



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSFD ENERO – JUNIO DE 2021
OFICINA ASESORA DE AUDITORÍA INTERNA

Medellín, 28 de julio de 2021

Doctor

JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA

Rector

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Medellín

ASUNTO: Informe de PQRSFD del primer semestre de 2021

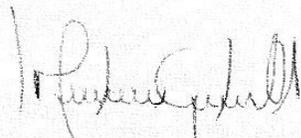
Reciba un cordial saludo señor de la Rosa:

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

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

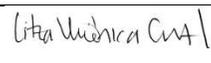
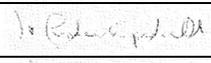
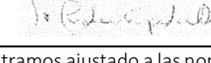
Le deseo muchos éxitos en sus labores

Cordialmente,



MARLENY GARCÍA OSPINA

Jefe de la Oficina Asesora de Auditoría Interna

| Acción | Nombre | Firma | Fecha |
|---------------------|-----------------------------|--|------------|
| Proyectó y elaboró: | Litza Verónica Cruz Londoño |  | 21/07/2021 |
| Revisó: | Marleny García Ospina |  | 27/07/2021 |
| Revisó y Aprobó: | Marleny García Ospina |  | 28/07/2021 |

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.

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 enero y 30 de junio 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.

2

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 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 1437 de 2011- artículo 14 | Donde se establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. |
| 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. En su artículo 76 establece la obligatoriedad de contar con Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos en las entidades y define la responsabilidad de las Oficinas de Control Interno respecto a su seguimiento. |
| Circular Externa 001 del 20 de octubre de 2011 expedida por el Consejo Asesor del | Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición. |

| NORMA | DESCRIPCION |
|---|---|
| Gobierno Nacional en materia de Control Interno, numeral 1. | |
| Ley 1712 de 2014 | Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública |
| 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 1499 de 2017 | Manual Operativo MIPG, versión 4, marzo de 2021. Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). |
| Decreto 491 de 2020 artículo 5 | Se amplía el termino para atender las peticiones radicadas durante la emergencia sanitaria. |
| Ley 2080 de 2021 | Por la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo 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: 5200750, ext. 109
- ✓ 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 encuentran bajo la modalidad de trabajo remoto en casa, por lo tanto, actualmente, no se está brindando atención al público físicamente.

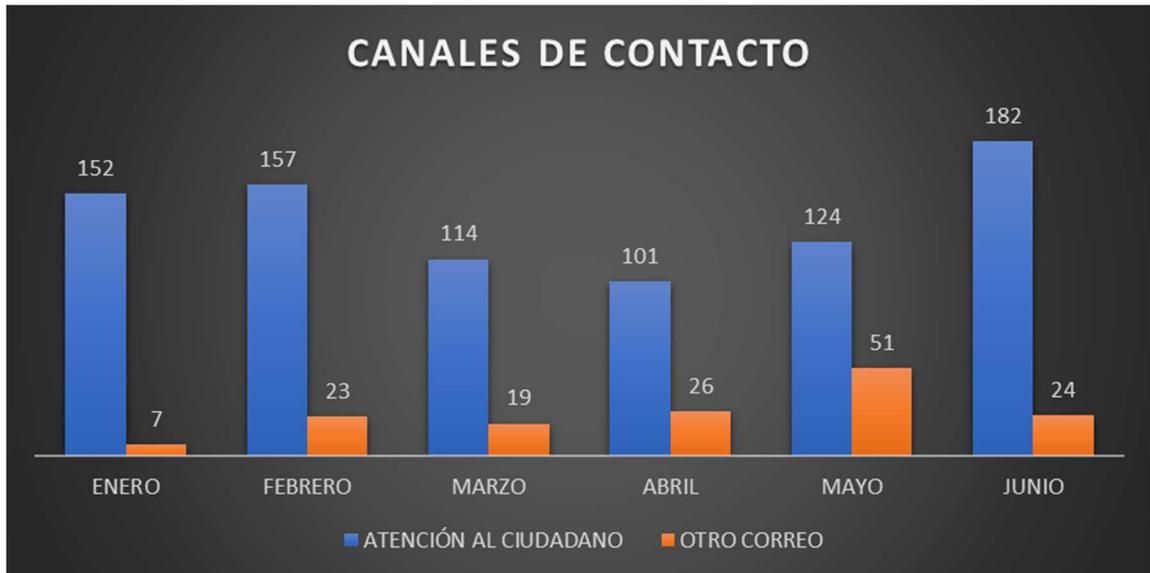
6. Seguimiento contacto con los ciudadanos

