



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSFD JULIO – DICIEMBRE DE 2021
OFICINA ASESORA DE AUDITORÍA INTERNA

Medellín, 25 de enero de 2022

Doctor
JUAN JOSÉ TORRES RAMÍREZ
Rector (E)
Institución Universitaria Digital de Antioquia
Medellín

ASUNTO: Informe de PQRSFD del segundo semestre de 2021

Reciba un cordial saludo señor Torres:

A continuación, envío el informe de seguimiento a las PQRSFD correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2021.

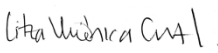


Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Le deseo muchos éxitos en sus labores

Cordialmente,



MARGARITA MARIA MONCADA ZAPATA
Jefe de la Oficina Asesora de Auditoría Interna
Institución Universitaria Digital de Antioquia

| Acción | Nombre | Firma | Fecha |
|---------------------|--------------------------------|--|------------|
| Proyectó y elaboró: | Litza Verónica Cruz Londoño |  | 24/01/2022 |
| Revisó: | Margarita María Moncada Zapata |  | 25/01/2022 |
| Aprobó: | Margarita María Moncada Zapata |  | 25/01/2022 |

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.

1. Introducción

La Oficina Asesora de Auditoría Interna, en cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2011, realiza el seguimiento semestral, de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias presentadas en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, durante el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2021.

El seguimiento se realiza con el fin de determinar si se cumple con los requisitos de oportunidad y materialidad determinados por la Ley, y por consiguiente establecer la necesidad de formular planes de mejora en caso de ser necesario, para contribuir al mejoramiento continuo de este importante proceso.

2. Objetivo

Verificar en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, el cumplimiento en el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que contribuyan al mejoramiento continuo del proceso para el logro de los objetivos institucionales y para dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes.

3. Fundamento Legal

| NORMA | DESCRIPCION |
|--|--|
| Constitución Política de Colombia, artículos 2, 209 y 270. | Señalan que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos. |
| Constitución Política de Colombia. Artículo 23 | Indica que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio |

| NORMA | DESCRIPCION |
|--------------------------------|--|
| | ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. |
| Ley 87 de 1993 | Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 962 de 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Ley 1474 de 2011 – Artículo 76 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. |
| Ley 1712 de 2014 | Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública |
| Ley 1437 de 2011- artículo 14 | Donde se establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. |
| Ley 1755 de 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Decreto 491 de 2020 artículo 5 | Donde se amplía el termino para atender las peticiones radicadas en la emergencia sanitaria. |

| NORMA | DESCRIPCION |
|------------------|---|
| Ley 2080 de 2021 | Por la cual se reforma el Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Ley 1437 de 2011. |

4. Definiciones

Queja: Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

Reclamo: Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Cuando se presenta ante la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación o la gestión institucional.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Derecho de petición: Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar, respetuosamente, una petición por motivos de interés general o particular.

Seguimiento: Es la actividad que se realiza a fin de garantizar que los derechos de petición, quejas y reclamos sea respondida, atendida y/o resuelta dentro del término legal.

Denuncia: Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para la cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Consulta: Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.

Solicitud de información: Cuando se solicita acceso a la información pública que la entidad genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función.

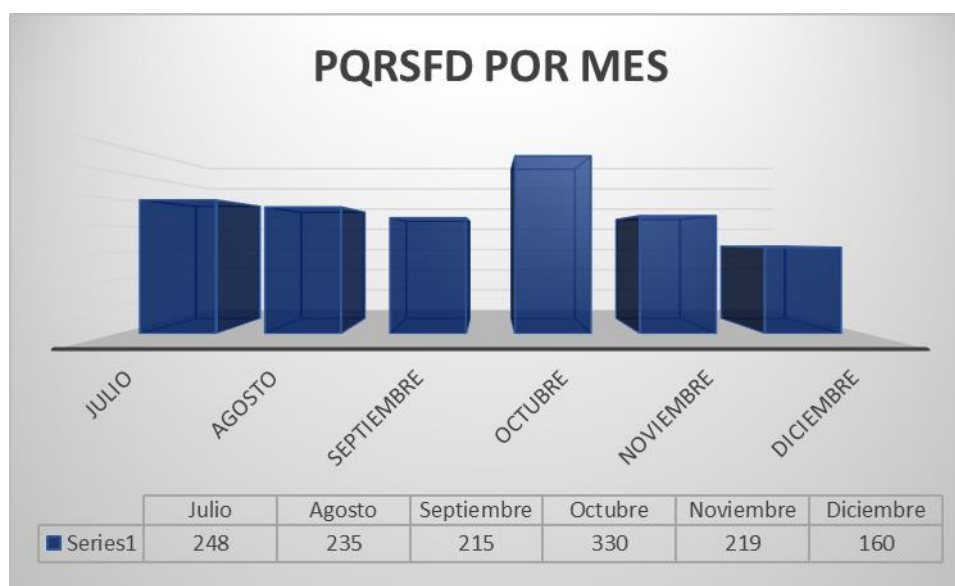
5. Puntos de contacto con los ciudadanos

