

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

SECRETARIA GENERAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Periodo del informe

1 de julio al 30 de septiembre de 2020

Medellín octubre de 2020

1. INFORMACIÓN GENERAL

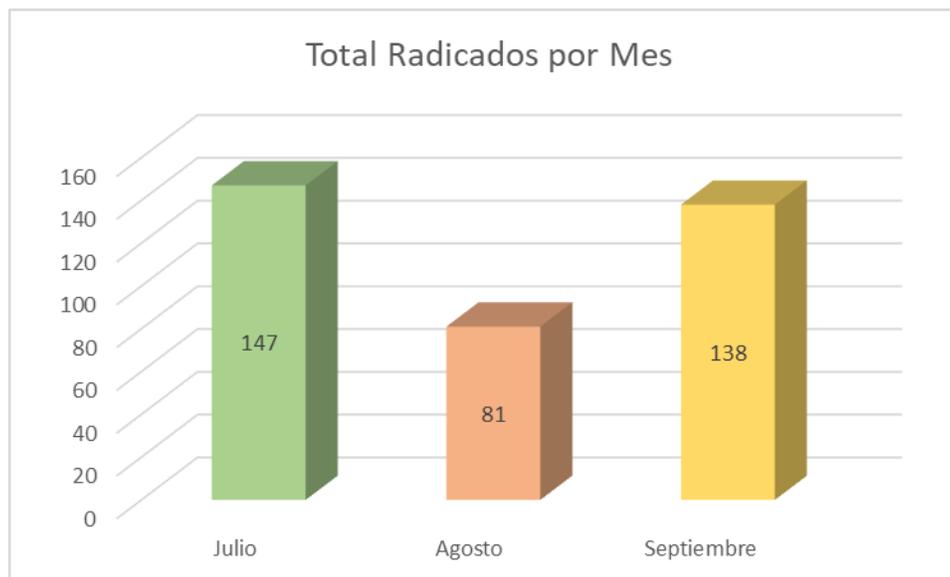
De conformidad con lo establecido en el artículo 6°, numeral 6, del Decreto 4886 de 2011, es función del Grupo de Atención al Ciudadano, “recibir, direccionar internamente y velar por el cumplimiento del trámite de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la prestación de los servicios prestados por la IU DIGITAL, llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten”.

El presente informe se realiza consolidando los informes mensuales basados en las tablas de control donde reposan la información correspondiente Peticiones quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones, durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2020.

La siguiente es la distribución de los radicados de los 3 meses:

MES	TOTAL RADICADOS
JULIO	147
AGOSTO	81
SEPTIEMBRE	138
TOTAL	366

La gráfica muestra el comportamiento del número de radicaciones realizadas en el tercer trimestre de 2020, arrojando un total de 366, las cuales corresponden a PQRSDf, de cada uno de los meses:

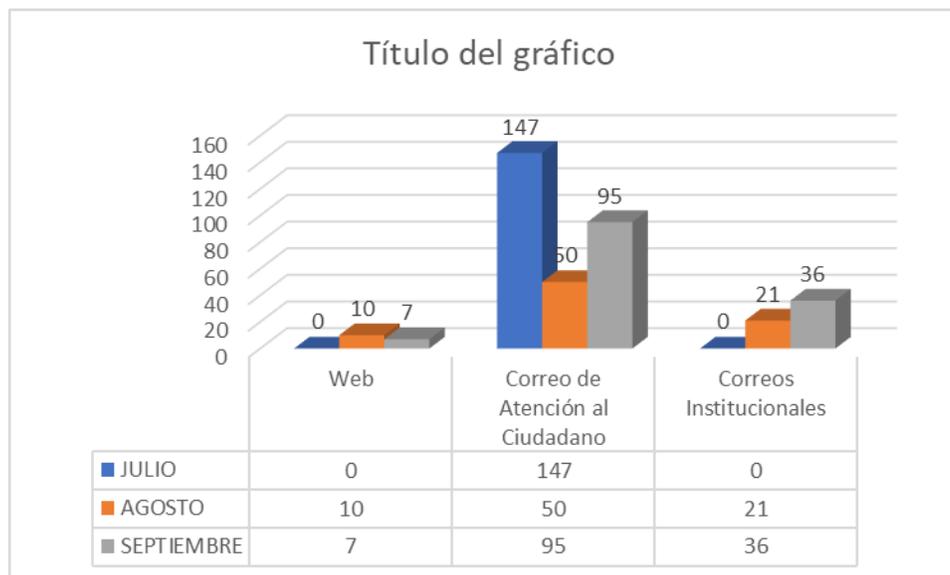


2. CANALES

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos para este fin, durante cada mes así:

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
WEB		10	7
Correo Atención al Ciudadano	147	50	95
Correos institucionales		21	36
Sub Totales	147	81	138
TOTAL	366		

La siguiente gráfica muestra la proporción de cada canal frente al número total de radicados recibidos por este trámite:



Durante el periodo comprendido entre julio, agosto y septiembre de 2020, los canales utilizados por los ciudadanos fueron los electrónicos.

