos

Entre los meses de julio y noviembre de 2020, se recibieron un total de 551 PQRSDF tal como se muestra a continuación:

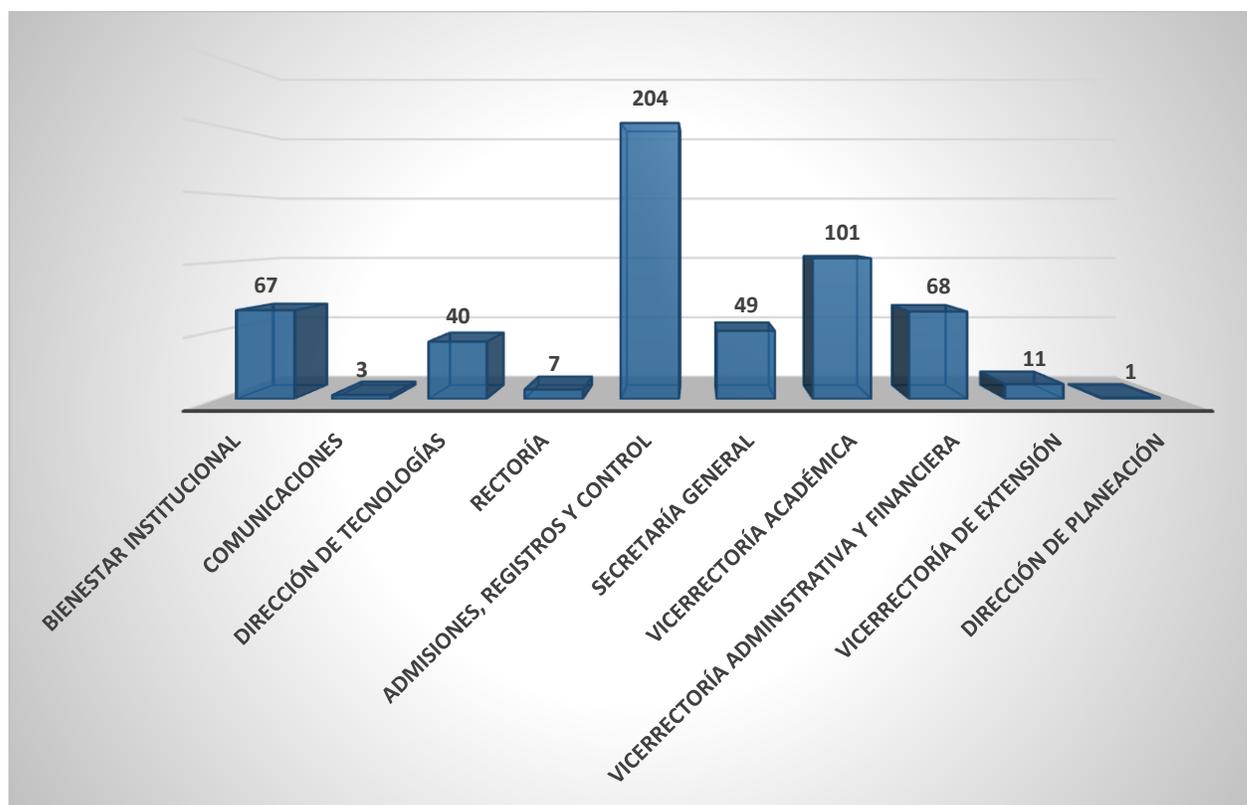


2

La distribución por mes y tipo de modalidad finalizó de la siguiente forma:



La distribución por dependencia encargada de gestionar la respuesta se clasifica de la siguiente forma:



3

4. Motivo de los contactos

La gran mayoría de los ciudadanos que establecen un contacto con la Institución, elevan solicitud de información relacionada con matrículas, información de programas académicos y certificados.

Las felicitaciones recibidas hacen referencia al buen servicio de la Institución y la oportunidad de acceder a becas.

Las quejas en términos generales están asociadas a dificultades con el ingreso en la plataforma e inconformidades con las notas asignadas, aclarando que estas novedades ya fueron gestionadas.

5. Conclusiones y recomendaciones

- La Institución cuenta con un área encargada de gestionar las PQRSFD, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- En el periodo comprendido entre los meses de julio y noviembre de 2020, se recibieron 551 PQRSFD y el medio más utilizado fue el correo electrónico de atención al ciudadano.
- A la fecha no se han recibido denuncias por parte de la ciudadanía.
- Se evidencia que en términos generales la gestión de las PQRSFD ha sido realizada de forma oportuna, situándose con un promedio de respuesta de 3 días hábiles.
- Se evidencia seguimiento periódico a la gestión de las PQRSFD por parte del líder de proceso.
- Es importante medir la satisfacción de los ciudadanos para identificar si los servicios prestados por la Institución cumplen con las expectativas y poder implementar las mejoras oportunamente.