Los puntos de contacto disponibles para la atención del ciudadano corresponden a:

- ✓ Correo electrónico atencionalciudadano@iudigital.edu.co
- ✓ Formulario de la herramienta SIEMPRE PQRSFD
<https://iudigital.educatic.com.co/sao/pqrs.do>
- ✓ Línea telefónica: 604 5200750, ext. 103 y 109
- ✓ Sede física: la Institución cuenta con sede en la Carrera 55 No 42-90, sector la Alpujarra de la Ciudad de Medellín, aclarando que no se brinda actualmente atención al público.

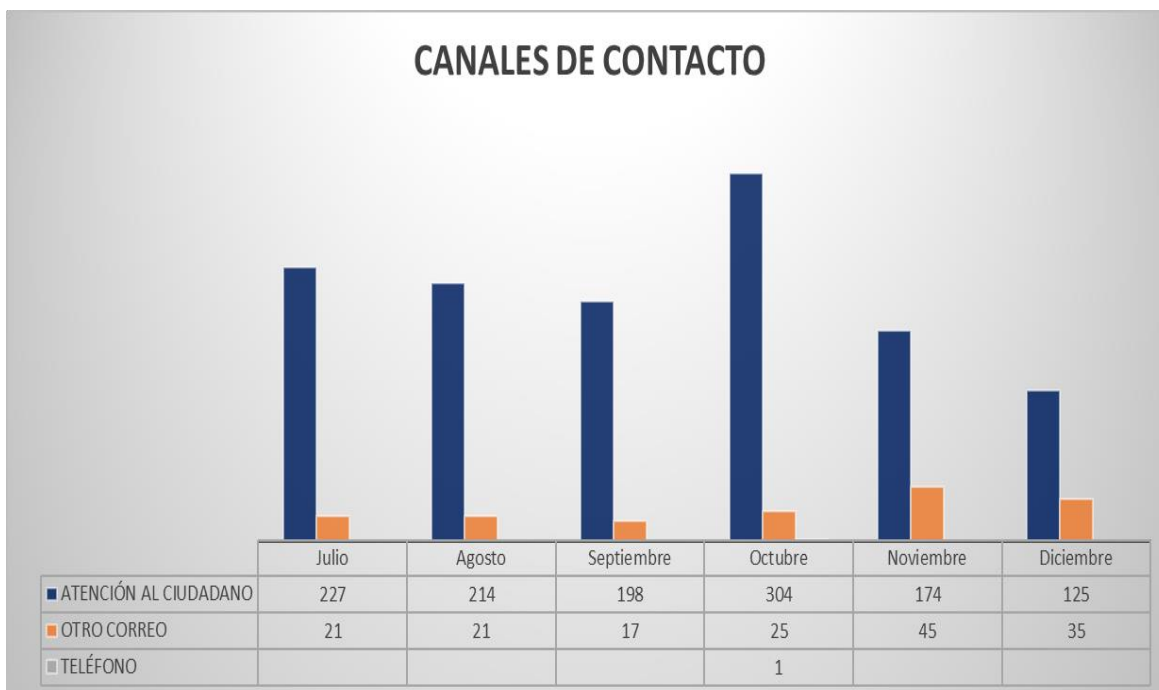
6. Contacto con los ciudadanos

- ✓ Entre los meses de julio y diciembre de 2021, se recibieron un total de 1407 PQRSFD tal como se muestra a continuación:



