

30-01-2024

INFORME SEGUNDO SEMESTRE 2023 AL SEGUIMIENTO DE LAS PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD).

Auditoría Interna
Excelencia e Integridad

IU Digital de Antioquia



el buen trabajo es de todos

Medellín, 30 de enero de 2024

Rector
JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA
Institución Universitaria Digital de Antioquia
Medellín

ASUNTO: Informe de PQRSFD del segundo semestre de la vigencia 2023

Cordial saludo

A continuación, se relacionan los resultados obtenidos del seguimiento y verificación al reporte del Informe de PQRSFD del segundo semestre de la vigencia 2023 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		27/01/2024
Revisó y complementó:	Margarita María Moncada Zapata		27/01/2024
Aprobó:	Margarita María Moncada Zapata		30/01/2024

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 altamente conveniente para desarrollar protocolos que ayuden a dar solución de forma ordenada a los inconvenientes que un cliente pueda tener con respecto a sus productos o servicios.

El sistema PQRSFD hace referencia al proceso mediante el cual una empresa gestiona las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que realizan los clientes. En términos generales, son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente que responden a las necesidades más imperantes del consumidor.

La Oficina Asesora de Auditoría Interna de la Institución Universitaria 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 segundo semestre del 2023.

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

- La Constitución Política artículos 2 y 23 establece que 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 y de los administrativos de los organismos y entidades del Estado particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1474 de 2011. Artículo 76. Por la cual 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 Entidad y hacer el respectivo seguimiento al procedimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSFD en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, el cual se realizó desde el primero (1) de julio hasta el treinta y uno (31) de diciembre del 2023, teniendo en cuenta el estado de estas, 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:

Con respecto a 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. Asimismo, se pudo evidenciar que no hay registro de solicitudes en el canal presencial para el semestre evaluado.

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.

Asimismo, 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.

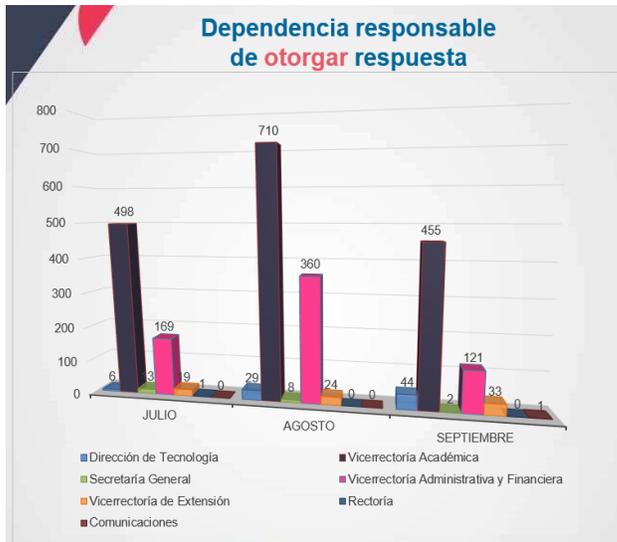


Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, tercer trimestre de 2023

Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, cuarto trimestre de 2023

2. Dependencia responsable de otorgar respuesta:

Según lo reportado a esta Oficina, la dependencia con más interposiciones realizadas por los usuarios en PQRSFD es la Vicerrectoría Académica, siendo los temas más recurrentes: reliquidación de matrículas, inconvenientes generales al momento de realizar la inscripción, 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.



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, tercer trimestre de 2023



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, cuarto trimestre de 2023

3. Gestión de las PQRSFD



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, tercer trimestre de 2023



Fuente: Oficina de servicio al ciudadano, cuarto trimestre de 2023

Según el infográfico anterior, reporta la Oficina de Atención al Ciudadano que quedaron pendientes noventa y cuatro (94) PQRSFD del tercer trimestre las cuales fueron resueltas en el cuarto trimestre y que así mismo, durante el cuarto trimestre se distribuyeron por competencia doscientos treinta y cuatro (234) PQRSFD para el trámite pertinente, y de las cuales manifiestan **se realizará** el seguimiento respectivo para el informe del primer semestre del 2024.

Lo anterior denota una gestión con necesidad de mejora de las PQRSFD en la Entidad.

4. Gestiones adicionales para ambos trimestres:

Número de llamadas telefónicas		
Tercer Trimestre:	2.635 llamadas telefónicas	218% más llamadas que el primer semestre del 2023
Cuarto Trimestre:	1.438 llamadas telefónicas	

Se pudo evidenciar un incremento en el número de llamadas con respecto al primer semestre del 2023, al pasar de 1.862 llamadas a 4.073 para el segundo semestre del 2023. Lo anterior demuestra que el público interno y externo cada vez más se interesa en la oferta de servicios que brinda la entidad, es por ello por lo que se sugiere crear un protocolo de servicio al ciudadano para mejorar este canal y que las personas que atienden las líneas telefónicas dispongan de un inventario estructurado y actualizado de los trámites y servicios más comunes, demandados por la comunidad.

OBSERVACIONES

Si bien al analizar las respuestas dadas a las PQRSFD de la Entidad es reportado el cumplimiento a estas, se observa que algunas aparecen que no fueron resueltas en el trimestre que llegaron lo cual deja intuir insatisfacción en los usuarios y por esto es muy importante para la entidad entender el concepto general de ATENCIÓN AL CIUDADANO: entendido como la Política de Servicio al Ciudadano que se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Al realizar seguimiento desde esta Oficina Auditora, según el alcance de este informe para conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados en la Entidad, se encuentra luego de realizar seguimiento en redes y grupos de WhatsApp de estudiantes, que hay una percepción alta de personas que hablan muy bien de la parte académica de la entidad y de su profesorado pero lamentan que el servicio administrativo sea “malo”, refiriéndose a los diferentes canales de atención, correo, teléfono, página etc., en donde manifiestan que han realizado solicitudes de información y estas no han sido atendidas o han sido demoradas las respuestas.

