

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS DEL MES DE ABRIL-JUNIO

**Periodo de abril a junio de 2020
Segundo trimestre de 2020**

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE
ANTIOQUIA**
Oficina Asesora de Planeación

JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA
RECTOR

Tabla de contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	MARCO NORMATIVO.....	5
III.	OBJETIVO GENERAL.....	6
IV.	RESULTADOS DE PQRSFD.....	7
V.	GESTIÓN CIFRAS.....	11
VI.	CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....	12
VII.	MANIFESTACIÓN DE LAS FELICITACIONES.....	13
VIII.	TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS CIUDADANOS.....	14
IX.	ESTADO DE LAS PQRSFD.....	16
X.	MEDIO DE RECEPCIÓN.....	16
XI.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	17
XII.	OBSERVACIONES FINALES.....	18
XIII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	18

I. INTRODUCCIÓN.

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 31 de junio de 2020, se realiza con el objetivo de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la institución y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.

La Institución Universitaria Digital de Antioquia, tiene a disposición de la ciudadanía el proceso de Atención al Ciudadano, a través del cual se recibe, direcciona, se hace seguimiento y monitoreo a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que se reciben por los diferentes canales de Atención a la Ciudadanía, de acuerdo con la normativa vigente.

La Institución Universitaria Digital de Antioquia a través de Atención al Ciudadano, y en cumplimiento al artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, donde se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de las entidades públicas, y para ello se tiene implementado diferentes mecanismos para que los ciudadanos puedan manifestarse y realizar sus solicitudes a nuestra Institución, como son:

- De manera personalizada y verbal oficina en Sede Calle 10 Sur N°50 E-31
- Línea de atención móvil telefónica 3176471890 - 3163920781.
- A través de la página web <https://www.iudigital.edu.co/atencion-a-la-ciudadania> pestaña Atención a la Ciudadanía, REGISTRAR SU SOLICITUD (formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias).
- Asistente Virtual en la página web <https://www.iudigital.edu.co/>
- Correo electrónico atencionalciudadano@iudigital.edu.co en el horario laboral de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:30 p.m.

Mediante estos canales se generan espacios efectivos de comunicación, con los grupos de valor y con la comunidad en general, debido a que se les brinda una atención personalizada, de acuerdo con sus necesidades y expectativas, las cuales están debidamente identificadas, dentro del marco de sus deberes y derechos, conforme a la normatividad vigente

El procedimiento inicia con la instauración de las PQRSFD, por parte de los ciudadanos mediante los mecanismos anteriormente descritos, las cuales son registradas en el *Semáforo de Control de PQRSFD* de Atención al Ciudadano, luego se le remite al funcionario responsable por cada dependencia, quien se responsabiliza en dar la respuesta, dentro de los términos establecidos y se espera recibir la respectiva contestación para informarle al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo con su asunto. Es así, como el resultado trimestral es consolidado y analizado, el cual se presenta a continuación.

II. MARCO NORMATIVO:

- Constitución Política de Colombia de 1991 (Arts. 1, 2, 13, 23, 29, 79, 83, 84, 209, 333 y 365).
- Ley 489 de 1998. Por medio de la cual se dictan disposiciones sobre el funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
- Ley 87 de 2003. 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. Política de racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Decreto 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción: establece la obligatoriedad de elaborar un plan anticorrupción y de atención al ciudadano y de contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012. Adopta una metodología y “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 2693 de 2012. Se definen los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano.
- 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 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1499 de 2017. Por medio de la cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación Gestión.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP.

- Protocolo de Atención al Ciudadano Institucional.

En este sentido, se presenta el informe trimestral de (abril-junio) PQRSFD correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 31 de junio del 2020. En cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho del acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la institución.