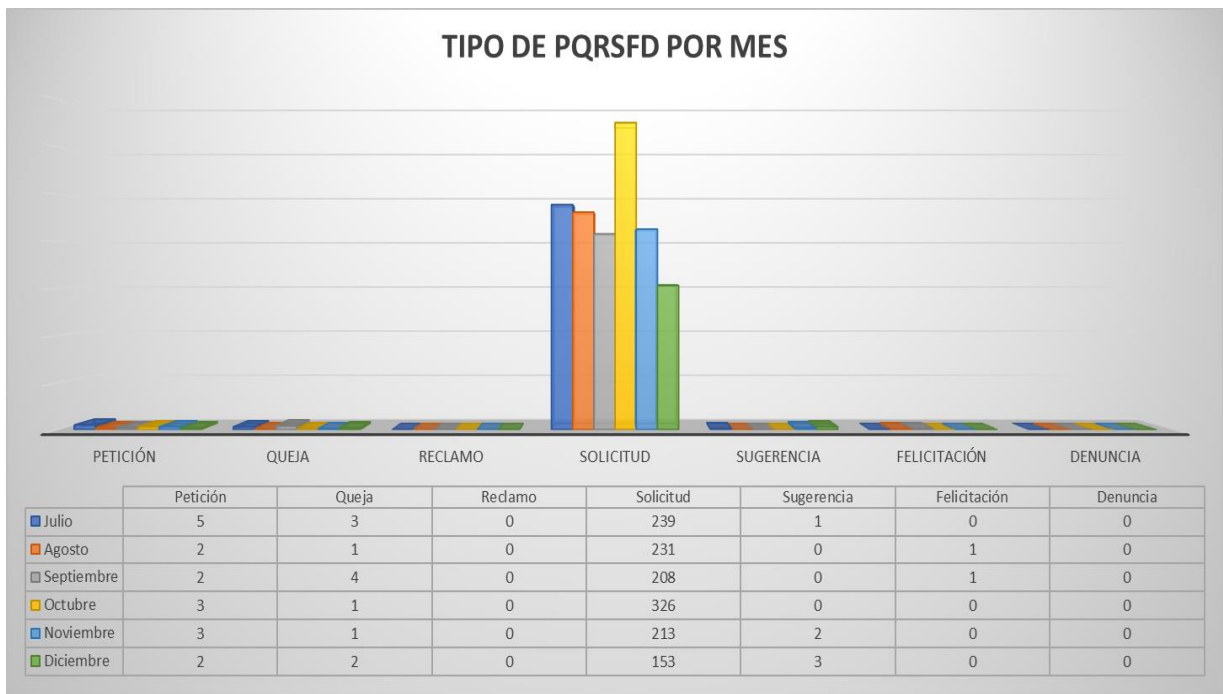
Comentario: de acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que la entidad tiene un promedio de 235 PQRSFD, donde la concentración más alta de las mismas corresponde al mes de octubre de 2021.

- ✓ Los canales de recepción de las PQRSDF por mes se clasificaron de la siguiente manera:



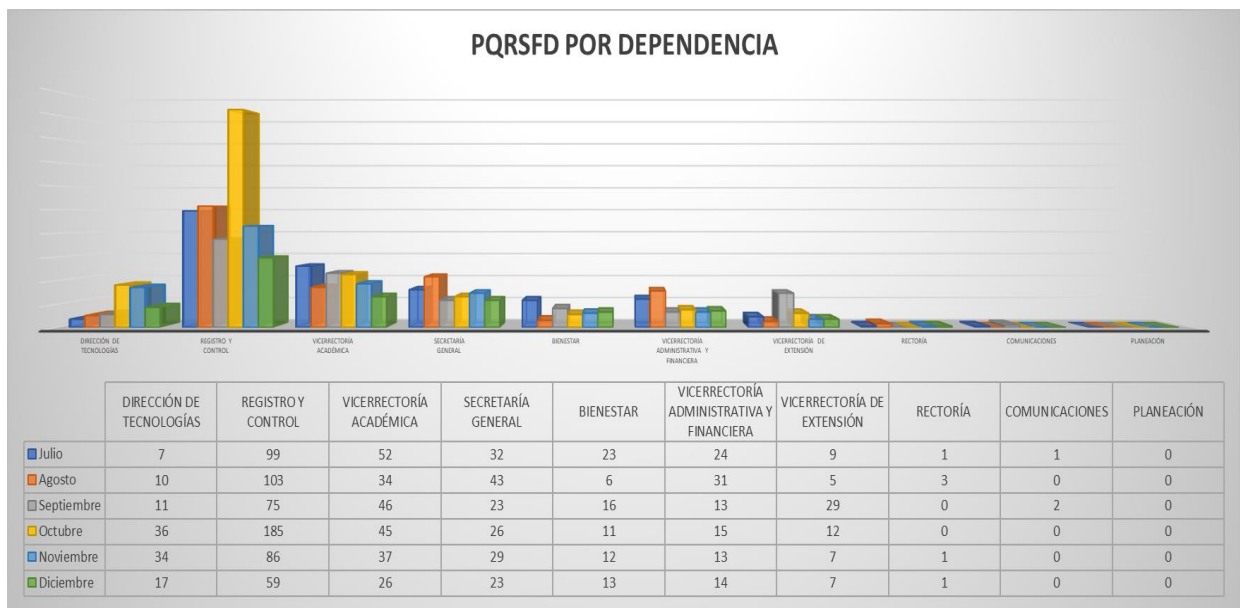
Comentario: El 88,3% (1242/1407) de las PQRSFD que ingresan a la entidad, se registran a través de “atención al ciudadano”, facilitando la gestión y control de estas.

