

INSTITUCION UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

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

ATENCIÓN AL CIUDADANO - PQRSFD

MEDELLÍN - 2019

Revisando las estadísticas relacionadas con las PQRSFD que ingresaron a la institución en Noviembre, se obtuvo un total de 1046 PQRSFD de las cuales 1018 fueron de solicitudes de información. Por lo cual, en este mes de Noviembre se registra el mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones, de las cuales se dio respuesta oportuna a la mayoría de las solicitudes según el procedimiento, en un tiempo menor o igual a 10 días calendario.

De acuerdo a la información obtenida, el área o dependencia que recibió un mayor número de PQRSFD fue el área de Admisiones y Registro con 459 solicitudes que representa el 44 % sobre el total, seguido de Bienestar Institucional. A causa de las inscripciones que se dispararon por las becas de Corpoeducación que se ofertaron en el mes.

El área de atención al usuario dio respuesta a la mayoría de las solicitudes; en cuanto a la oportunidad de atención, el indicador arroja un resultado del 100%.

Se recibieron 11 quejas los motivos que fueron reiterativos para las quejas fue debido a la dificultad para comunicarse telefónicamente con la institución, 8 solicitudes incompletas, 3 felicitaciones, 2 reclamos, 2 derechos de petición de interés particular, 1 solicitud de petición de interés general, 1 sugerencia que se recibió por parte de un externo dirigida al Área de Admisiones y Registro.

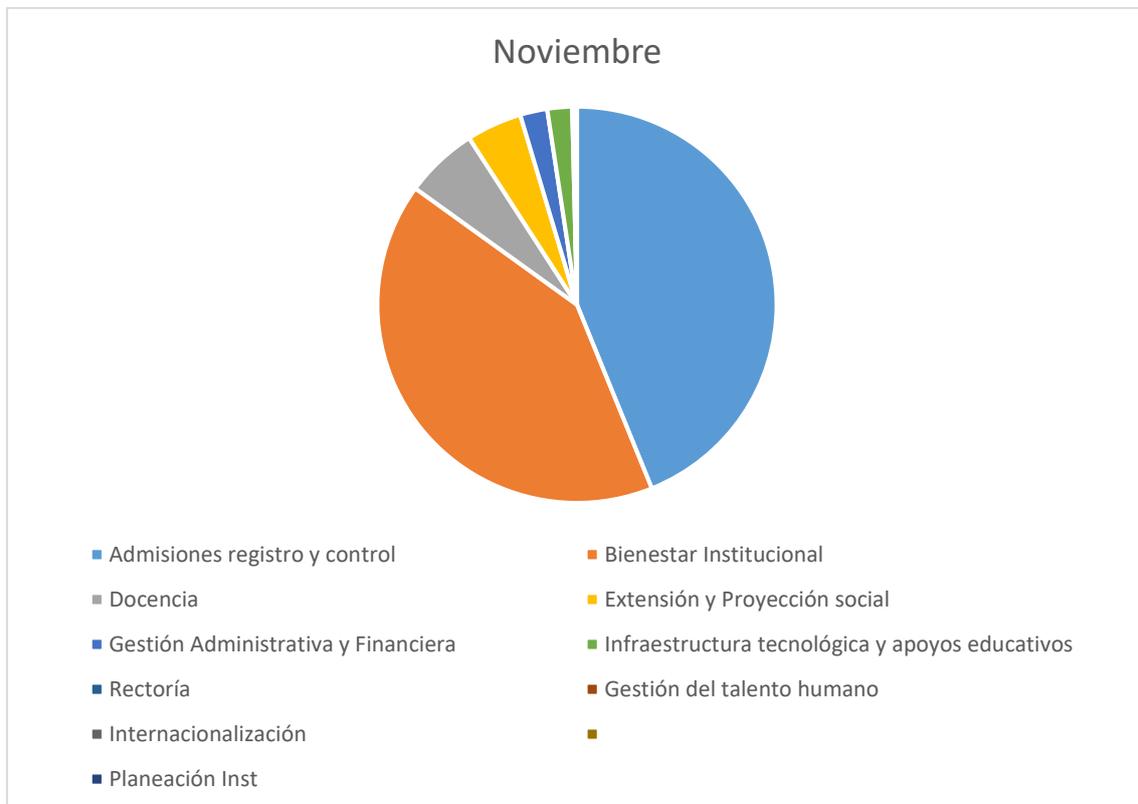
El 44% de las solicitudes recibidas corresponden a solicitudes del área de Admisiones y Registro. 41% casos de bienestar institucional. El 6% corresponde a casos académicos los cuales fueron atendidos por Docencia, el 4 % casos a extensión y proyección social, el 2% fueron casos direccionados a infraestructura tecnológica y apoyos educativos, el 2% fueron casos direccionados a gestión administrativa y financiera, el 1% correspondió a un caso de Gestión de talento humano, otro 1% a un caso de rectoría, un 1% a un caso de planeación institucional y 1% a un caso de internacionalización.

De las solicitudes recibidas el 55 % de las solicitudes fueron realizadas por mujeres y el 44 % restante fueron realizadas por hombres y 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.

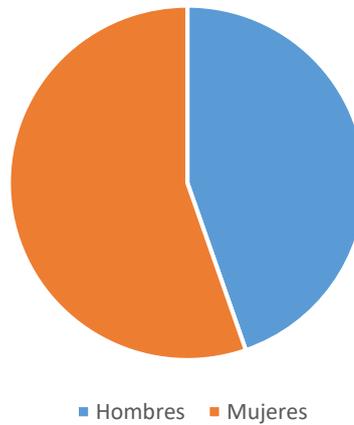
Es importante aclarar que algunas solicitudes se dirigen a dos dependencias en este caso se le asignó el caso para generar el reporte, a la dependencia a la que correspondía la petición principal.

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 en el mes de Noviembre a diferencia de los anteriores meses, las mujeres hicieron más uso de este servicio.

Solicitudes por Género
Noviembre



Conclusiones y acciones de mejora

La dependencia que recibió un mayor número de quejas correspondió a Gestión Administrativa y/o Dirección de Tecnología se propuso como acciones de mejora por dicha área: contratar IP y líneas asociadas, contratar un call center que pueda responder las preguntas frecuentes y para atender al ciudadano de forma continua, ya que esta es una solución que muchas entidades practican, tercerizan el servicio de atención y la institución genera las guías de respuestas claras y los protocolos de procedimientos para escalar.

Dicha área propuso revisar el proceso de inscripción que se tiene publicado en la web, pues la idea es que el ciudadano no necesite llamar para inscribirse, sino que el documento o la guía sea tan clara que al leerlo sea posible hacerlo de forma autónoma y crear también un video guía.

Además mantener en la web la información de las Becas, y en caso de haberse cerrado las inscripciones a las becas, informar también a través de la web y las redes sobre la finalización del proceso, también diseñar una guía sobre el proceso de admisiones y publicarlo en la página web.