

30-07-2024

# INFORME PRIMER SEMESTRE 2024 AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD)



Medellín, 30 de julio de 2024

Rector

**JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA**

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Medellín

ASUNTO: Informe de PQRSFD del primer semestre de la vigencia 2024

Cordial saludo

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos del seguimiento y verificación al reporte del Informe de PQRSFD del primer semestre de la vigencia 2024 obtenidos una vez verificada la información que entregó la oficina de atención al ciudadano de la Entidad a la Oficina Asesora de Auditoría Interna.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.




Cordialmente,



■  
**MARGARITA MARIA MONCADA ZAPATA**

Jefe de la Oficina Asesora de Auditoría Interna.

Institución Universitaria Digital de Antioquia.

Acción	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó y elaboró:	Carlos Mauricio Valencia Henao		27/07/2024
Revisó:	Margarita María Moncada Zapata		27/07/2024
Aprobó:	Margarita María Moncada Zapata		29/07/2024

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad los presentamos para firma.

## **PRESENTACIÓN**

El sistema PQRSFD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias) es una herramienta para desarrollar protocolos que ayuden a dar solución de forma ordenada a los inconvenientes o inquietudes que un cliente pueda tener con respecto a sus productos o servicios.

La Institución Universitaria Digital de Antioquia cuenta con la Resolución Rectoral No. 1095 del 20 de septiembre de 2022 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en la Institución y en el Artículo 2. Alcance, se define qué se debe consolidar una interacción fluida con las personas que de manera directa o indirecta tienen relacionamiento con la IU. Digital de Antioquia, facilitándoles el ejercicio de sus derechos fundamentales, principalmente el referido a la petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política; dando un trámite ágil, eficiente y oportuno desde el inicio con la recepción; hasta la finalización de la gestión con la generación de la respuesta correspondiente, y efectuando como última etapa el seguimiento al proceso para la consolidación final de los informes mensuales de desempeño y auditoría de seguimiento de PQRSFD.

La Oficina Asesora de Auditoría Interna de la IU. Digital de Antioquia, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y siguiendo su marco funcional establecido, ha llevado a cabo el seguimiento de las acciones semestrales de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentadas en la institución durante el primer semestre del 2024.

Para realizar este seguimiento, se utilizaron las evidencias remitidas a la Oficina Asesora de Auditoría Interna por parte del proceso responsable, según la solicitud realizada y otras evidencias recolectadas por los Auditores.

## **MARCO LEGAL**

-Constitución Política artículos 2 y 23 “se debe garantizar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares; y consagra en favor de toda persona el derecho fundamental de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular”.

-Ley 87 de 1993. 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. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

-Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

-Ley 1712 de 2014. Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública.

-Ley 1437 de 2011. Artículo 14. Establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

-Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

-Resolución Rectoral 1095 de 20 de septiembre de 2022. “Por medio de la cual se reglamenta el trámite y la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

## **OBJETIVO**

Realizar seguimiento a las medidas de control implementadas por la Institución, para dar cumplimiento a la evaluación y el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas ante la oficina de atención al ciudadano, con el fin de determinar el cumplimiento a la normatividad interna y externa y a la oportunidad y calidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones a que haya lugar.

## **ALCANCE**

Conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados en la IU.Digital y hacer el respectivo seguimiento al procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias-PQRSFD, el cual se realizó desde el primero (1) de enero hasta el treinta y uno (31) de julio del 2024, también se solicita información a los funcionarios de las diferentes dependencias que tiene responsabilidad en el proceso.

## **DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

La Oficina Asesora de Auditoría Interna realizó los siguientes procedimientos y técnicas de auditoría para el informe:

- Se realizaron reuniones y entrevistas con los funcionarios responsables del proceso.
- Se validó la existencia de controles generales del proceso.
- Se validó la normatividad interna y los procedimientos establecidos, para el sistema de PQRSFD.
- Se revisó el informe anterior de auditoría, para hacer seguimiento a las acciones de mejora a que hubiera lugar.
- Se revisaron grupos internos y externos de WhatsApp, redes sociales donde interactúan los usuarios en especial estudiantes, y se dialogó con algunos de ellos.

