

27-7-2022

INFORME SEMESTRAL DE
SEGUIMIENTO A LAS
PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y
DENUNCIAS- PQRSFD

Auditoría Interna
Excelencia e Integridad

IU Digital de Antioquia



el buen trabajo es de todos

Medellín, 27 de julio de 2022

Rector

Jasson Alberto de la Rosa Isaza

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Medellín

ASUNTO: Informe de PQRSFD del primer semestre de 2022

Reciba un cordial saludo señor de la Rosa:

A continuación, envío el informe de seguimiento a las PQRSFD correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

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		20/07/2022
Revisó:	Margarita María Moncada Zapata		25/07/2022
Aprobó:	Margarita María Moncada Zapata		27/07/2022

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.

INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 12 de julio de 2011, se realiza seguimiento semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias presentadas en la Institución Universitaria Digital de Antioquia entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022.

OBJETIVO

Verificar que la Institución Universitaria Digital de Antioquia, a través del proceso de Atención al Ciudadano, este dando cumplimiento al trámite oportuno de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias conforme a lo establecido en la normatividad vigente.

NORMATIVIDAD

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 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-	Donde se establece los términos para resolver las distintas modalidades de

NORMA	DESCRIPCION
artículo 14	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.
Ley 2080 de 2021	Por la cual se reforma el Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Ley 1437 de 2011.
Ley 2207 de 2022	Por medio de la cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020, derogando los artículos 5 y 6 donde se amplían los términos para atender las peticiones radicadas y la suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales

DEFINICIONES

TÉRMINO	DESCRIPCION
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.

TÉRMINO	DESCRIPCION
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.

FUENTE DE INFORMACIÓN

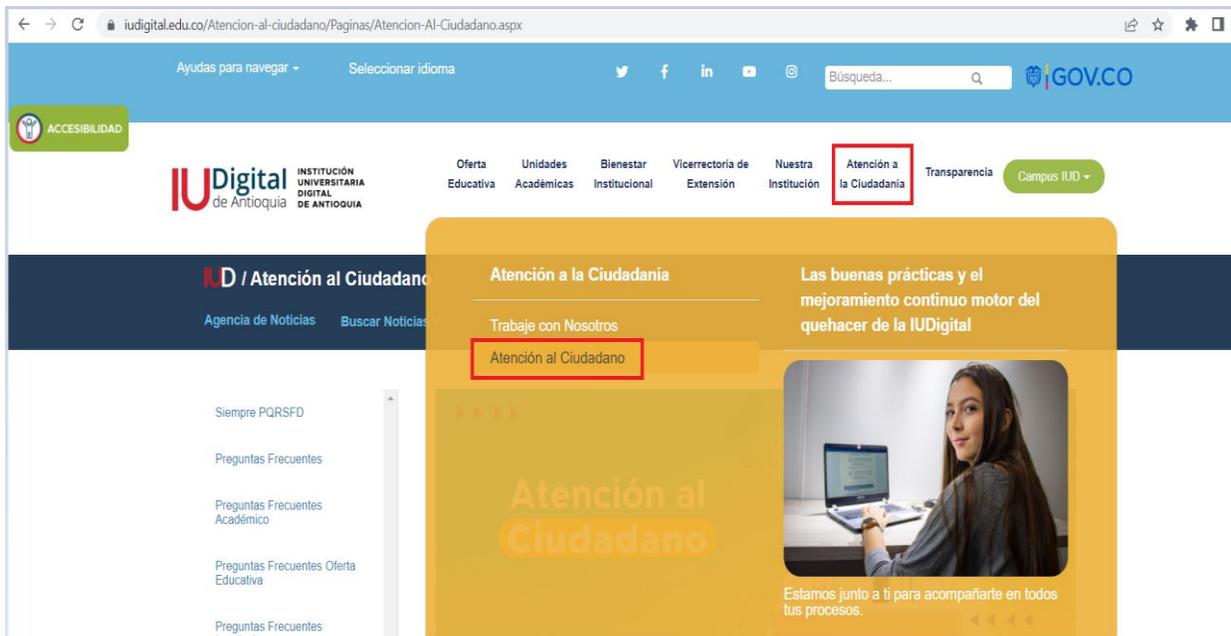
Control de PQRSFD: donde se registran los requerimientos y la gestión de cada una por parte de Atención al Ciudadano

Módulo SIEMPRE: donde se registran los requerimientos que ingresan a través del micrositio web de Atención al Ciudadano.