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



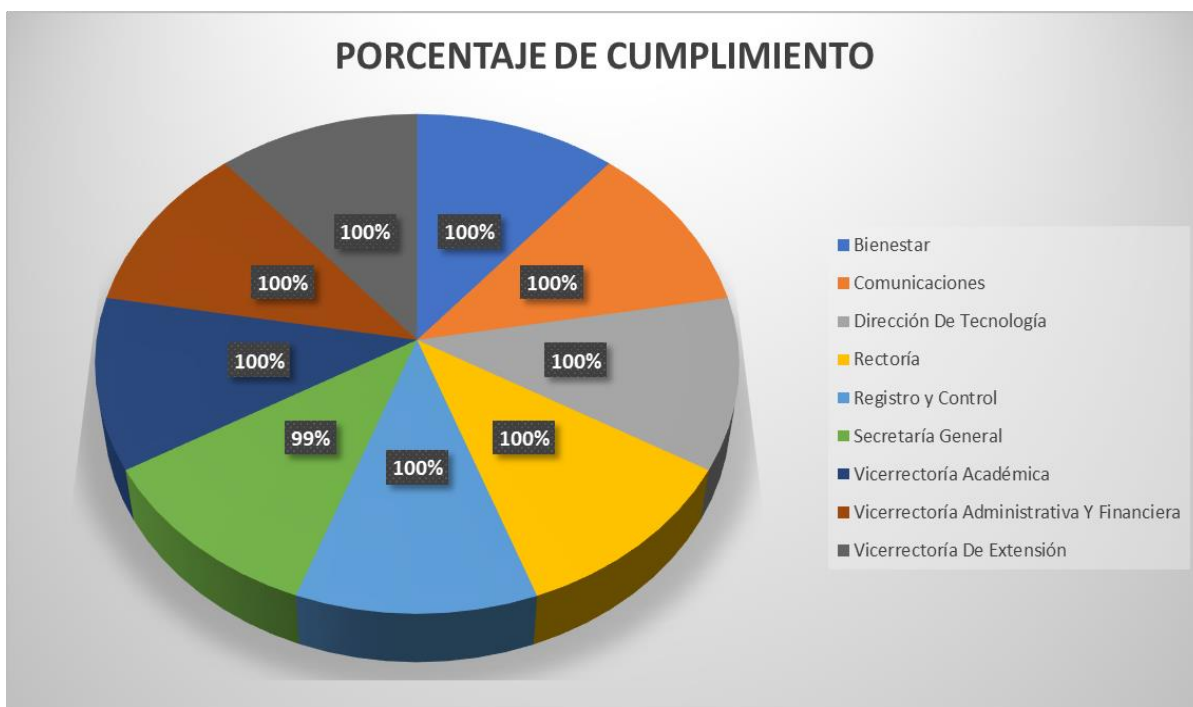
Comentario: se aprecia que la entidad recibe en su gran mayoría solicitudes de información, las cuales representan un 97,4% (1370/1407) de los registros, siendo así la tendencia conforme a informe de PQRSFD del semestre pasado.

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



Comentario: se identifica que el área donde más se concentran las PQRSFD corresponden a registro y control con un 43% de participación (607/1407) requerimientos.

- ✓ La oportunidad en la respuesta de las PQRSFD por dependencia se distribuye de la siguiente manera:



Comentario: en términos generales, se aprecia un cumplimiento del 99.9% (1406/1407) en la oportunidad de las respuestas brindadas por parte de cada una de las dependencias.

7. Motivo de los contactos

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establecen un contacto con la Institución, elevan solicitud de información relacionada con plazo de matrículas, información relacionada con las becas, solicitud de certificados, información de inscripción de los programas, indicación de datos para acceder a Canvas y ajustar horario de materias que se cruzan con otras.
- ✓ Las felicitaciones recibidas hacen referencia a la condecoración Orden de la Democracia Simón Bolívar y la mejora en la descarga de los documentos de los módulos.