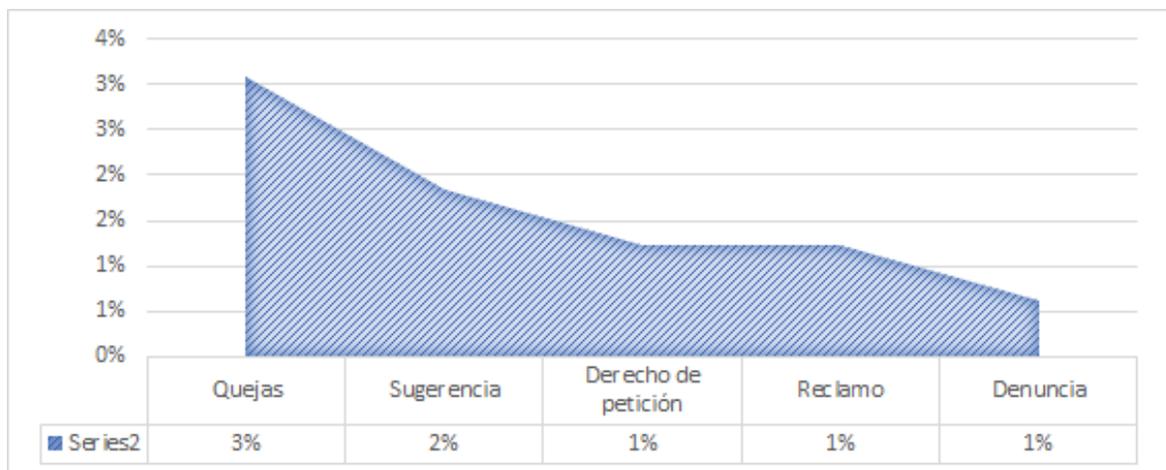
De acuerdo con los datos analizados, por atención al ciudadano, durante el segundo trimestre del año 2020, específicamente entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2020 fueron recibidas en la Institución Universitaria Digital de Antioquia un total de 580 peticiones de acceso a la información pública de la institución, distribuidas así: el 93,6% (543) correspondió a peticiones de información, el 2,24% (13) a quejas, el 1,3% (8) a derechos de petición, el 1,0% (6) a sugerencias, el 0,6% (4) correspondió a felicitaciones, el 0,5% (3) a reclamos, el 0,3% (2) a denuncias y el 0,17% (1) a una petición incompleta. Teniendo en cuenta lo reportado por las dependencias a las cuales les fue asignado su trámite, no se negó el acceso a ninguna de ellas.

III. OBJETIVO GENERAL:

Presentar el informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones -PQRSFD- recibidos a través de los diferentes canales de atención al ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 01 de abril y 31 de junio de 2020.

IV. RESULTADOS DE PQRSFD.

Caracterización por tipo de requerimiento.



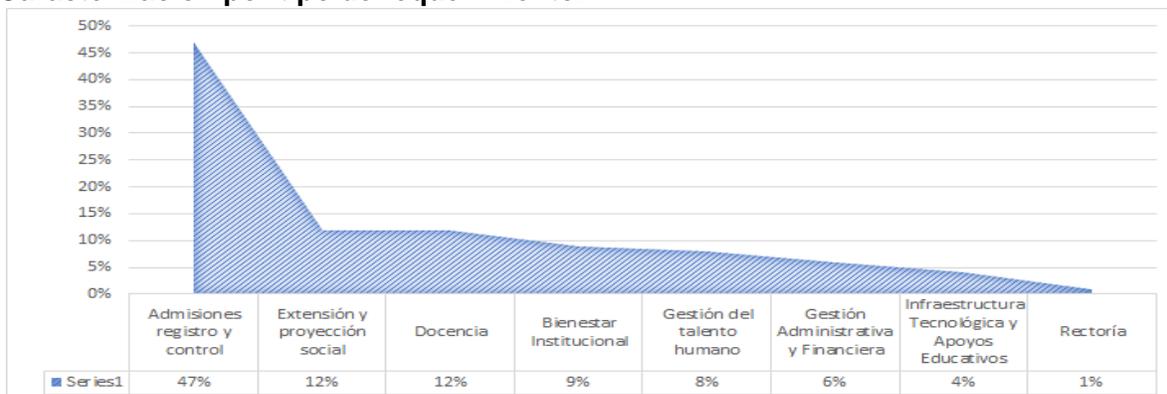
Gráfica 1. Gráfica de área con el porcentaje de peticiones recibidas clasificadas por motivo (abril).

El 92% de las peticiones recibidas en el mes de abril correspondieron a solicitudes de información (No se incluyeron las solicitudes de información en la gráfica 1).

De los datos relacionados con las PQRSFD que ingresaron a la institución en abril se da cuenta que, de las peticiones recibidas, el 92% corresponden a peticiones de información, el 3% a quejas, el 2% a sugerencias, el 1% a un reclamo, el 1% a un derecho de petición y el 1% corresponde a una denuncia.

Al área de Admisiones y Registro se dirigieron el 47% de las peticiones, a Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social el 12%, a Vicerrectoría Académica específicamente a las coordinaciones de los programas el 12%, a Bienestar Institucional el 9%, a la Oficina de Gestión del Talento Humano el 8%, a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera 6%, a Dirección de Tecnología el 4% y a Rectoría el 1%.