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> la cual se encuentra disponible tal como se muestra a continuación en los recuadros de color rojo:



ACCESIBILIDAD

- Preguntas Frecuentes
- Preguntas Frecuentes Académico
- Preguntas Frecuentes Oferta Educativa
- Preguntas Frecuentes Inscripciones
- Preguntas Frecuentes Costos Y Pagos
- Preguntas Frecuentes Campus Virtual



Atención al Ciudadano

El Micrositio de Atención al Ciudadano es nuestro canal de interacción virtual entre la comunidad y la IU Digital de Antioquia.

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano, que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y módulo Siempre (PQRSFD) desde aquí los ciudadanos pueden interponer, hacer seguimiento y monitoreo a la atención de sus solicitudes, quejas y reclamos por los diferentes canales, de acuerdo a la normativa vigente, además de encontrar información de su interés como normatividad vigente, preguntas frecuentes entre otros.



Siempre PQRSFD



Sugerencias
Felicitaciones
Denuncias

Es la herramienta que te ayudará a ponerte en contacto con nuestro personal de la IU Digital de Antioquia. Gracias a este canal podremos hacer seguimiento a tus solicitudes 24 horas del día, 7 días de la semana para atender de forma oportuna y estar a tu lado SIEMPRE.

www.iudigital.edu.co

Información General

Siempre – PQRSFD es la herramienta a través de la cual puedes ponerte en contacto con la IU Digital de Antioquia para interponer y hacer seguimiento a tus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, está activo las 24 horas con el fin de recibir sus solicitudes de manera oportuna, así Siempre estaremos contigo.

Recuerda hacer uso del Asistente Virtual y verificar las Preguntas Frecuentes, allí puede estar la solución que buscas.

Ver Infografía de Apoyo +

Siempre PQRSFD +

iu digital.educatic.com.co/sao/pqrs.do

Información Personal

PQRS anónima

Tipo Documento (*) Seleccione... Documento Documento

Nombres Nombres Apellidos Apellidos

Autorización Habeas Data [Ver mas...](#)

Módulo de atención Atención a la ciudadanía

A través de este espacio podrás interactuar con los diferentes procesos y resolver tus inquietudes.

Tu participación es de vital importancia para la Institución Universitaria Digital de Antioquia; estamos en un mejoramiento continuo de nuestros productos y procesos, ya que es de gran importancia la satisfacción de nuestros estudiantes, del personal docente, administrativo y la comunidad en general.

Si deseas enviarnos una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, diligencia los siguientes espacios y lo más pronto posible nos contactaremos contigo.

Enlace de la Procuraduría General de la Nación para las solicitudes de identidad reservada:
https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page

(*)Motivo Motivo (*)Dependencia Dependencia

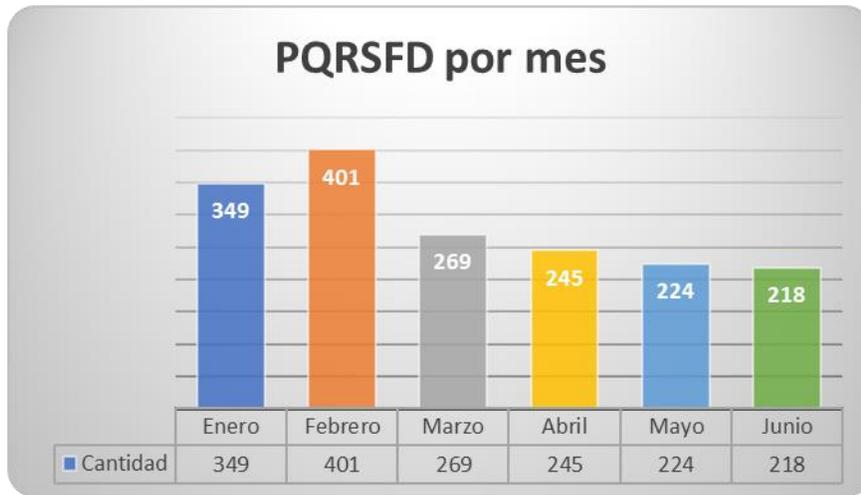
(*)Asunto Descripción

- ✓ Línea telefónica: 604 5200750, ext. 109
- ✓ Asistente virtual disponible en la página web institucional
- ✓ Sede física: la Institución cuenta con sede en la Carrera 55 No 42-90, sector la Alpujarra de la Ciudad de Medellín