- ✓ Entre los meses de enero y junio de 2021, se recibieron un total de 980 PQRSFD tal como se muestra a continuación:



En promedio, la entidad atendió mensualmente 163 PQRSFD, donde la concentración más alta de las mismas corresponde a los meses de febrero y junio de 2021.

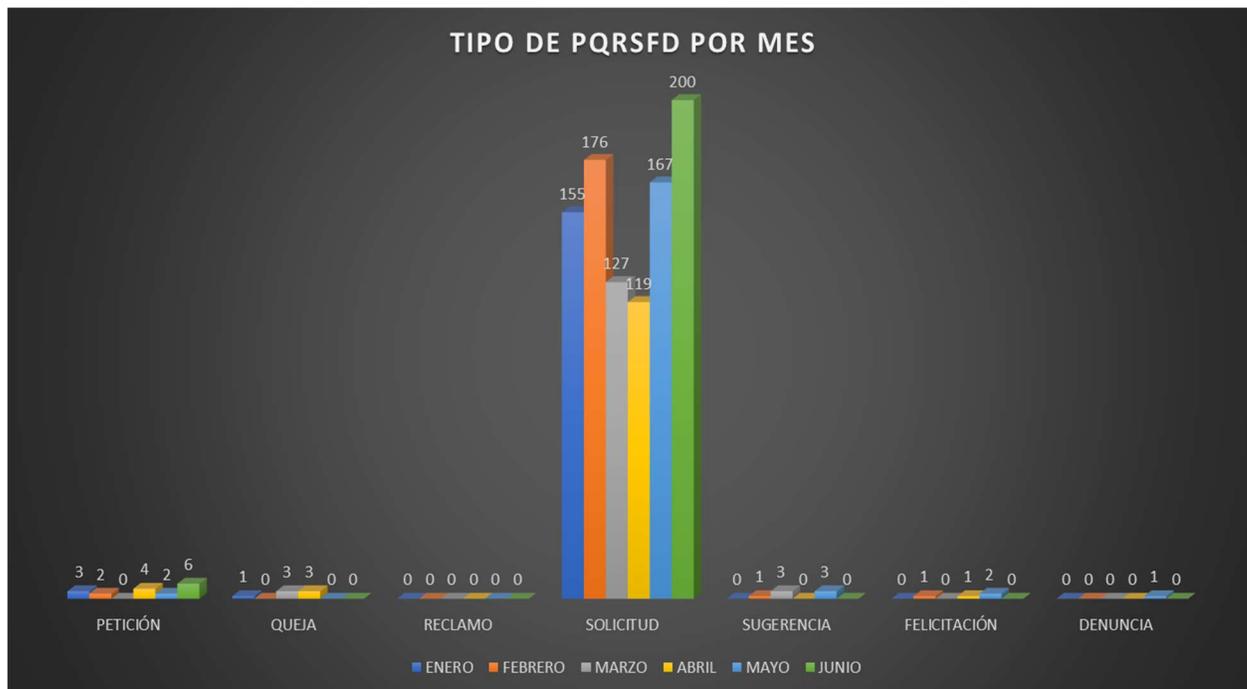
- ✓ Los canales de recepción de las PQRSFD por mes se clasificaron de la siguiente manera:



El 85% (830/980) de las PQRSFD que ingresan a la entidad, se registran a través del correo electrónico de “atención al ciudadano”, lo que quiere decir que la Institución ha generado una adecuada cultura y difusión de los canales de atención para la recepción de las manifestaciones.

