

# **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS DEL PRIMER TRIMESTRE DE 2020**

**Periodo de enero a marzo de 2020**

## **INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA**

**Dirección de Planeación**

**JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA**

**Rector**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN...</b>	<b>3</b>
<b>II. OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>3</b>
<b>III. RESULTADOS DE PQRSFD.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. GESTIÓN CIFRAS.....</b>	<b>6</b>
<b>V. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO.....</b>	<b>7</b>
<b>VI. ANOTACIONES FINALES... ..</b>	<b>7</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Digital de Antioquia, tiene a disposición de la ciudadanía el área de Atención al Ciudadano, a través de la cual se recibe, recepciona y da respuesta a las solicitudes, utilizando diferentes canales de atención (página web de Atención a la Ciudadanía, el correo de Atención al ciudadano y Facebook) que generan espacios efectivos de comunicación, con los usuarios y grupos de interés, permitiendo tener comunicación con éstos en las zonas más apartadas del país, mejorar la atención de nuestros ciudadanos y facilitar el acceso a la información y servicios que ofrece la institución.

En este sentido, se presenta el informe de Gestión Trimestral de PQRSFD correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 26 de marzo de 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 entidad.

Además, desde Atención al Ciudadano se adelantan controles permanentes con el propósito de disminuir los tiempos de respuesta para los ciudadanos, buscando siempre que los requerimientos sean atendidos de manera oportuna.

Además, la Ley 1755 de 2015 determina los siguientes plazos para la atención de peticiones y respuesta al ciudadano según el tipo de manifestación, de la siguiente manera:

Solicitudes: de documentos y / o Información: diez (10) días hábiles

Copias de documentos: diez (10) días hábiles

Quejas: quince (15) días hábiles.

Reclamos: quince (15) días hábiles.

Sugerencias y felicitaciones: treinta (30) días hábiles

Derechos de petición: quince (15) días hábiles.

## II. Objetivo General:

Presentar el informe trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y felicitaciones -PQRSFD- recibidos a través de los

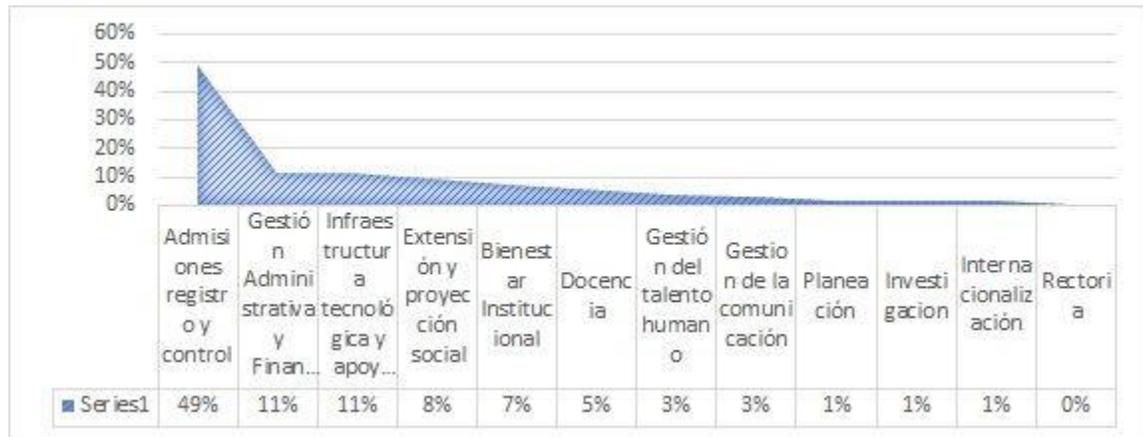
diferentes canales de atención al ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 26 de marzo de 2020.

### III. RESULTADOS DE PQRSFD

Los datos relacionados con las PQRSFD que ingresaron a la institución desde febrero hasta el 26 de marzo se observan que el 91% corresponden a solicitudes de información, el 3% a quejas, el 3% a reclamos, el 1% a solicitudes incompletas, el 1% a sugerencias y el 1% corresponde a felicitaciones.

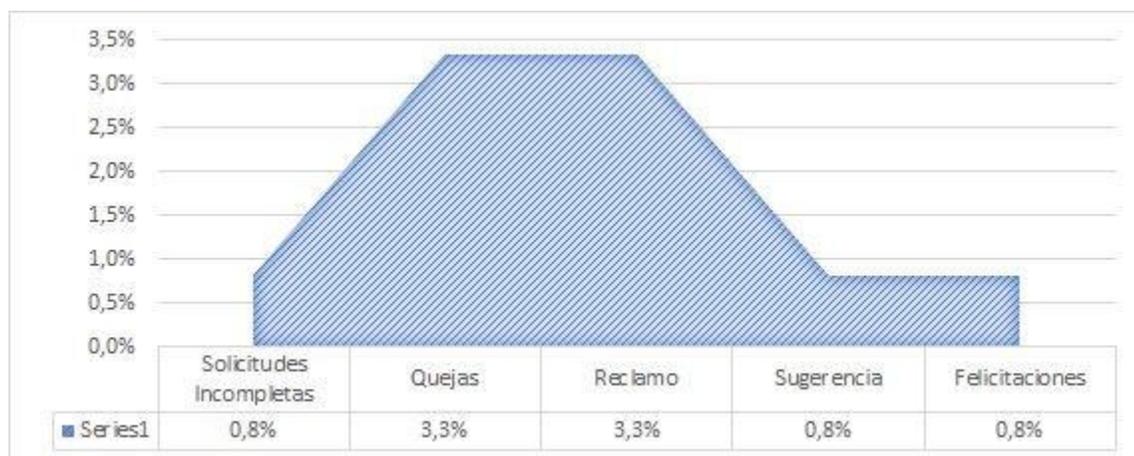
El 49% de los casos fueron dirigidos a Admisiones y Registro, el 11% corresponden a casos de Infraestructura tecnológica y apoyos educativos, el 11% a Gestión Administrativa y Financiera, el 8% a extensión y proyección social, 7% a Bienestar Institucional, 5% a docencia, el 3% a gestión del talento humano, 3% a comunicaciones; Además se gestionó: un caso de planeación, un caso de investigación y un caso de internacionalización.

En la Figura 1 y Figura 2 se relacionan los datos del primer trimestre de marzo de 2020, clasificados por dependencia y tipo de solicitud.



**Figura 1. Solicitudes recibidas clasificadas por área.**





**Figura 2. Solicitudes recibidas clasificadas por tipo.**

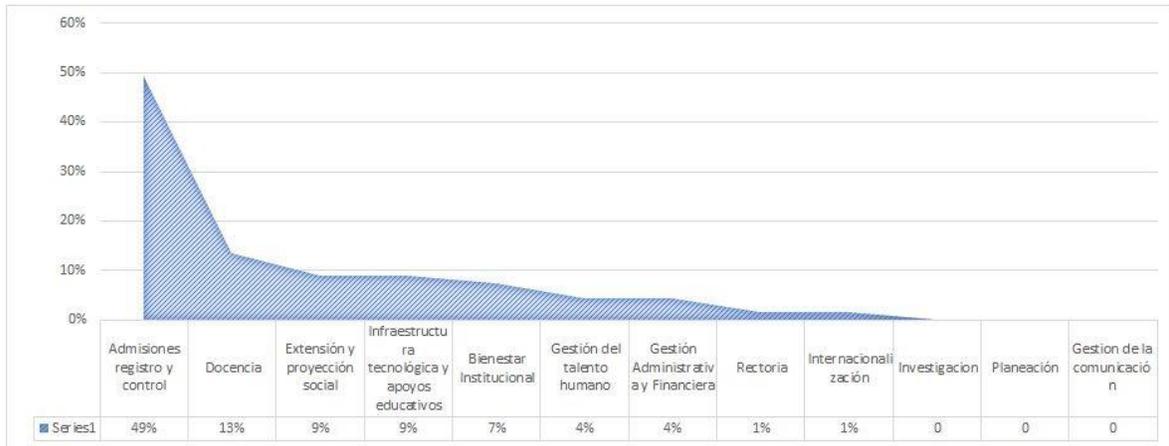
Los datos reflejan que, durante el mes de marzo, el 96% de las solicitudes que se gestionaron corresponden a solicitudes de información, un 1% a quejas, otro 1% a reclamos y finalmente, 1% pertenece a un derecho de petición (Estos datos fueron recopilados con fecha de cierre del jueves 26 de marzo de 2020).

