

**INSTITUCION UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA**

**INFORME DE ATENCIÓN DE PQRSFD Y PERCEPCIÓN DEL CLIENTE  
PERIODO: OCTUBRE**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRSFD**

**MEDELLÍN - 2019**

## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS DEL MES DE OCTUBRE**

Revisando las estadísticas relacionadas con las PQRSFD que ingresaron a la institución desde Octubre se puede observar que el 97 de las solicitudes fueron de información, 2 solicitudes incompletas para el área de Admisiones y Registro y una 1 sugerencia que se recibió por parte de un externo dirigida al Área de Bienestar Institucional, (solicitando becas para la población de 45 años que no ha podido ingresar a la educación superior por la carencia de recursos económicos); el 86 % de las solicitudes recibidas corresponden a solicitudes del área de Admisiones y Registro. El 8% corresponde a casos académicos los cuales fueron atendidos por Docencia. 3 % casos de bienestar institucional, 1,6 % casos a extensión y proyección social, el 0,8 % fueron casos direccionados a gestión administrativa y financiera y el 0,4% caso de rectoría.

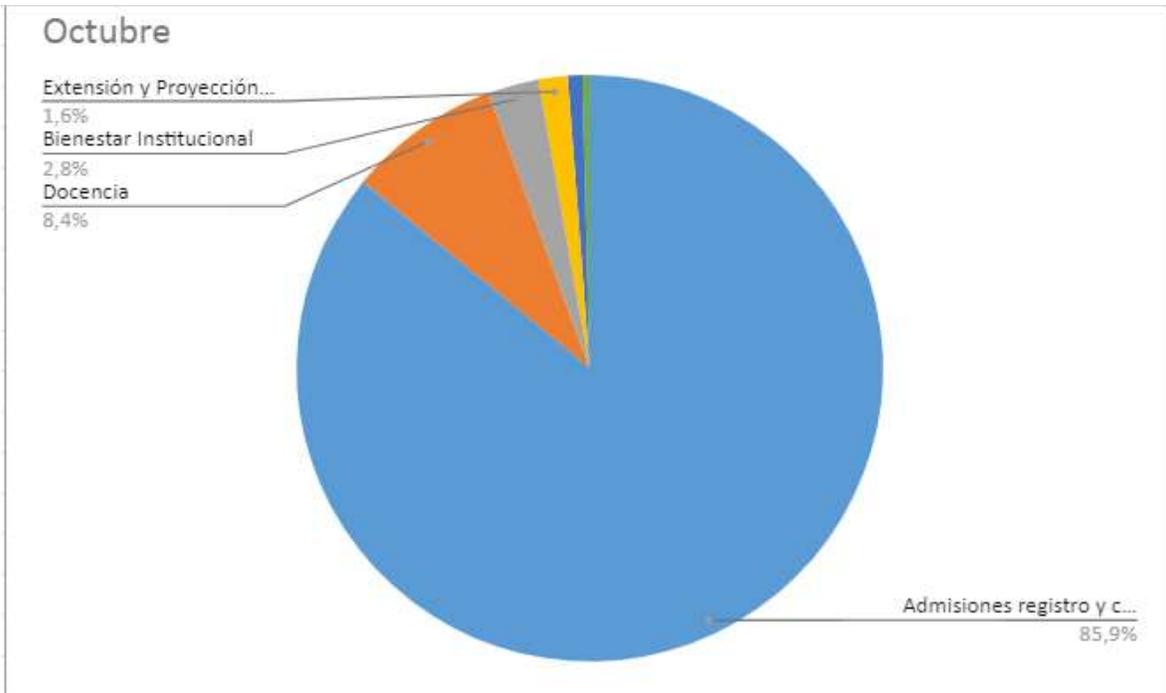
De las solicitudes recibidas un 61% fueron realizadas por hombres y el 38% de las solicitudes restantes fueron realizadas por mujeres, el 1% correspondió a una solicitud institucional.

Se utilizó la herramienta de seguimiento para dar respuesta a las PQRSFD con el fin de dar respuesta en los tiempos de respuesta establecidos en la entidad tanto para los funcionarios como para Atención al Ciudadano.

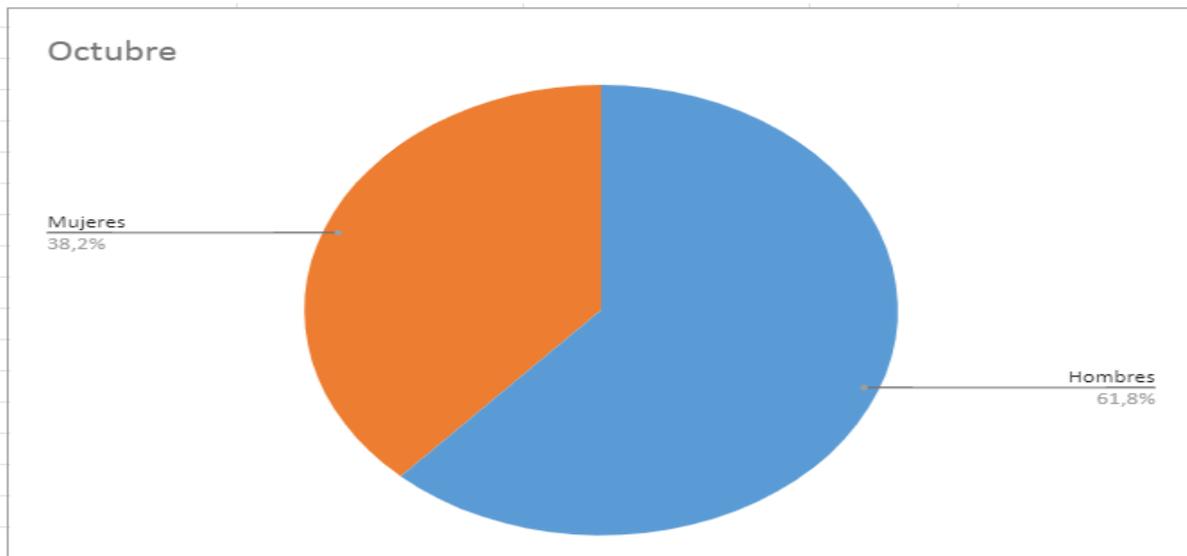
Es importante aclarar que algunas solicitudes se dirigen a dos dependencias en este caso se le asignó el caso para generar el reporte, a la dependencia a la que correspondía la petición principal.

En el caso de las solicitudes incompletas, se estableció comunicación con los usuarios con el fin de dar respuesta a las solicitudes.

Se anexa gráfica estadística que arroja el direccionamiento por dependencias de las solicitudes recibidas.



Tipo de solicitante: al analizar las diferentes solicitudes que generan incidencias en el sistema PQRSFD, encontramos que los hombres continúan hacen más uso de este servicio.



---

*Conclusiones y acciones de mejora*

---

De las 249 peticiones, la mayoría se respondieron en el tiempo establecido por el procedimiento establecido en la entidad, menos un caso el cual se tardó 12 días el cual fue un caso de beca corpoeducación, los casos que estuvieron al límite de respuesta fueron casos de homologación y el de un estudiante que se postuló a una beca para afro descendientes. La mayoría de peticiones tuvieron un tiempo de respuesta de 1 a 3 días. Se destaca en este período de seguimiento, que no se encontraron peticiones sin respuesta o con respuestas extemporáneas según lo estipulado por la ley.

Con el fin de realizar procesos institucionales de mejora en cuanto atención al ciudadano, se propone expresar a través de un comunicado a las áreas que conforman la Institución Universitaria Digital de Antioquia y reciben casos de Atención al Ciudadano, reiterando que debe darse respuesta directamente de esta área, por donde se recibió la solicitud y sí por algún motivo llega remitido algún caso que no corresponde al área, hacerlo saber para proceder a escalarlo al área encargada.