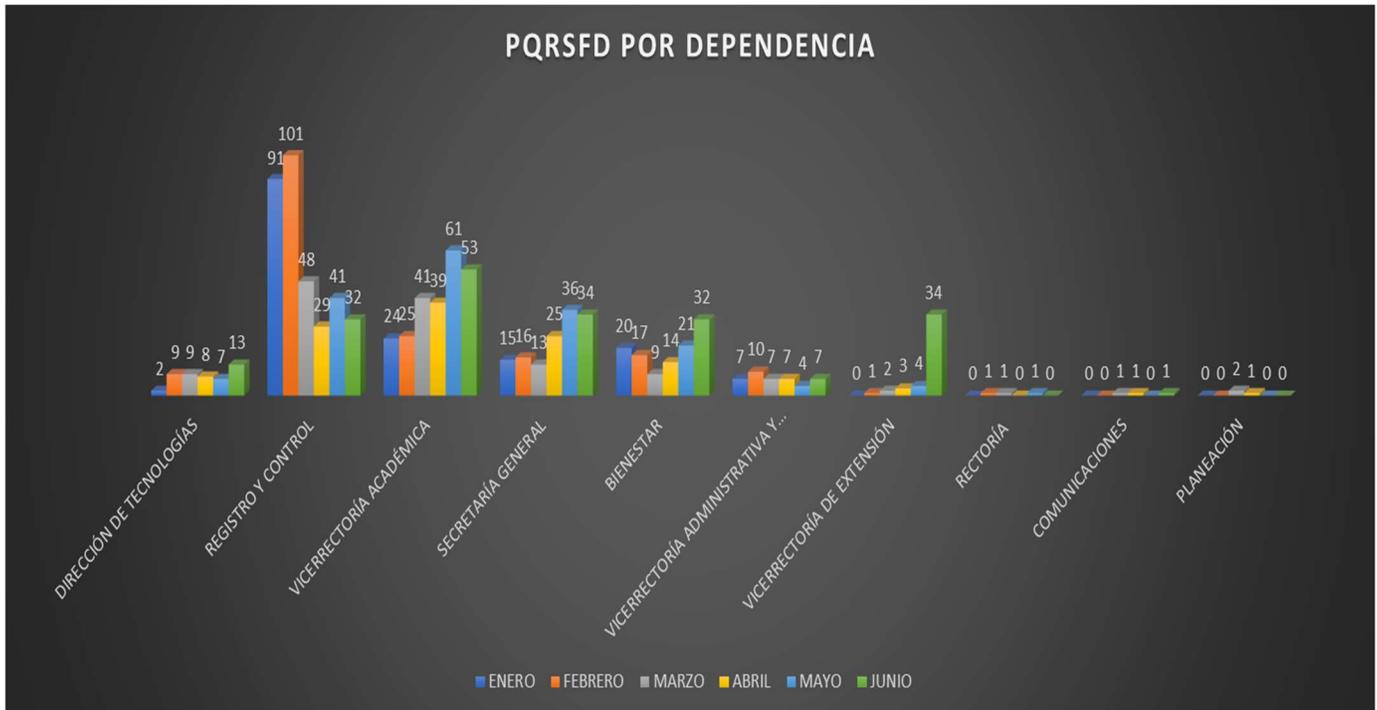
7

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



Se aprecia que la entidad recibe en su gran mayoría solicitudes de información, las cuales representan un 96% (944/980) de los registros.

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



Se identifica que las áreas donde más se concentran las PQRSFD corresponden a registro y control y vicerrectoría académica, con unos porcentajes de participación del 35% (342/980) y 25% (243/980) respectivamente.