Se observa que en la IU. Digital no existe un proceso de Atención al Usuario que lidere de manera clara TODA la atención al usuario de la Entidad, existen personas que atienden requerimientos según áreas, pero no se nota articulación entre estas.

No se observan avances, en lo relacionado con el diagnóstico o una evaluación sobre la Norma Técnica de Calidad - NTC 6047 del 2013, en la cual se establecen los criterios generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano en especial en aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano.

Se anexan evidencias

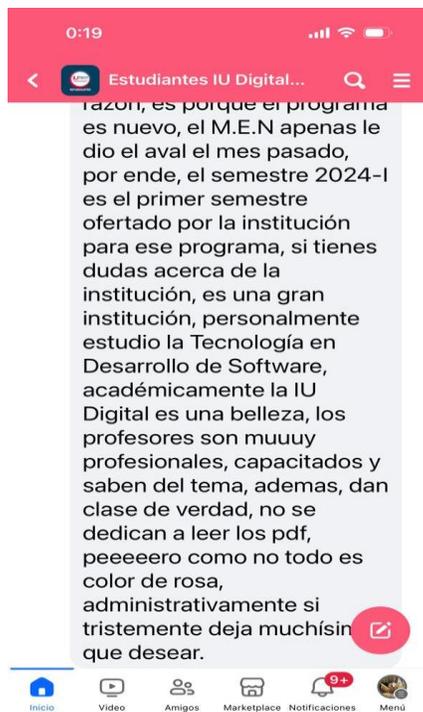
Me gusta Responder



Deisy Londoño

Los docentes, las clases, y la plataforma son excelentes, lo único malo es que para hacer algún trámite administrativo nunca nadie contesta en la universidad.





RECOMENDACIONES Y MEJORA CONTINUA CON ALCANCE PREVENTIVO

1. De acuerdo el análisis realizado en este informe, se continúa con la recomendación del semestre pasado el cual no presenta avances, en lo relacionado con el diagnóstico o una evaluación sobre la Norma Técnica de Calidad - NTC 6047 del 2013, en la cual se establecen los criterios generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios físicos de acceso al ciudadano en especial en aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en especial en las construcciones nuevas, para que todos los ciudadanos, incluyendo aquellos que tengan algún tipo de discapacidad, accedan en igualdad de condiciones.
2. Se recomienda que sea revisado el Proceso completo de atención al ciudadano, y que se articulen en la Entidad todas las áreas que tienen atención directa con los grupos de valor tales como: Secretaría General- Atención al ciudadano, Proyección social, Admisiones registro y control, Bienestar, Comunicaciones etc. y que sea establecida una estrategia integral y transversal que permita mejorar la imagen “administrativa” como la llaman los estudiantes para la Atención efectiva, con oportunidad y calidad que demandan nuestros grupos de interés, todo liderado desde la Secretaría General Proceso Atención al ciudadano.
3. Se recomienda a la Entidad cumplir con la obligación de garantizar el efectivo ejercicio frente al derecho fundamental de petición, evitando frente al posible incumplimiento, el despliegue de diversas actuaciones administrativas en procura de aumentar tanto la satisfacción del ciudadano, como una eficaz y amable atención al ciudadano evitando además que se materialice el riesgo reputacional por insatisfacción de los ciudadanos ante su atención.
4. Se recomienda dar cumplimiento a la Resolución Rectoral 1095 de septiembre de 2022 en especial al ARTÍCULO 2. Alcance: **Consolidar una interacción fluida** con las personas que de manera directa o indirecta tienen relacionamiento con la Institución Universitaria 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 de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias; 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.
5. Se recomienda socializar entre los funcionarios y colaboradores de la Entidad, la Resolución Rectoral 1095 de septiembre de 2022 en especial dando a conocer el PARÁGRAFO 1 que dice que en los casos en los que una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia sea enviada de manera directa al correo electrónico institucional de uno de los colaboradores de la Institución Universitaria Digital de Antioquia, éste deberá remitir de manera inmediata al correo electrónico institucional dispuesto para la formulación de solicitudes: **atencionalciudadano@iudigital.edu.co** para darle el trámite correspondiente, de manera adicional **deberá informar al usuario que se realizó el reenvío de su solicitud al canal habilitado.**
6. Se recomienda socializar con los grupos de valor de la entidad, página web institucional y otros medios, la Resolución Rectoral 1095 de 2022 en especial el **ARTÍCULO 5.** Funcionamiento de los mecanismos habilitados para la recepción de PQRSFD lo que servirá de orientación al ciudadano de cómo obtener información.

CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN

La Gestión de las PQRSFD es gestionada desde diferentes áreas de la Entidad, se evidencia que de manera permanente es presentada su información ante el Comité de Gestión y Desempeño, pero a consideración de la Oficina Asesora de Auditoría interna, de forma inmediata se debe iniciar a dar cumplimiento en su totalidad a la Resolución Rectoral 1095 del 20 de septiembre de 2022 y debe ser revisado el Proceso completo de atención al ciudadano, y que se articulen en la Entidad todas las áreas que tienen atención directa con los grupos de valor tales como: Secretaria General-Atención al ciudadano, Proyección social, Admisiones registro y control, comunicaciones etc. y que sea establecida una estrategia integral y transversal que permita mejorar la imagen “administrativa” con nuestros grupos de interés, todo liderado desde la Secretaría General Proceso Atención al ciudadano.



MARGARITA MARIA MONCADA ZAPATA
Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna



CARLOS MAURICIO VALENCIA HENAO
Profesional Especializado