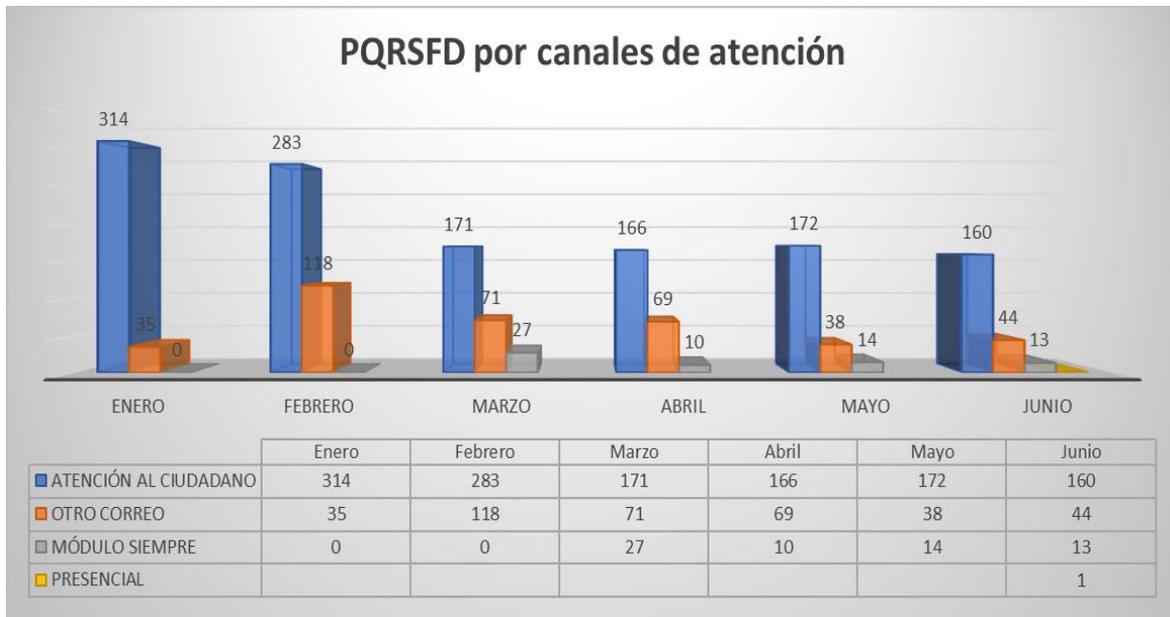
CONTACTO CON LOS CIUDADANOS

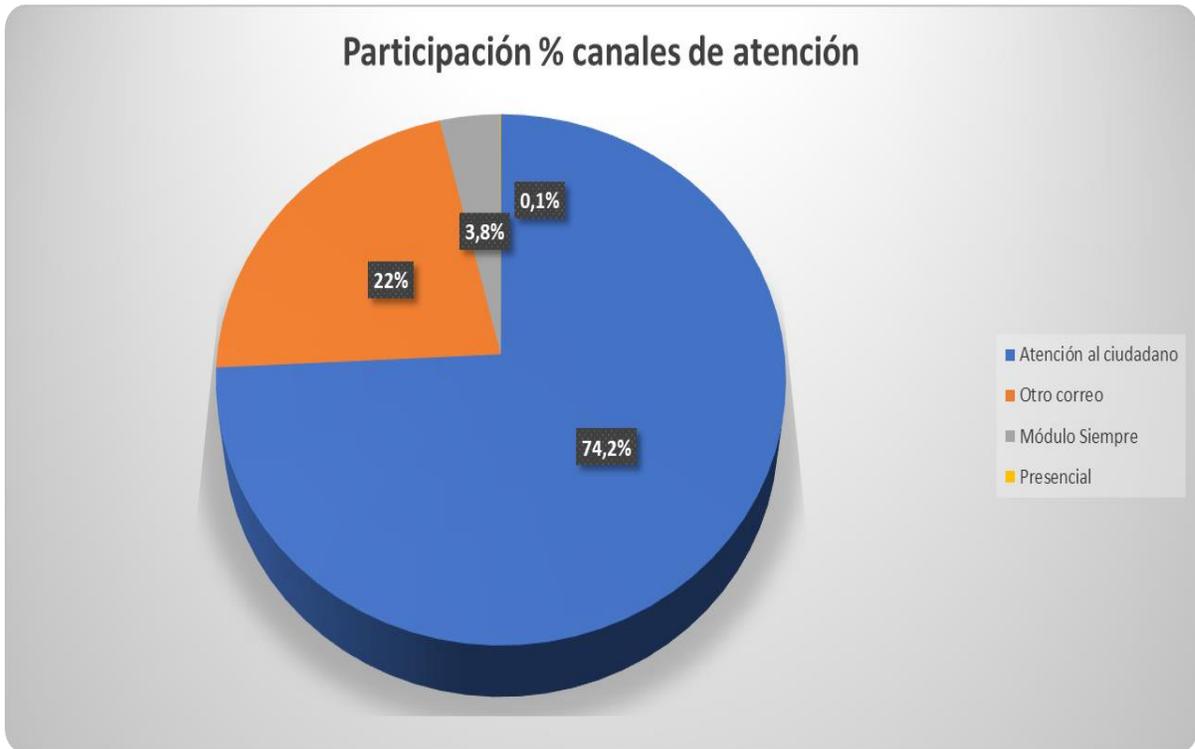
- ✓ Entre los meses de enero y junio de 2022, se recibieron un total de 1706 PQRSFD tal como se muestra a continuación:



Comentario: de acuerdo con la gráfica anterior, se