### **Resultados obtenidos:**

#### **1. Canales:**

Los canales de recepción de PQRSFD, con que cuenta la IU. Digital son: Correo electrónico, formulario por la página WEB institucional, y de manera presencial, siendo el correo electrónico el más utilizado por los usuarios para interponer las peticiones, seguido de la página WEB, así mismo, se pudo evidenciar que se atendieron llamadas telefónicas para la orientación de información a los grupos de valor.

Según lo observado, la atención presencial que se brinda a los ciudadanos y grupos de valor es de orientación, para los ingresos al nodo, oferta educativa e información general de la institución, también acerca de la ubicación de lugares y entidades del entorno.

Es reportado que desde que se instaló el buzón de PQRSFD en la recepción o en el Lobby de la IU. Digital, no se ha instaurado o presentado PQRSFD. Se observa que el buzón conserva los formatos para

diligenciar las PQRSFD.

### 1.1. Atención de Solicitudes PQRSFD 2024

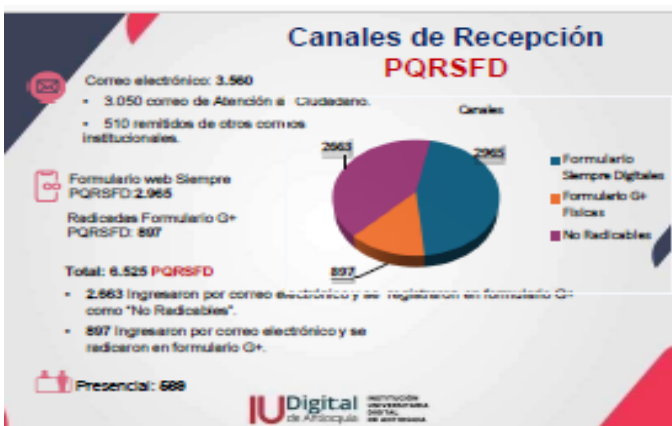
Para el periodo de análisis se recibieron **12.912** PQRSFD en la IU. Digital de Antioquia

Se abordará este seguimiento y análisis de manera trimestral para evidenciar de mejor manera el tratamiento que se le ha dado a las PQRSFD.

Primer trimestre	6.525	Segundo trimestre	6.387
Vía correo electrónico	3.560	Vía correo electrónico	4.982
Formulario Web	2.965	Formulario Web	1.405



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, primer trimestre de 2024

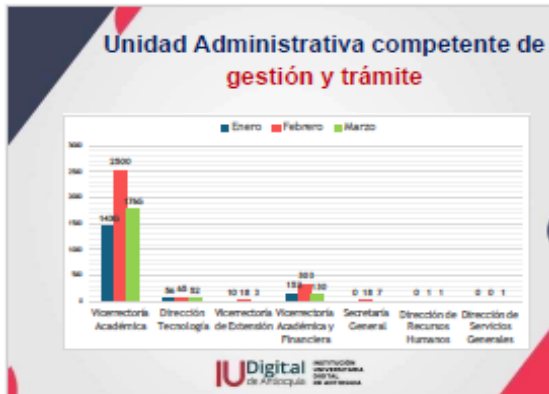


Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, segundo trimestre de 2024

### 2. Dependencia responsable de otorgar respuesta:

Según lo reportado a esta Oficina, la dependencia a la cual se le realizaron más solicitudes por los usuarios en PQRSFD es la Vicerrectoría Académica, seguida por la vicerrectoría Administrativa y Financiera siendo los temas más recurrentes: inconvenientes generales al momento de realizar la

inscripción, reliquidación de matrículas, ajustes de horarios, asignaturas que se cruzan en el bloque académico, información general de matrícula cero y nuevos cupos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional - MEN a la IU. Digital de Antioquia, activar curso quiero ser IUD, solicitudes de certificados de estudio y constancias laborales, solicitudes para aplicar el 10 % descuento correspondiente en la liquidación de matrícula con el certificado electoral, información relacionada con procesos de financiación y carta de becas, información banco de expertos, adición de créditos, contenidos programáticos de asignaturas y solicitudes Diplomados como opción de grado, entre otras.



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, primer trimestre de



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, segundo trimestre de 2024

### 3. Gestión de las PQRSFD

De las 12.912 PQRSFD recibidas en el semestre solo quedaron 165 en las unidades administrativas en trámite y se encuentran dentro de los términos legales para dar respuesta.



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, primer trimestre de 2024



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, segundo trimestre de 2024

Es informado que de las PQRSFD ingresadas en el semestre ninguna tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

A continuación, se puede observar el porcentaje de respuesta en días de las PQRSFD



En la entidad según lo informado por el área encargada, se vienen dando respuesta de manera oportuna a las solicitudes de los ciudadanos, lo anterior dado a la creación de los acuerdos de niveles de servicio – ANS en el proceso de atención al ciudadano, con la finalidad de categorizar las diferentes solicitudes de los grupos de valor y la competencia para dar respuesta de cada una de las unidades administrativas que participan en el proceso.

Los niveles establecidos fueron los siguientes:



Nivel I: El equipo de Atención al Ciudadano es el competente para dar respuesta a la solicitud. Generalmente estas solicitudes son de carácter informativo, asesoría para acceder a trámites y acompañamiento y respuesta a preguntas frecuentes.

Nivel II: Las unidades administrativas son las competentes para dar respuesta a las solicitudes que hacen referencia a inquietudes frente a estados del proceso académico, soporte técnico y trámites académicos.

Nivel III: Las unidades administrativas son las competentes para dar respuesta a las PQRSFD, en este nivel todas son radicadas (asignación de fecha, hora y número de radicado de su recepción), generan un trámite en el área y se da respuesta a través de una comunicación oficial enviada (carta). Los temas y asuntos en estos niveles se determinaron de acuerdo con las funciones y actividades que ejecutan cada una de las unidades administrativas.

Para garantizar una adecuada articulación y actualización de la información, el equipo de Atención al Ciudadano sostiene reuniones periódicas con colaboradores de las unidades administrativas, principalmente la Coordinación de Admisiones, Registro y Control, las Facultades y la Dirección de Bienestar; además, comunicación en general con todas las áreas para garantizar la entrega de información fiable y clara a los grupos de valor.

Las solicitudes que son categorizadas en el primer nivel se resuelven entre el día de recepción y el primer día hábil por el equipo de atención al ciudadano principalmente, las categorizadas en el segundo y tercer nivel son distribuidas a las unidades administrativas para su gestión y trámite en los tiempos establecidos.

#### 4. Gestiones adicionales para ambos trimestres:

Número de llamadas telefónicas		
<b>Primer Trimestre:</b>	<b>2.557 llamadas telefónicas</b>	<b>61% más llamadas que el primer trimestre del 2024 (1.564)</b>
<b>Segundo Trimestre:</b>	<b>4.121 llamadas telefónicas</b>	

Se evidencia un incremento del 61% en el número de llamadas con respecto al primer trimestre del 2024, al pasar de 2.557 llamadas a 4.121 para el segundo trimestre del 2024. Lo anterior demuestra que el cliente interno y externo cada vez más se interesa en la oferta de servicios que brinda la entidad.

Es de resaltar que la entidad ha realizado avances significativos con la mejora en el desarrollo de la plataforma tecnológica con respecto al sistema de información G + para garantizar la oportunidad de las respuestas en las PQRSFD, como el establecimiento de otras estrategias.



Administración de Módulos

Escalas de Alerta | Tiempos de Respuesta | Roles | Destinatarios recomendados | Flujos Estructura | Secuencia Documental | Tipo Redaccion | Secuencia Expediente

Descripción:  Filtrar

ID	Descripción	Indicador Gen	Acciones
0000000001	PQRSFD	<span style="color: green;">●</span>	

Mostrando 1 - 1 de 1

ID	Descripción	Desde (%)	Hasta	Color	Indicador Notificac	Acciones
0000000005	Seguimiento	60	79.99	#FF4D00	<span style="color: green;">●</span>	
0000000004	A tiempo	15	39.99	#FF4500	<span style="color: green;">●</span>	
0000000003	Vencida	80	100	#FF0000	<span style="color: green;">●</span>	
0000000002	Próxima a vencer	40	59.99	#FFA500	<span style="color: green;">●</span>	
0000000001	Normal	0	14.99	#008000	<span style="color: green;">●</span>	

Mostrando 1 - 5 de 5

- Implementación sistema de información G + para la gestión PQRSFD.
- Implementación de nueva troncal y tecnología Webex Calling
- Fortalecimiento del equipo humano: 8 colaboradores operativos y 3 profesionales.
- Puesta en marcha de la estrategia comunicacional.
- Articulación con la Dirección de Tecnología para adelantar piloto con el GLPI "Somos"
- Actualización del mapa de riesgos y avances del procedimiento.
- Seguimiento mensual del proceso (Reuniones).
- Inicio del proceso para mejorar encuestas institucionales.
- Articulación con la Dirección de Comunicaciones para la debida gestión a las solicitudes que ingresan por las redes sociales.
- Actualización de la información de la sección de Atención al Ciudadano en el sitio web institucional.
- Estrategia de capacitación a los intervinientes en el proceso.

## **OBSERVACIONES**

Se resalta que al interior de la IU. Digital están en marcha campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos. Así mismo, sobre la obligatoriedad de dar aplicabilidad de los procedimientos y protocolos para la atención de PQRSFD.

Verificado lo establecido en el Anexo 2 de la Resolución N°1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, “Estándares de publicación y divulgación de información”, numeral 4. “Planeación, Presupuesto e Informes” subnumeral 4.10 “Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos”, la entidad publicó los informes trimestrales de PQRSFD del primer semestre de 2024, considerando los temas a incluir como el número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

## **RECOMENDACIONES Y MEJORA CONTINUA CON ALCANCE PREVENTIVO**

- Incluir en los procesos de inducción y reinducción institucional la temática de Gestión de PQRSFD dada la importancia de su reglamentación legal, efectos de su incumplimiento y recepción habitual en las diversas entidades públicas.
- La líder del proceso de atención al ciudadano “GESTIÓN A LAS PQRSFD” debe continuar con el seguimiento a la operación de éste y del sistema G+ en el módulo que lo soporta, para que de esta forma se hagan los seguimientos oportunos y de encontrarse desviaciones se realicen las correcciones a la misma, además por la posible afectación para el ciudadano en la gestión de sus PQRSFD según la respuesta brindada al mismo.
- Verificar que los destinatarios principales de las PQRSFD en el Sistema G + sean los jefes de dependencia para que de esta forma se permita el control y respuesta por parte de los superiores, sin perjuicio de la delegación que se defina para el apoyo en la gestión de estas.
- Es importante que los líderes de los procesos vinculados al dar respuestas a las PQRSFD continúen con el monitoreo constante y soliciten apoyo cuando lo requieran a la dirección jurídica para obtener lineamientos que permitan transmitir a los diferentes colaboradores claridades en la clasificación y términos de respuesta, así como también realicen seguimiento al sistema G+ en su módulo de PQRSFD instruyendo en su adecuado uso por parte de quienes intervienen en las respuestas.
- Se recomienda reforzar capacitación en cómo se gestionan las PQRSFD que llegan a los correos de los funcionarios y/o colaboradores.

### CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN

Luego de examinados los aspectos sustanciales y procedimentales abarcados en este seguimiento, y teniendo en cuenta la fiabilidad de la información entregada por el proceso, se concluye que la IU. Digital de Antioquia no presentó incumplimiento a los términos señalados normativamente para la contestación y/o trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Es trascendental establecer que las áreas que convergen en las respuestas a la PQRSFD, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa. Asimismo, de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 151 del decreto 403 de 2020.

Es importante dejar claro que, debido a las limitaciones que se pueden presentar en cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de evaluación o seguimiento, previamente planeados.



**MARGARITA MARIA MONCADA ZAPATA**  
Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna



**CARLOS MAURICIO VALENCIA HENAO**  
Profesional Especializado