En cuanto a las métricas del mes de marzo, el 49% de las solicitudes recibidas fueron dirigidas a Admisiones y Registro, 13% se direccionaron a docencia, el 9 % a extensión y proyección social, además un 9% correspondió a casos de Infraestructura tecnológica y apoyos educativos, 7% se direccionaron a Bienestar Institucional, el 4% a Gestión Administrativa y Financiera, el 4% a casos de gestión del talento humano; por último, se gestionó: un caso de rectoría y un caso de internacionalización.

En la Figura 3 y Figura 4 se relacionan los datos del primer trimestre de 2020, clasificados por tipo de solicitud y dependencia.



**Figura 3. Solicitudes recibidas clasificadas por dependencia.**

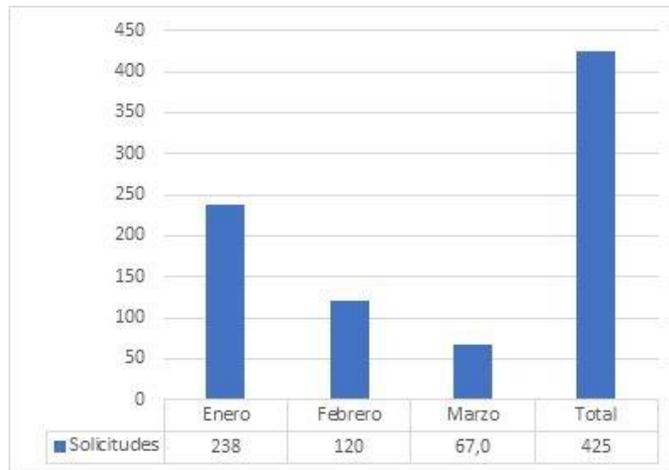


**Figura 4. Solicitudes recibidas clasificadas por área.**

#### IV. GESTIÓN EN CIFRAS.

En la tabla se presenta el comparativo del primer trimestre de 2020.

Se observa que el 56% de las solicitudes corresponden al mes de enero, este debido a la apertura de las inscripciones de los programas tecnológicos, de pregrado y posgrado.



**Figura 5: Gráfica del consolidado trimestral (Trimestre 1 de 2020).**

ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
238	120	67	425

## V. CONSULTAS POR TIPO DE REQUERIMIENTO

De la Tabla 1 se obtiene que el 94% de los requerimientos están asociados a solicitudes de información, seguido quejas y reclamos, con un 2.3%.

Tipo de requerimiento	Cantidad
Peticiones de información	401
Solicitudes incompletas	1
Quejas	9
Reclamos	10
Sugerencias	2
Felicitaciones	1
Derechos de petición	1
Denuncias	0
Total	425

*Figura 6: Consultas por tipo de requerimiento.*

El tema de principal interés para los grupos de valor se relaciona con las consultas de requisitos y fechas de inscripción, estado del avance de su trámite de matrícula, así como inquietudes por los costos de inscripción y matrícula, y medios de financiación.

Durante el periodo de análisis el índice de gestión fue del 99%, es decir, 424 solicitudes gestionadas y una en trámite.

## VI. ANOTACIONES FINALES.

1. La primera sugerencia desde el área de Atención al Ciudadano es coordinar la información que se comparte desde los diferentes canales que interactúan con los grupos de valor;
2. Concientizar a las dependencias, la importancia de direccionar las peticiones a atención al ciudadano para tener control de los tiempos de respuesta.

Elaboró:

Karol Paba Torrado -Contratista de Apoyo Atención al Ciudadano- Dirección de Planeación.