evidencia que la entidad tiene un promedio de 284 PQRSFD, donde la concentración más alta de las mismas corresponde al mes de febrero y enero de 2022.

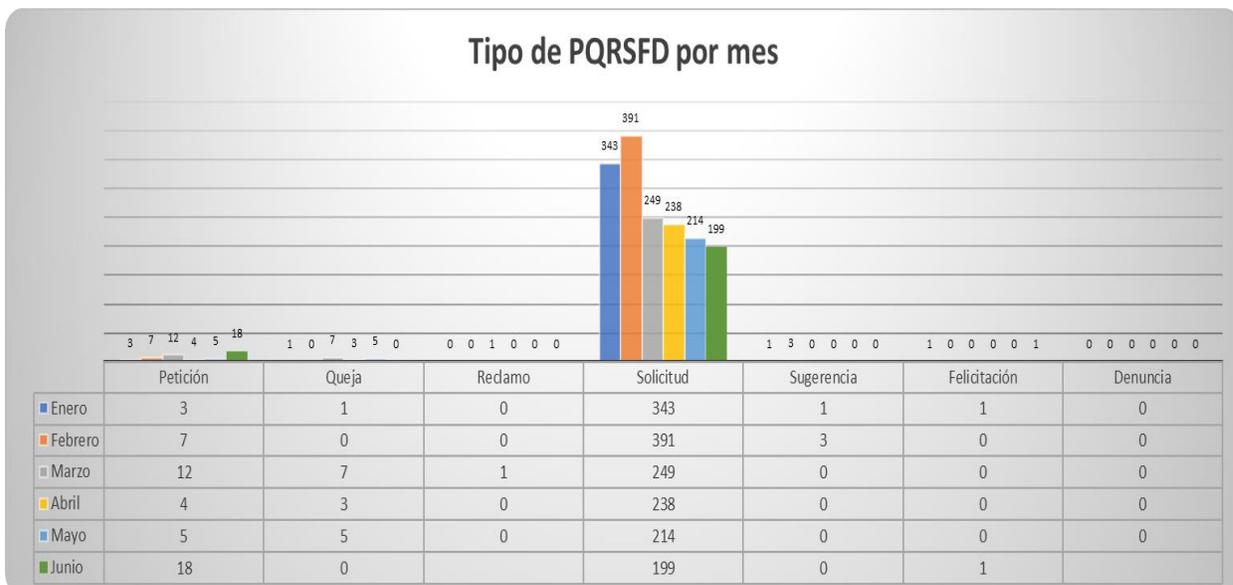
- ✓ Los canales de recepción de las PQRSFD por mes se clasificaron de la siguiente manera:





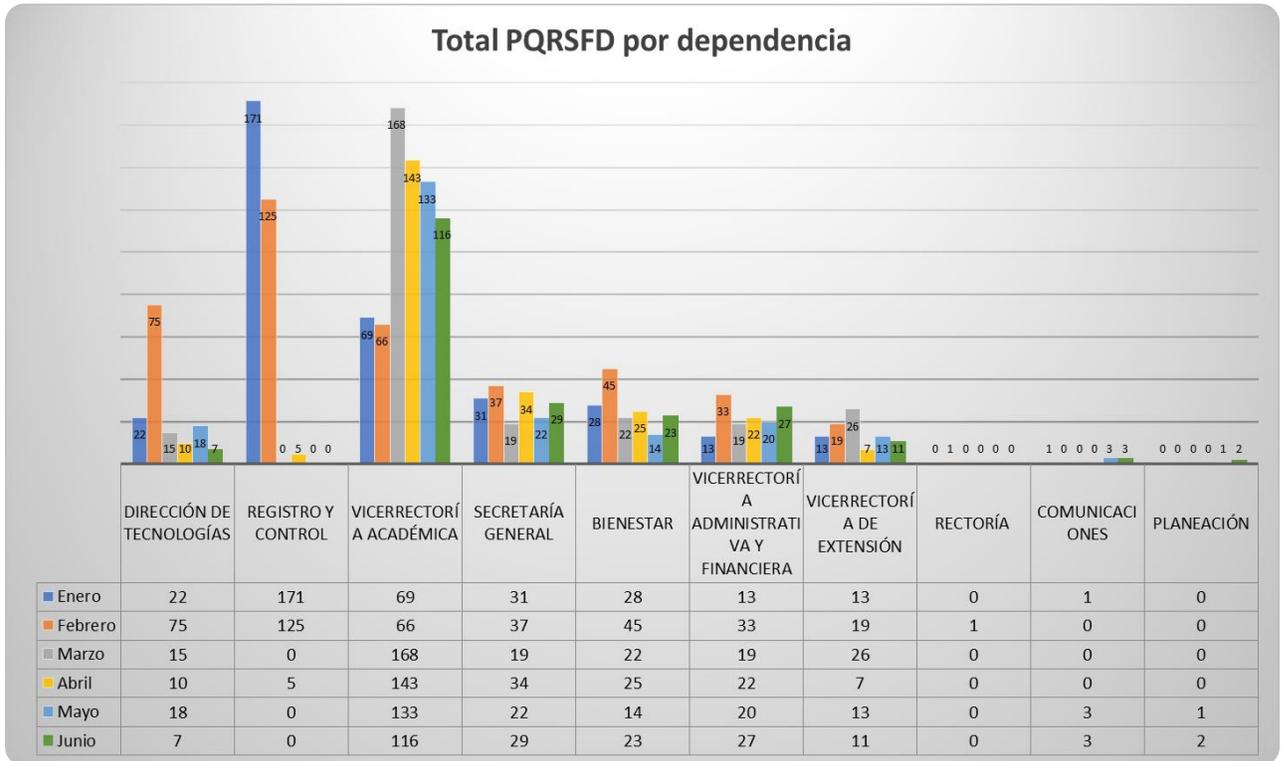
Comentario: El 74,2% (1266/1706) de las PQRsFD que ingresan a la entidad, se registran a través de “atención al ciudadano”, facilitando la gestión y control de estas.