3. CLASIFICACIÓN

La siguiente tabla describe la clasificación de los radicados recibidos durante el periodo informado, teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

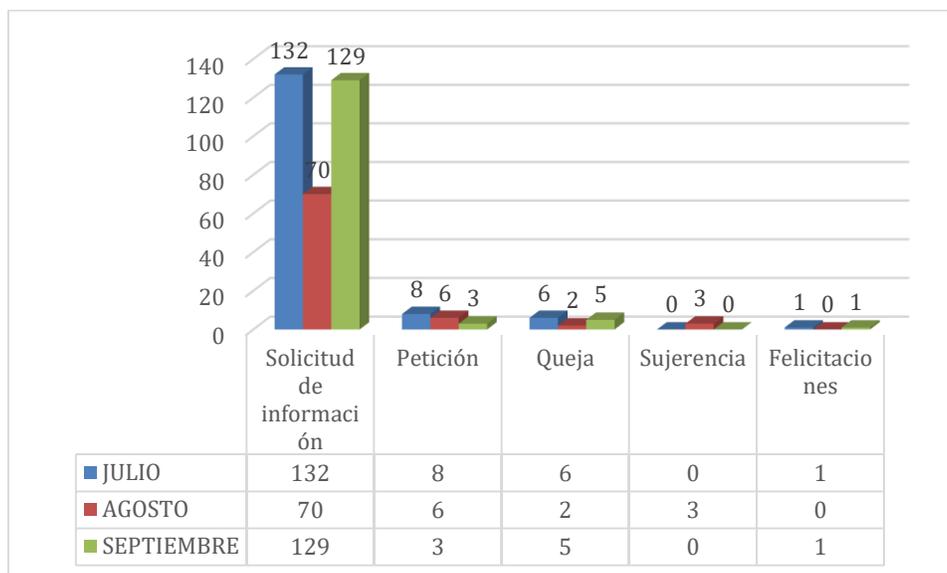
Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Solicitud de información: Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuáles presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.

Felicitación: Es la expresión de satisfacción por el buen desempeño de la institución o alguno de sus funcionarios, concerniente a la atención y/o servicios prestados.

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Solicitud de información	132	70	129
Petición	8	6	3
Queja	6	2	5
Sugerencia	0	3	0
Felicitaciones	1	0	1
Sub Total	147	81	138
TOTAL	366		

La variación mes a mes de cada una de las clases, se evidencia en la siguiente gráfica:



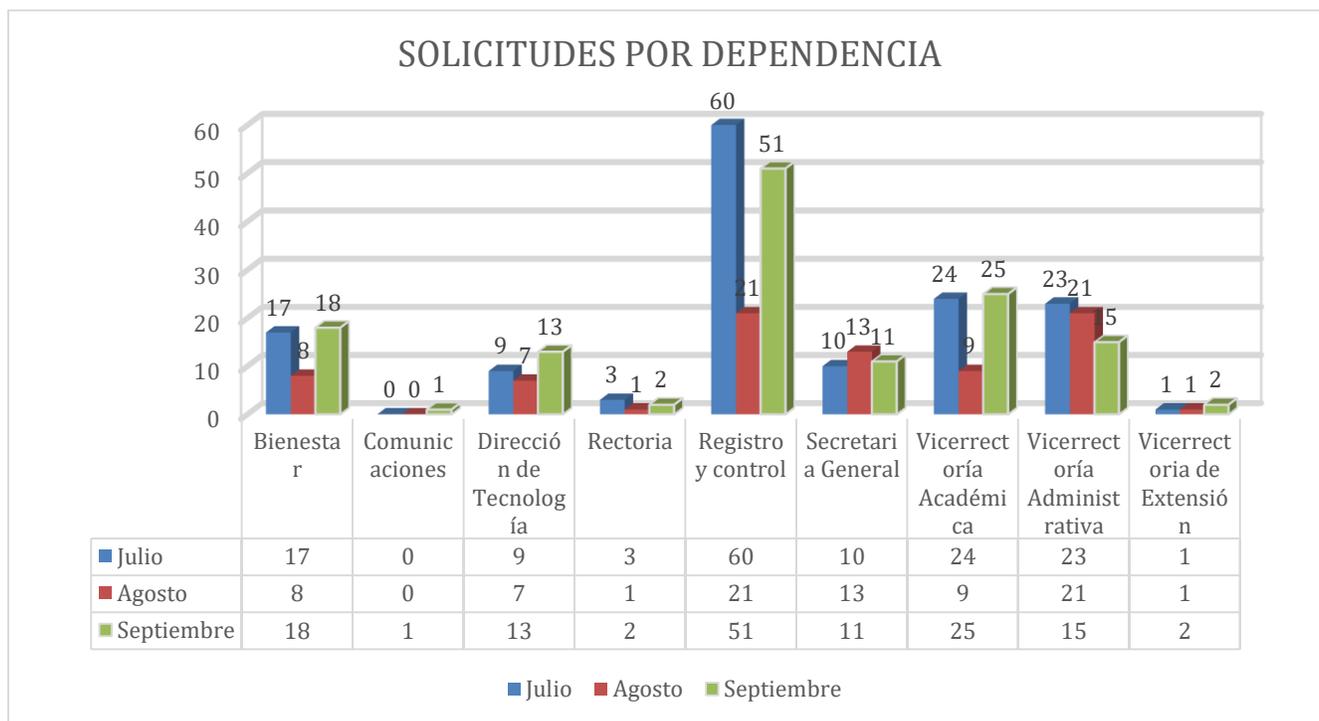
Se mantiene en un nivel alto el número de solicitudes de información durante este trimestre.

4. DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIAS

Una vez clasificados, radicados e identificados los temas, se distribuyen por Dependencias, así:

SOLICITUDES POR DEPENDENCIA					
Dependencia	Julio	Agosto	Septiembre	total	%
Bienestar	17	8	18	43	11,75%
Comunicaciones	0	0	1	1	0,27%
Dirección de Tecnología	9	7	13	29	7,92%
Rectoría	3	1	2	6	1,64%
Registro y control	60	21	51	132	36,07%
Secretaría General	10	13	11	34	9,29%
Vicerrectoría Académica	24	9	25	58	15,85%
Vicerrectoría Administrativa	23	21	15	59	16,12%
Vicerrectoría de Extensión	1	1	2	4	1,09%
Total	147	81	138	366	100,00%

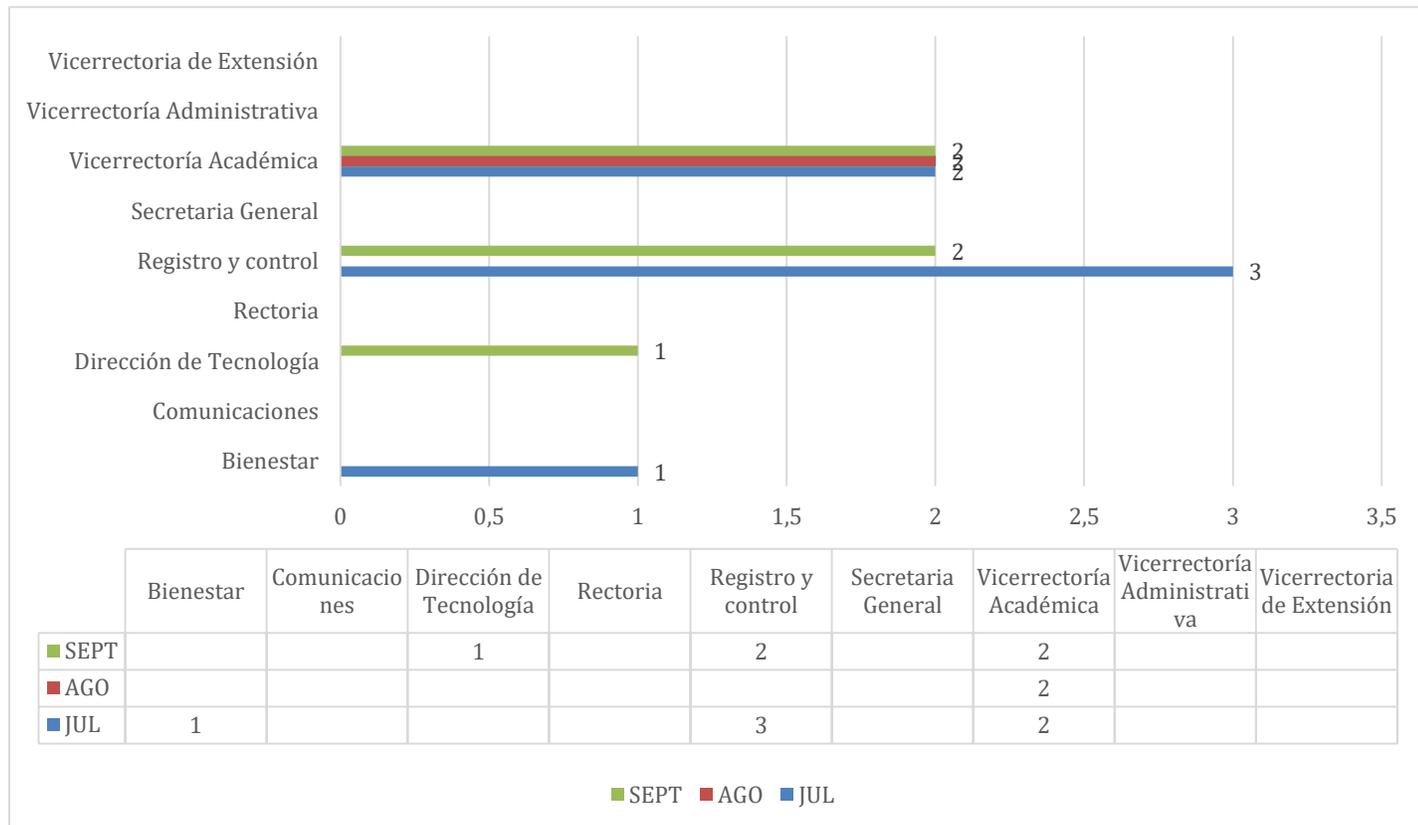
La variación mes a mes de cada una de las clases, se evidencia en la siguiente gráfica:



QUEJAS POR DEPENDENCIA

QUEJAS POR DEPENDENCIA					
DEPENDENCIA	JUL	AGO	SEPT	TOTAL	%
Bienestar	1			1	7,69%
Comunicaciones				0	0,00%
Dirección de Tecnología			1	1	7,69%
Rectoría				0	0,00%
Registro y control	3		2	5	38,46%
Secretaría General				0	0,00%
Vicerrectoría Académica	2	2	2	6	46,15%
Vicerrectoría Administrativa				0	0,00%
Vicerrectoría de Extensión				0	0,00%
TOTALES	6	2	5	13	100,00%
	13				

La variación mes a mes de cada una de las clases, se evidencia en la siguiente gráfica:



El detalle de las quejas presentadas durante el tercer trimestre es el siguiente:

QUEJAS JULIO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
Vicerrectoría Académica	2	1. Inconformidad con docente del área de Pensamiento Algorítmico. 2. No se notificó a la estudiante del inicio de sus cursos.	40%
Registro y control	3	1, no llego de manera oportuna el usuario y la contraseña a la estudiante 2, se le cargaron en el tablero de tareas las materias equivocadas. 3, difícil comunicación telefónica, y no entrega oportuna de Claves y usuarios	60%
Bienestar	1	1, proceso de matrícula con icetex y Bienestar	20%
TOTAL	5		100%

QUEJAS AGOSTO

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
Vicerrectoría Académica	2	1, Docente no contesta los correos electrónicos 2, Docente no utiliza metodologías adecuadas de enseñanza.	100%
TOTAL	2		100%



QUEJAS SEPTIEMBRE

DEPENDENCIA	CANT.	CONCEPTO	%
Dirección de Tecnología	1	1, Dificultades con el formulario del Banco de Expertos IU Digital	20%
Vicerrectoría Académica	2	1, inconformidad con gestión de docente 2, inconformidad con docente.	40%
Registro y control	2	1, Devolución de Matricula 2, claves de acceso y registro difíciles.	40%
TOTAL	5		100%

5. CONCLUSIONES

Se observa que la mayoría de solicitudes durante este trimestre tienen que ver con la oferta académica, de la institución, las formas de financiación y becas para el acceso, se presentan algunas dificultades de comunicación en lo que tiene que ver con entrega de claves de acceso, también se han presentado algunas inconformidades con los docentes, por último, es importante seguir agilizando los procesos tecnológicos y las devoluciones de recursos.

RESPUESTAS OPORTUNAS: Cabe mencionar que, en aras de procurar una respuesta oportuna a los ciudadanos por parte de las Dependencias de la Entidad, desde la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano, se están enviando correos periódicos, recordando los números de radicado que están pendientes de respuesta.

Nota: los valores presentados en este informe varían con respecto a los informes mensuales, debido a que el control es manual y en ocasiones ingresan solicitudes directamente a las áreas y son reportadas con posterioridad al Servicio de Atención al Ciudadano