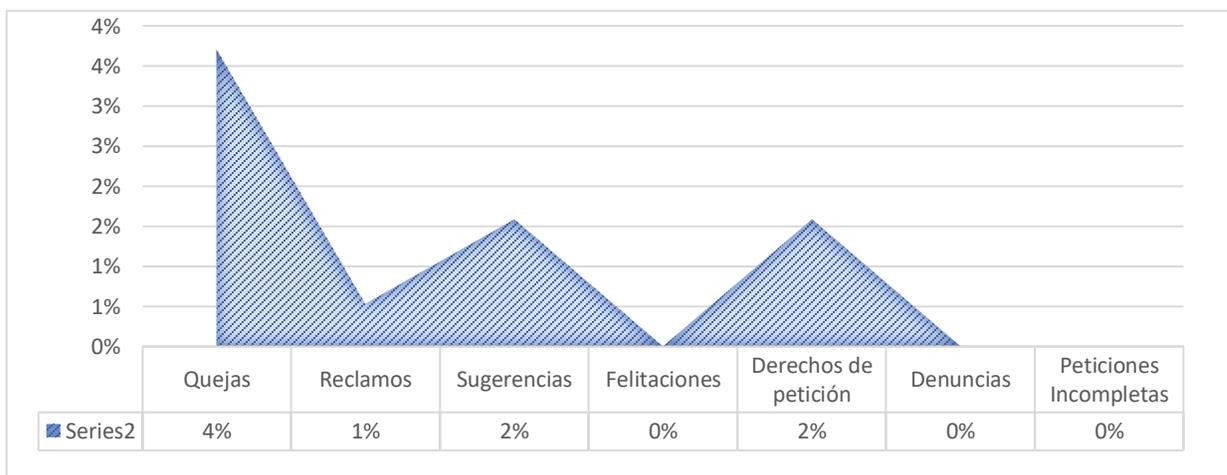
Caracterización por tipo de requerimiento.



Gráfica 2. Gráfica de área con el porcentaje de peticiones recibidas clasificadas por dependencia (abril).

Los datos reflejan que, durante el mes de mayo, de las peticiones que se gestionaron el 91% corresponden a solicitudes de información, el 4% pertenece a quejas, un 2% a sugerencias, un 2% a derechos de petición, y finalmente, un 1% a reclamos.

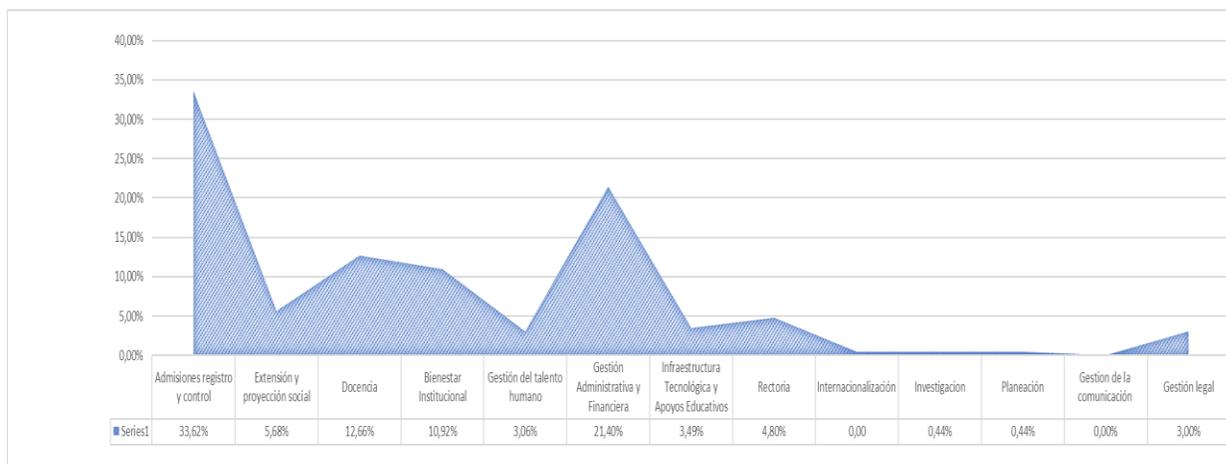
Caracterización por tipo de requerimiento.



Gráfica 3. Gráfica de área con el porcentaje de peticiones recibidas clasificadas por motivo (mayo).

El 91% de las peticiones recibidas en el mes de mayo correspondieron a solicitudes de información (No se incluyeron las solicitudes de información en la gráfica 3).

En cuanto a las métricas del mes de mayo, a Admisiones y Registro fueron dirigidas, el 46,91% de las peticiones, a Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social el 12,35%, a Vicerrectoría Académica el 11,73%, a Bienestar Institucional se direccionaron el 9,26%, a Gestión del Talento Humano el 8,02%, a Vicerrectoría Administrativa y Financiera fueron dirigidas el 6,27% y además un 4,32 % de las peticiones fueron dirigidos a Dirección de Tecnología; por último, se gestionó: a Rectoría 1,23% peticiones.



Gráfica 4. Gráfica de área con el porcentaje de peticiones recibidas clasificadas por dependencia (mayo).

De los datos relacionados con las PQRSFD que ingresaron a la institución en junio se percibe que: corresponden a peticiones de información el 97%, a felicitaciones el 1% y a derechos de petición el 1%.

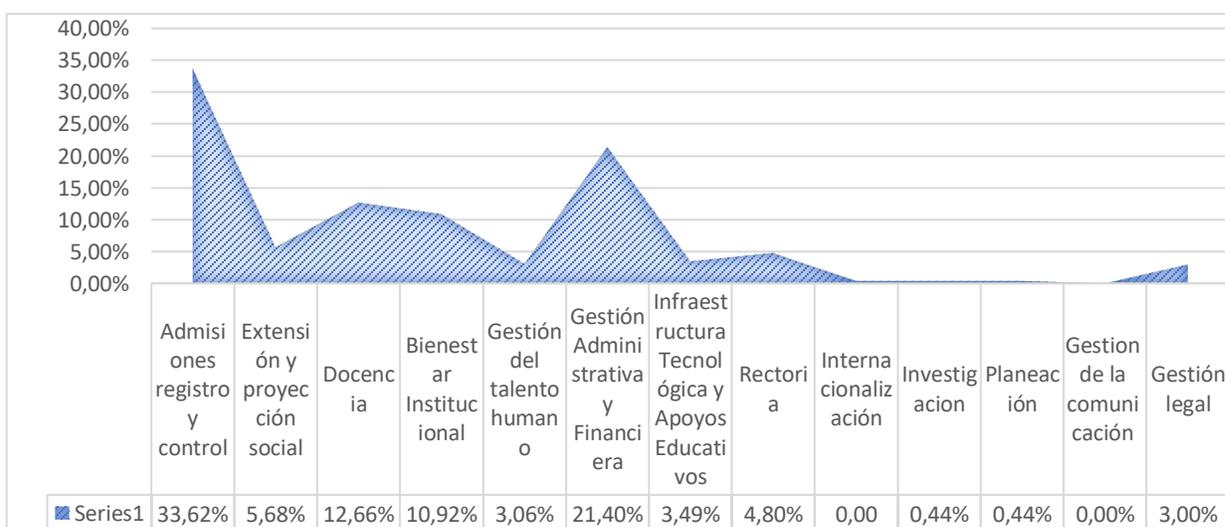
Caracterización por tipo de requerimiento.



Gráfica 5. Gráfica de Área con el porcentaje de peticiones recibidas clasificadas por motivo (junio).

Nota: (No se incluyeron las solicitudes de información en la gráfica 5).

Al área de Admisiones y Registro se dirigieron el 30% de las peticiones, a Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social el 29%, a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera el 11%, a Vicerrectoría Académica el 10%, a Bienestar Institucional 6%, a Rectoría el 5%, a la Oficina de Gestión del Talento Humano el 4%, a la Dirección de Tecnología el 3%, al área de investigación, a la Oficina Asesora de Planeación el 1% y a Secretaría General el 1% de las peticiones.



Gráfica 6. Gráfica de Área con el porcentaje de peticiones recibidas clasificadas por dependencia (junio).

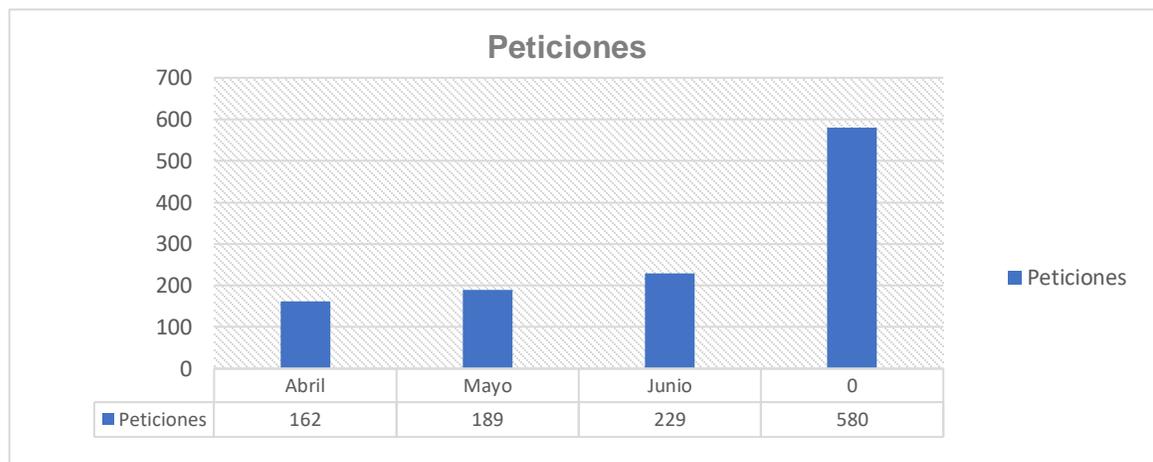
La dependencia que atendió el mayor número de PQRSFD fue Admisiones y Registro, en donde se concentraron la mayoría de las peticiones recibidas.

Las dependencias que más peticiones atendieron en la modalidad de peticiones de información fueron Admisiones y Registro y Docencia.

Frente a la modalidad de derechos de petición, la dependencia que recibió la mayor cantidad de peticiones fue Vicerrectoría Académica específicamente las coordinaciones de los programas académicos.

V. GESTIÓN EN CIFRAS.

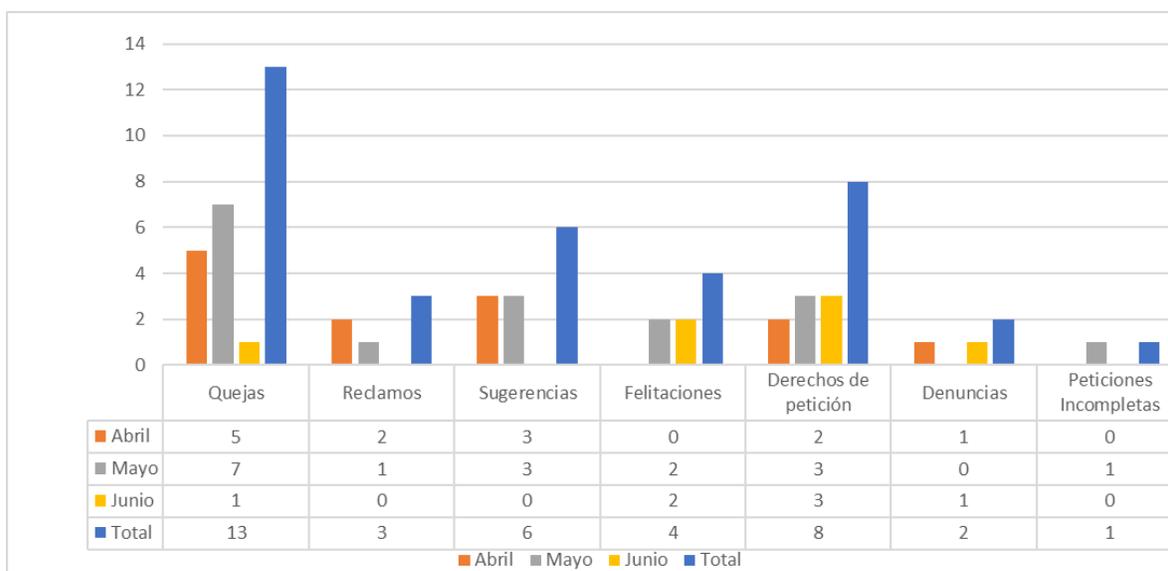
En el diagrama de barras se presenta el comparativo del segundo trimestre de 2020-02.



Gráfica 7. Gráfica de barras con el consolidado de peticiones recibidas en el segundo trimestre (2020).

La mayor concentración de requerimientos en el trimestre se efectuó en el mes de junio, en donde fueron radicados un 39,4% (229) del total de las peticiones, seguido por mayo que agrupó un 32,5% (189) y luego abril con el 27,9 (162) restante.

VI. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO.



Gráfica 8. Gráfica de barras con el consolidado de peticiones recibidas en el segundo trimestre clasificadas por tipo de petición (2020).

Tabla N°. 1 PQRSFD recibidas mensualmente por modalidad de petición.

Modalidad de Petición	Abril	Mayo	Junio	Totales
Peticiones de Información	149	172	222	543
Quejas	5	7	1	13
Reclamos	2	1	0	3
Sugerencias	3	3	0	6
Felicitaciones	0	2	2	4
Derechos de petición	2	3	3	8
Denuncias	1	0	1	2
Peticiones Incompletas	0	1	0	1
Totales	162	189	229	580

Fuentes: Semáforo de Control de PQRSFD – ESTADÍSTICAS / Correo Electrónico / Página web / Facebook
-Periodo: 01/04/2020 a 31/06/2020.

En relación con la modalidad de petición, la mayor representación estuvo asociada a las peticiones de información (general) que recogieron el 93,6 % de las peticiones, seguida de las quejas reunieron un 2,24 de las radicaciones, seguido de los derechos de petición con un 1,37%, posteriormente las sugerencias con un 1%, las felicitaciones correspondieron a un 0,68%, los reclamos a un 0,5%, las denuncias a un 0,3% y finalmente las peticiones incompletas un 0,1%.

El tema de principal interés para los grupos de valor se relaciona con las consultas de requisitos para inscribirse, fechas de inscripción, estado del avance del trámite de matrícula, medios de financiación y becas, sí en la IU Digital de Antioquia se realiza homologación, los cursos de Ambientes Digitales de Aprendizaje, así como inquietudes sobre el proceso de vinculación laboral para postularse como docente de la institución.

VII. MANIFESTACIÓN DE FELICITACIONES.

Durante el segundo trimestre los grupos de valor de la IU Digital de Antioquia radicaron cuatro felicitaciones con descripciones como:

- *Me dirijo a usted para manifestarle mi agradecimiento por el tiempo y la atención que me brindan Encontré muy interesante los curriculum.*
- *En esta ocasión escribo, no para interponer alguna queja sino para AGRADECERLES Y FELICITARLOS por la gran labor de acompañamiento y asesoría que nos están brindando a los estudiantes en este proceso educativo, con el tema de las becas y también lo de Jóvenes en Acción. Es muy gratificante sentirnos apoyados y saber que no estamos solos en esto. ¡Muchas, pero muchas gracias! Fuerte abrazo, Bendiciones.*
- *Me dirijo a usted para manifestarle mi agradecimiento por el tiempo y la atención que me brindan Encontré muy interesante los curriculum.*
- *Escribo con el ánimo de EXALTAR labor de los señores JOSE LUIS AGUILAR Y JOAQUIN FERNANDO AGUILAR. Con humildad me atrevo a decir que no son profesores son MAESTROS, porque la delgada línea roja que divide ese término es la integridad, no solo enseñan conocimiento, sino que son empáticos, dan mucho más, su paciencia solo la tienen ellos, no me alcanzan los calificativos para destacar su labor.*
- *Quiero expresarles que me ha gustado mucho la metodología de la universidad y me siento orgulloso de pertenecer a ella.*

Se recibieron sugerencias cómo:

- Crear un portal de empleo para los egresados donde empresas puedan postular sus vacantes y los estudiantes o graduados de la IU Digital de Antioquia puedan postularse a las ofertas laborales.
- Mantener los costos de la matrícula del corte uno para el siguiente semestre.

VIII. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS CIUDADANOS.

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los ciudadanos en el trimestre analizado, utilizando los mecanismos dispuestos para tal fin.

QUEJAS:

Durante el trimestre se recibieron 13 manifestaciones de insatisfacción, a continuación, se detallan las expresiones de inconformidad sobre los trámites y procedimientos administrativos prestados por la Institución a lo largo del trimestre analizado.

Motivo de la queja	Totales
Comportamiento de docente y metodología de calificación	5
Curso de Ambientes Digitales de Aprendizaje	3
Proceso de inscripción y matrícula	2
Habilitación de la plataforma para realizar prueba del curso de ambientes digitales de aprendizaje	1
Tratamiento dado al proceso de homologación	1
Inconformidad por la no oferta del programa de Zootrónica y Agronomía	1
Total	13

Fuentes: Archivo de Excel Semáforo de Control de PQRSFD **Fecha de Corte:** 01/04/2020 a 31/06/2020.

Las quejas recibidas durante el periodo abril-junio estuvieron relacionadas con: inconformidad con los contenidos evaluados en la prueba final del curso de Ambientes Digitales de Aprendizaje, inconformidad porque la prueba carece de instrucciones como un enunciado por cada tipo de pregunta y un orden, de acuerdo con el tipo de selección, a su vez varios participantes del curso se quejaron por los motivos anteriormente mencionados y solicitaron la habilitación de una oportunidad para presentar de nuevo el examen. Las cuales fueron negadas.

Seguido de lo anterior, encontramos los reclamos asociados a estudiantes que manifestaron estar inconformes con la metodología de calificación de una docente y su negación al diálogo. A los cuales se les otorgó segundo calificador de los talleres, se les brindó una asesoría previa al exámen final y después de este se les realizaron unos talleres.

Además, se recibió un caso de un estudiante, inconforme con el proceso de las matricula de las asignaturas y un reclamo de un aspirante, por dificultades para establecer comunicación por medio de las líneas telefónicas. Ambas peticiones fueron resueltas por Admisiones y Registro. Como medida desde Atención al Ciudadano se realizaron gestiones para proceder a la actualización de las líneas móviles telefónicas para la atención durante la epidemia del COVID-19, las cuales fueron actualizadas por la Dirección de Tecnología.

Otro aspirante manifestó insatisfacción porque no se ha incluido en la oferta académica el programa de Zootrónica y Agronomía y porque en su opinión nunca ha recibido una respuesta que lo satisfaga. Se procedió a mencionarle los distintos contactos de comunicación que la institución ha tenido con él, posterior a ello se le explicó el paso a paso de la rigurosidad del trámite para la obtención del registro calificado por parte del Ministerio y el reporte de los programas académicos actualmente ofertados.