- ✓ Los derechos de petición corresponden a descuento electoral, matrícula cero e información de becas, devoluciones de dinero, paz y salvo de pagos, etc.
- ✓ Las quejas en términos generales están asociadas a inconformidad con docente, aclarando que la Institución gestiona las mismas dentro del término.
- ✓ Las sugerencias corresponden a calificaciones de los docentes, contenido de módulo y mejoras en la descarga de certificados.
- ✓ No se presentaron denuncias.

8. Fortalezas

- ✓ Se destaca el compromiso para atender recomendaciones del informe pasado correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021 emitido por la Oficina Asesora de Auditoría Interna en cuanto a:
 - Se cuenta con encuesta de satisfacción donde se puede identificar que tal fue la experiencia con el área de Atención al Ciudadano y si se resolvió el requerimiento.
 - Corrección de la palabra “PQRSFD” en la página web.
 - Implementación de recordatorio a la dependencia en cuanto a la gestión del requerimiento.
 - Capacitación sobre el proceso de “PQRSFD”.
 - Se cuenta con Carta de Trato Digno y la misma está disponible en la página web institucional

<https://www.iudigital.edu.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/Atencion-Al-Ciudadano.aspx>
 - Se mejoró la tabla de control de registros de PQRSFD de Atención al Ciudadano, permitiendo visualizar los términos en los cuales se han gestionado cada uno de estos.
- ✓ Se cuenta con un micrositio amigable y con la información necesaria para que un ciudadano identifique que tipo de requerimiento necesita radicar, los canales de atención y preguntas frecuentes que facilite resolver inquietudes puntuales sobre los procesos y servicios que ofrece la Institución.
- ✓ Durante el período julio – diciembre de 2021, no se presentaron tutelas en contra de la Institución.

- ✓ En la encuesta de satisfacción aplicada, el 94.2% de los usuarios manifestaron estas satisfechos con la respuesta recibida.
- ✓ Se presentan informes mensuales sobre el estado de las PQRSFD ante el Comité de Gestión y Desempeño, con la finalidad de atender posibles recomendaciones de los mismos.
- ✓ El personal de Atención al Ciudadano facilitó la entrega de información y resolvió inquietudes de forma oportuna a la Oficina Asesora de Auditoría Interna.

9. Recomendaciones

- ✓ De acuerdo con la tabla de control de las PQRSFD registradas, es pertinente que adicional al correo electrónico del interesado, se cuente con otro medio de comunicación como el número de contacto del mismo, esto para tener mayor facilidad a la hora de comunicarse.
- ✓ Aunque se indica a través de mensaje a las dependencias el tiempo de respuesta para gestionar el requerimiento y enviarlo a la oficina de Atención al Ciudadano, es importante que este se incluya dentro de un procedimiento interno asociado a la gestión de PQRSFD.
- ✓ Tener presente que para la vigencia 2022, se implemente en la sede principal, un buzón de sugerencias como otro canal o medio de comunicación con los ciudadanos.
- ✓ Generar piezas graficas con la información de becas, programas y asuntos de interés para los estudiantes, con el fin de disminuir las manifestaciones radicadas con fines informativos.
- ✓ Dar trámite a las recomendaciones generadas en los informes mensuales y trimestrales, realizados desde el área de atención al ciudadano.
- ✓ Es importante que se estandarice las respuestas que brindan las dependencias al requeridor, es decir:
 - Implementación de un tipo de saludo y despedida
 - Analizar cuales requerimientos son más comunes y documentar la plantilla de respuesta de este mismo.

10. Conclusiones

- ✓ Desde el Comité de Gestión y Desempeño se hace seguimiento al estado de las PQRSFD de forma periódica.
- ✓ El proceso de PQRSDF cuenta con personal que realiza control y gestión de las misma.
- ✓ En el periodo comprendido entre los meses de julio y diciembre de 2021, se recibieron 1407 PQRSDF y el medio más utilizado fue el correo electrónico de atención al ciudadano.
- ✓ El tiempo promedio para dar respuesta a las PQRSFD corresponde a 1,6 días hábiles.
- ✓ Se verificó una muestra de 231 PQRSFD, donde se detectó que brindaban solución a los requerimientos interpuestos.



MARGARITA MARIA MONCADA ZAPATA
Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna
Institución Universitaria Digital de Antioquia

Proyectó:



Litza Verónica Cruz Londoño
Profesional Universitaria Oficina Asesora de Auditoría Interna