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



10

Se evidencia un 99% de cumplimiento en la respuesta a las PQRSFD, teniendo en cuenta los términos de respuesta del Decreto 491 de 2020, artículo 5.

7. Motivo de los contactos

- ✓ La gran mayoría de los ciudadanos que establecen un contacto con la Institución, elevan solicitud de información relacionada con matrículas, becas, información de los programas que ofrece la Institución, homologaciones y certificados.
- ✓ Las felicitaciones recibidas hacen referencia al buen servicio de la Institución y la ampliación de plazo para el pago de matrículas. Durante este período de seguimiento, se evidencian felicitaciones para la Rectoría, Secretaría General y Vicerrectoría Académica.
- ✓ Los derechos de petición corresponden a aplazamientos de semestre, procesos de homologación, corrección de calificaciones, devoluciones de dinero, etc.
- ✓ Las quejas en términos generales están asociadas a dificultades con las matrículas e inconformidad con docente., aclarando que estas novedades ya fueron gestionadas.
- ✓ Las sugerencias corresponden a calificaciones de los docentes, métodos de estudio, etc.
- ✓ Se presentó una denuncia por parte de una estudiante, relacionada con plagio de trabajos académicos, la cual se encuentra en trámite por parte de la Institución.

11

8. Fortalezas

- ✓ Se cuenta con banco de preguntas frecuentes de Atención al Ciudadano; acción que ha permitido mejorar el canal de comunicación con los usuarios.
- ✓ Se habilitó una línea adicional de Atención al Ciudadano de segundo nivel, para brindar orientación de manera escalonada a los requerimientos que ingresan vía telefónica.
- ✓ En el mes de marzo se inició desde la secretaria general la proyección del Micrositio de Atención al Ciudadano, con el apoyo de las áreas de comunicaciones y tecnología, con etapas de diseño, programación e implementación. Desde el mes de junio de 2021 se puso en marcha esta importante herramienta.
- ✓ Se realizaron mejoras al portal web institucional, haciéndolo más dinámico, didáctico y agradable, a través del módulo SIEMPRE en el cual los usuarios pueden interponer las PQRSFD. Allí se cuenta con el ítem de preguntas frecuentes por áreas y de fácil acceso, con imágenes frescas y más cercanas a la ciudadanía, el cual puede ser visualizado en el siguiente Link: <https://www.iudigital.edu.co/Atencion-al-ciudadano/Paginas/Atencion-Al-Ciudadano.aspx>

- ✓ Se brindó capacitación desde al área de Atención al Ciudadano, a las áreas de Bienestar, Registro y Control y Vicerrectoría Académica sobre el manejo de solicitudes, con el fin de fortalecer la relación con los ciudadanos, los procedimientos, la formulación de respuestas y la oportunidad del servicio.
- ✓ Se presentaron informes mensuales ante el Comité de Gestión y Desempeño con sugerencias para mejora en la atención al ciudadano.
- ✓ Se generó archivo de las solicitudes ingresadas a partir del mes de febrero en el drive de Atención al ciudadano, donde se evidencia la trazabilidad de cada requerimiento.
- ✓ Se generó tabla de control de llamadas, lo que facilita la identificación de usuarios, generación de estadísticas frente a las solicitudes e inquietudes de la comunidad educativa y ciudadanía en general y mejoramiento de la calidad del servicio a través de la devolución de llamadas a las líneas fijas.
- ✓ Se cuenta con personal de apoyo para el área de atención al ciudadano, el cual evidencia su compromiso por cumplir con los requerimientos legales e implementar mejoras que brinden una mejor atención al ciudadano.

9. Recomendaciones

- ✓ Implementar la medición a la satisfacción, conforme a lo establecido en el Manual Operativo de MIPG, Versión 4 de 2021, en la dimensión de evaluación de resultados, política de seguimiento y evaluación del desempeño institucional, la cual establece en el ítem de atributos de calidad de la dimensión:

... “Medición de la percepción y satisfacción ciudadana, como un ejercicio constante que permite identificar puntos críticos de trabajo, oportunidades de mejora, y necesidades de los grupos de valor”.
- ✓ Debe actualizarse el nombre de “PQRSFD” en la página web Institucional, esto con el fin de guardar homogeneidad de los conceptos.
- ✓ Es pertinente que se genere un sistema de alertas que permita recordar a las diferentes dependencias que la PQRSFD a cargo de esta, está próxima a vencer.