De otra parte, un estudiante manifestó su inconformidad con el proceso de homologación, en relación con este trámite se ha venido presentando un aumento de las quejas a lo largo del semestre. El coordinador del programa, le realizó el estudio de homologación y la homologación se otorgó de manera satisfactoria.

RECLAMOS:

A continuación, se detallan las expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por la institución a lo largo del trimestre analizado.

Motivo del reclamo	Totales
Curso de Ambientes Digitales de Aprendizaje	1
Error de materias inscritas en la plataforma <i>Educativ</i>	1
Inconvenientes al intentar descargar el certificado del Curso de Ambientes Digitales de Aprendizaje en la plataforma	1
Total	3

Fuentes: Archivo de Excel Semáforo de Control de PQRSFD **Fecha de Corte:** 01/04/2020 a 31/06/2020.

Los reclamos recibidos durante el periodo abril-junio correspondió a reclamaciones relacionadas con los Curso de Ambientes Digitales de Aprendizaje adelantados por la institución, los cuales se debieron a la inconformidad de los participantes con el sistema de calificación, del exámen final y por inconvenientes para descargar el certificado de este. Además, un estudiante demostró descontento por las falencias en cuanto a la inscripción de asignaturas, ya que continuamente se ve en la obligación de instaurar peticiones para que le realicen correcciones en la plataforma.

Es importante resaltar que a dichas reclamaciones se les da un tratamiento preferente desde Atención al Ciudadano, informándole al jefe de la dependencia y buscando atenderlas en un término de dos (3) días hábiles (sin perjuicio de los términos señalados en la ley).

IX. ESTADO DE LAS PQRSF.

Durante el periodo de análisis el índice de gestión fue del 99 %, es decir, el valor que corresponde a las peticiones gestionadas y el 1 % de las peticiones están en trámite.

Considerando las peticiones que se presentaron en este informe, el 99% de las respuestas tramitadas por las distintas dependencias fueron entregadas al peticionario dentro de los términos establecidos en la ley. Excepto una petición, de solicitud de reintegro del pago de la matrícula, por un trámite de homologación que no fue satisfactorio, en el cual se le informó a la ciudadana antes del vencimiento de los términos el motivo por el cual la institución se estaba retrasando en dar respuesta (en este caso, el motivo se debe a que la petición se elevará al Consejo Académico de la institución). Esta petición no presenta fecha de vencimiento a la fecha de corte teniendo en cuenta que con el Decreto 491 de 2020 sancionado por la Presidencia de la República, se ampliaron los términos para atender las peticiones.

X. MEDIO DE RECEPCIÓN DE LAS PQRSFD.

Para este periodo el medio más utilizado para expresar las PQRSF ha sido el del correo electrónico de Atención al Ciudadano – el 89% (515) de las peticiones se han recibido por ese medio-, seguido del formulario de Atención a la Ciudadanía disponible en la página web de la Institución Universitaria Digital de Antioquia <https://www.iudigital.edu.co/> por medio del cual se recibieron el 11,2% (65) de las peticiones. El medio más utilizado por los grupos de valor de la institución es el correo electrónico, el cual es el medio oficial más efectivo para dar respuesta inmediata a peticiones de información y PQRS.

El medio de envío utilizado por la institución para dar respuesta a las PQRSFD recibidas dentro del trimestre analizado fue a través del correo electrónico de atención al ciudadano. Es decir, la mayor concentración en el medio de envío de las respuestas se encuentra en el correo electrónico. Con una menor participación tenemos otros medios de remisión, tales como, enviado por la dependencia (respuestas que por su inmediatez son remitidas directamente como por ejemplo las respuestas a los trámites de homologación y a procesos gestionados por las coordinaciones de los programas) y resuelto a través de las líneas móviles de teléfono.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

En aras de mejorar continuamente el servicio de atención al ciudadano, se implementó en el trimestre una encuesta diagnóstica de satisfacción que tenía como objetivo identificar los niveles de satisfacción de los grupos de valor (que son atendidos a través de los diferentes canales de atención. La encuesta realizada corresponde a estudiantes matriculados en los programas académicos de la Institución y a doscientos cincuenta personas que interactuaron con el canal de Atención al Ciudadano, quienes decidieron responder voluntariamente a nuestra solicitud).

Se diseñó una encuesta de satisfacción con el objetivo de identificar mejoras del proceso, teniendo en cuenta las percepciones de los estudiantes y la comunidad en general como un insumo para la mejora continua, la encuesta inició a partir del 06 de mayo del presente año y con corte al 08 de julio de mismo. Teniendo en cuenta el análisis realizado se deben establecer estrategias institucionales en cuanto a:

- Continuar en la caracterización de los grupos de valor y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación, empleados por la institución.
- Realizar continuamente estos ejercicios de mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar estos resultados a nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.
- Se recomienda visibilizar por los distintos canales de comunicación, el Asistente Virtual, de tal forma que sea una herramienta útil para la atención de requerimientos de los ciudadanos, pero primero, es primordial fortalecer con todas las dependencias el Banco de Preguntas Frecuentes del Asistente Virtual.
- Se recomienda realizar eventos y ferias de servicio al ciudadano (incluso virtuales haciendo uso de la realidad virtual o aumentada) con la finalidad de llevar la oferta institucional a los territorios y a otras entidades.

XI. OBSERVACIONES FINALES.

1. Los estudiantes de Ambientes Digitales de Aprendizaje sugieren que en la plataforma exista una ponderación de notas.
2. Los estudiantes de pregrado recomiendan que es necesario reevaluar los métodos de enseñanza y la profundización de los contenidos.

3. Los estudiantes continúan expresando su inconformismo con la gestión de las notas en el sistema y el registro de las asignaturas en el LMS.

4. Los estudiantes no tienen conocimiento de cómo descargar el certificado estudiantil a través de la plataforma.

XII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en la gestión adelantada por Atención al Ciudadano y las situaciones observadas durante el periodo de análisis, se considera pertinente tener en cuenta las siguientes recomendaciones, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios por parte de las dependencias de la Institución:

- De acuerdo con el análisis respectivo se concluye que en este trimestre en la Institución Universitaria Digital de Antioquia se gestionaron 580 PQRSF.
- Por otra parte, el tiempo promedio para dar respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos, en general ha sido entre 0 y 3 días calendario, todas las peticiones fueron respondidas dentro de los términos establecidos por la ley.
- El medio más utilizado del canal escrito por los grupos de valor de la institución durante el trimestre, para formular peticiones fue el correo electrónico de atención al ciudadano.
- Se recomienda informar a los jefes de las dependencias y áreas, estén pendientes de apoyar y supervisar a las personas designadas en las respuestas que dan a los peticionarios para que la respuesta sea acorde a los solicitado por los usuarios con las bases normativas y legales normativas.
- Se recomienda que al interior de las dependencias en las cuales se evidencian PQRSF o solicitudes recurrentes, se indique en las reuniones de Socialización y Planes de Mejoramiento con cada una de las dependencias, que actividades se están llevando a cabo para subsanar estas acciones y documentar el plan de mejoramiento, a fin de que se establezcan acciones por proceso que permitan eliminar su ocurrencia.

- Con el propósito de incentivar la autogestión de las peticiones de información que efectúan los grupos de valor, a través del canal virtual, se recomienda aunar esfuerzos con las dependencias para incrementar la base de datos del Robot del Asistente Virtual.
- Se debe continuar con el seguimiento estricto de las solicitudes, lo cual ha permitido que se dé respuesta a los usuarios dentro de los términos establecidos, gracias al seguimiento de Atención al Ciudadano se ha podido cerrar un porcentaje considerable de PQRSF.
- De acuerdo con la normatividad existente con el tema relacionado de las PQRSF, se hace necesario recordar a las dependencias tener en cuenta que las respuestas que se envíen a los usuarios cumplan con requisitos de calidad, calidez, respeto y oportunidad.
- Los usuarios continúan manifestando descontento con los canales de comunicación telefónica, por lo cual se hace necesario visibilizar por todos los medios de comunicación las líneas móviles que están en servicio durante la emergencia sanitaria frente al COVID-19 (a su vez, recalcar a los funcionarios responsables de estas, que deben responder de manera oportuna en los horarios establecidos para la atención de los ciudadanos).
- Implementar el uso de las herramientas que miden el nivel de satisfacción de los usuarios, para así mismo realizar las acciones de mejora a que haya lugar en todas las dependencias, con el propósito de optimizar los niveles de oportunidad en la respuesta a las PQRSD o frente al trámite de las mismas en general.
- Adoptar los protocolos de servicio al ciudadano formulados y medir desde Atención al Ciudadano el cumplimiento de los protocolos de servicio diseñados para atender las peticiones a través de los distintos canales, especialmente el telefónico.
- Identificar con las dependencias los temas que por su contenido pueden ser objeto de consulta a futuro en forma masiva, con el fin de anticiparnos a las peticiones que se puedan generar y a través del portal web y demás

herramientas tecnológicas, dar a conocer a los usuarios la posición de la entidad frente a sus inquietudes.

Elaboró: Karol Paba Torrado
Contratista de Apoyo Atención al Ciudadano