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



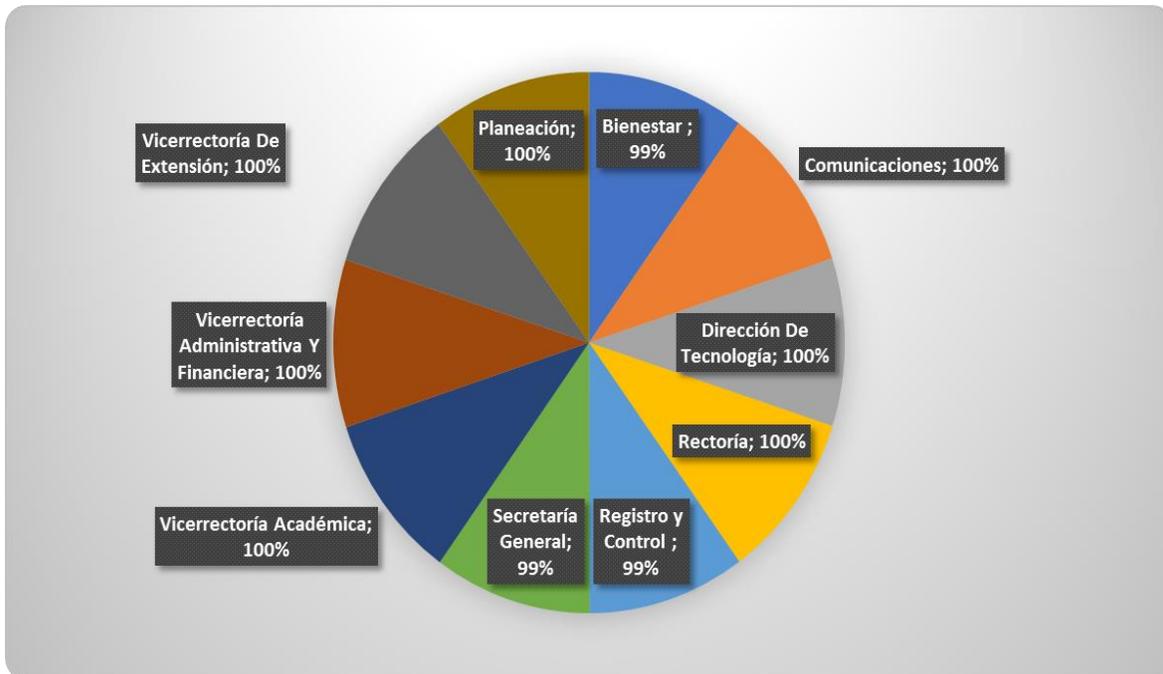
Comentario: se aprecia que la entidad recibe en su gran mayoría solicitudes de información, las cuales representan un 96% (1634/1706) de los registros, siendo así la tendencia conforme a informe de PQRSFD del semestre pasado.

- ✓ 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 corresponde a la Vicerrectoría Académica con un 41% de participación (695/1706) requerimientos.

- ✓ La oportunidad en la respuesta de las PQRSFD por dependencia, se sitúa en un cumplimiento del 99.8% (1702/1706) en la oportunidad de las respuestas brindadas tal como se muestra a continuación:



MOTIVO DE LOS CONTACTOS

- ✓ Información general sobre los programas académicos que ofrecen
- ✓ Solicitud de certificados
- ✓ Información sobre becas
- ✓ Liquidaciones de matrícula
- ✓ Homologaciones
- ✓ Aplicación beneficio electoral en el pago de matrícula
- ✓ Información sobre inscripciones
- ✓ Información general sobre la plataforma Canvas
- ✓ La felicitación recibida hace alusión al reconocimiento que hacen los estudiantes a “Matrícula Cero”
- ✓ Los derechos de petición corresponden a solicitud de datos, acceso a Turnitin, desembolso de dineros, beneficio de matrícula cero, plataforma Canvas, devolución matrícula, entre otros.
- ✓ Las quejas en términos generales están asociadas a inconformidad con docente asociada al cargue de notas o metodología de enseñanza, aclarando que la Institución gestiona las mismas dentro del término.

- ✓ Las sugerencias corresponden a envío de notas finales, metodología de enseñanza de los docentes, cuentas de Gmail y materias electivas.

FORTALEZAS

- ✓ Se formalizó dentro del Modelo de Operación el proceso de “Atención al Ciudadano”, dando cumplimiento a la normatividad vigente.
- ✓ Se evidencia seguimiento del proceso de Atención al Ciudadano a los requerimientos que ingresan como PQRSFD y se deja trazabilidad de la gestión como soporte de estas.
- ✓ Se socializan los resultados de la gestión de las PQRSFD ante el Comité de Gestión y Desempeño en cada una de sus sesiones.
- ✓ Durante el periodo de enero a junio de 2022 no se presentaron denuncias ni tutelas en contra de la Institución.
- ✓ Se cuenta con procedimiento para la recepción y respuesta de tutelas, el cual indica las acciones a ejecutar en pro de garantizar la debida y oportuna respuesta a las mismas.
- ✓ Se construyeron keep notes para establecer respuestas rápidas a preguntas de fácil solución por el personal que ejecuta el proceso de Atención al Ciudadano.
- ✓ Se realizó capacitación interna con la profesional de apoyo que gestiona el proceso de Atención al Ciudadano con el personal del área, donde se le hizo sensibilización en cuanto a los términos, importancia y característica del proceso.
- ✓ El proceso cuenta con el apoyo de 6 personas, quienes cumplen diferentes roles como planeación y toma de decisiones, seguimiento y control y ejecución de actividades propias de la operación del mismo.
- ✓ A través de la página web, se tiene disponible un micrositio de atención al ciudadano y con la información clave para apoyar una navegación amigable por parte de los interesados.
- ✓ En la encuesta de satisfacción aplicada, los usuarios calificaron lo siguiente:

Mes	Total encuestas aplicadas	DE 1 a 5 siendo 5 el máximo puntaje ¿Cómo calificarías la atención de nuestros funcionarios?	DE 1 a 5 siendo 5 el máximo puntaje ¿Qué tan pertinente fue la asesoría brindada?
Enero	34	4,53	4,44
Febrero	60	4,45	4,40
Marzo	35	4,57	4,57

Mes	Total encuestas aplicadas	DE 1 a 5 siendo 5 el máximo puntaje ¿Cómo calificarías la atención de nuestros funcionarios?	DE 1 a 5 siendo 5 el máximo puntaje ¿Qué tan pertinente fue la asesoría brindada?
Abril	26	4,50	4,54
Mayo	38	4,39	4,34
Junio	39	4,70	4,60
Total	232	4,52	4,48

- ✓ El personal de Atención al Ciudadano socializó oportunamente la información requerida por parte de la Oficina Asesora de Auditoría Interna.

RECOMENDACIONES

- ✓ Tener presente dentro de las adecuaciones físicas que se realicen a la Sede principal, implementar buzón de sugerencias como otro canal o medio de comunicación con los ciudadanos.
- ✓ Con el fin de disminuir las PQRSFD, se recomienda identificar temas de consultas recurrentes e implementar estrategias de comunicación que permitan brindar la información de forma oportuna a los ciudadanos.
- ✓ Una vez se cuente con la documentación completa del proceso de Atención al Ciudadano, es importante darlo a conocer socializando con el personal de la entidad, así como ejecutar capacitaciones con respecto a la importancia que tiene la adecuada ejecución y cumplimiento del proceso.
- ✓ Implementar acciones adicionales diferentes a la socialización de los tiempos de respuesta a través de correo electrónico, tales como recordatorios, piezas gráficas, capítulos en la campaña institucional de “Perdiendo el Control”, con la finalidad de sensibilizar al personal de los posibles riesgos de incumplir con los requerimientos solicitados por la ciudadanía.

CONCLUSIONES

- ✓ A través del Comité de Gestión y Desempeño No. 2 del 01 de abril de 2022, se aprobó la gestión de la atención al ciudadano como proceso institucional.
- ✓ Diariamente se hace registro y gestión de las PQRSFD que ingresan a la Institución por medio de personal de apoyo que ejecuta dicha labor.
- ✓ En el periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2022, se recibieron 1706 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 2,9 días hábiles.

- ✓ Periódicamente en el Comité de Gestión y Desempeño se hace seguimiento al estado de las PQRSFD y se socializan acciones de mejora en pro de fortalecer el proceso.
- ✓ Conforme a revisión aleatoria de las respuestas brindadas a las PQRSFD, se evidenció que la entidad da respuesta clara y oportuna a los requerimientos solicitados, evidenciando un relacionamiento amable con la ciudadanía.
- ✓ A partir del 18 de mayo de 2022 "Por medio de la cual se modifica el Decreto legislativo 491 de 2020" con respecto a los artículos 5 y 6 donde se establece respectivamente la "Ampliación de términos para atender las peticiones" y "suspensión de términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa", por derogatoria de los mismos, la Institución debe dar cumplimiento a los términos consagrados en la Ley 1755 de 2015 para dar trámite a lo referido con las PQRSFD.



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