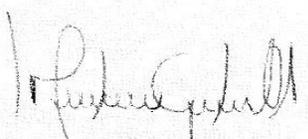
- ✓ Es importante que una vez ingrese una PQRSFD por otro canal diferente de atención al ciudadano, se remita de forma inmediata a esta área, toda vez que los términos para su respuesta comienzan a contar a partir del día siguiente en que se recibe en la Institución.
- ✓ Una vez entre en funcionamiento la sede principal, se recomienda instalar buzones de sugerencias como otro canal o medio de comunicación con los ciudadanos.
- ✓ Es importante que se estandarice a través de un formato o documento las respuestas que brindan las dependencias al requeridor, esto con la finalidad de tener una imagen armónica y organizada de cara al ciudadano.
- ✓ Se recomienda a las diferentes áreas dar trámite oportuno a las manifestaciones que son de su competencia, toda vez que la mayoría de las respuestas identificadas con extemporaneidad corresponden a las áreas. Situación que genera riesgos de tipo legal para la entidad y disminuye la eficiencia en el promedio de respuesta a las manifestaciones que se radican en la institución.
- ✓ Se debe coordinar con la Oficina Asesora de Planeación para dar celeridad a la aprobación de la documentación relacionada con el área de atención al ciudadano, especialmente el procedimiento con sus formatos asociados, para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD).
- ✓ Establecer en el procedimiento el término de respuesta a las manifestaciones por parte de las áreas, para luego ser remitida a los encargados de atención al ciudadano, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a las solicitudes.
- ✓ Actualizar la tabla de control de las PQRSFD, toda vez que algunas columnas presentan información que no está actualizada con el término legal para dar respuesta a las manifestaciones.
- ✓ Continuar con el diseño de estrategias que permitan a los usuarios visualizar la información de interés y que se encuentre actualizada, con el fin de disminuir los requerimientos de solicitud de información por un mismo concepto.

- ✓ Analizar y dar trámite a las recomendaciones registradas por el área de atención al ciudadano en los informes mensuales que se generan para la Institución y que son socializados en el Comité de Gestión y Desempeño.

10. Conclusiones

- ✓ La Institución da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, toda vez tiene un área conformada por dos (2) personas encargadas de gestionar las PQRSFD que ingresan a través de los diferentes canales de contacto y la misma se encuentra adscrita al proceso de gestión jurídica de la Institución.
- ✓ Se evidencia seguimiento periódico de las PQRSFD por parte de la dependencia encargada y esta a su vez socializa la información en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional.
- ✓ En el periodo comprendido entre los meses de enero y junio de 2021, se recibieron 980 PQRSFD y el medio más utilizado fue el correo electrónico de atención al ciudadano.
- ✓ De acuerdo con la información registrada en la base de datos, 959 PQRSFD registradas dieron respuesta oportuna y 14 se encuentran por fuera del término, donde los días de retrasos están entre 1 y 26 días.
- ✓ El tiempo promedio en la respuesta a las PQRSFD corresponde al período enero – junio de 2021, corresponde a 4 días hábiles.
- ✓ Se realizó verificación a 132 respuestas de PQRSFD, donde se evidenció que las mismas son coherentes frente a los requerimientos que se registran.
- ✓ En el periodo evaluado, se identificó que fue interpuesta una tutela en contra de la entidad relacionada con una manifestación, en la verificación realizada por la Oficina Asesora de Auditoría Interna se constató que el fallo se dio a favor de la Institución.

14

**MARLENY GARCIA OSPINA**

Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna