

Informe primer trimestre de 2024 (PQRSFD)

Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias
Felicitaciones y
Denuncias



Canales de Recepción PQRSFD



Correo electrónico: **3.560**

- 3.050 correo de Atención al Ciudadano.
- 510 remitidos de otros correos institucionales.



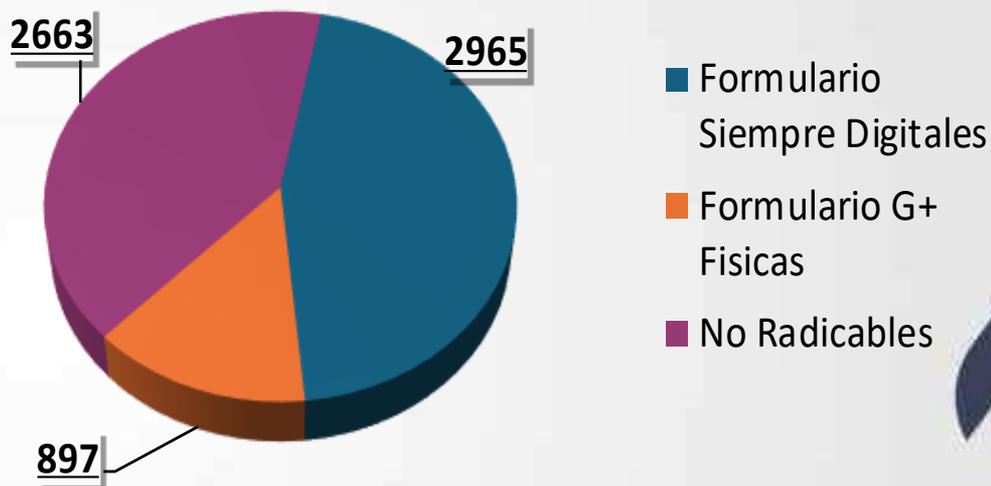
Formulario web Siempre PQRSFD: **2.965**

Radicadas Formulario G+ PQRSFD: **897**

Total: 6.525 PQRSFD

- **2.663** Ingresaron por correo electrónico y se registraron en formulario G+ como “No Radicables”.
- **897** Ingresaron por correo electrónico y se radicaron en formulario G+.

Canales



Presencial: **569**

Clasificación PQRSFD

- **Solicitudes PQRSFD: 6.525**

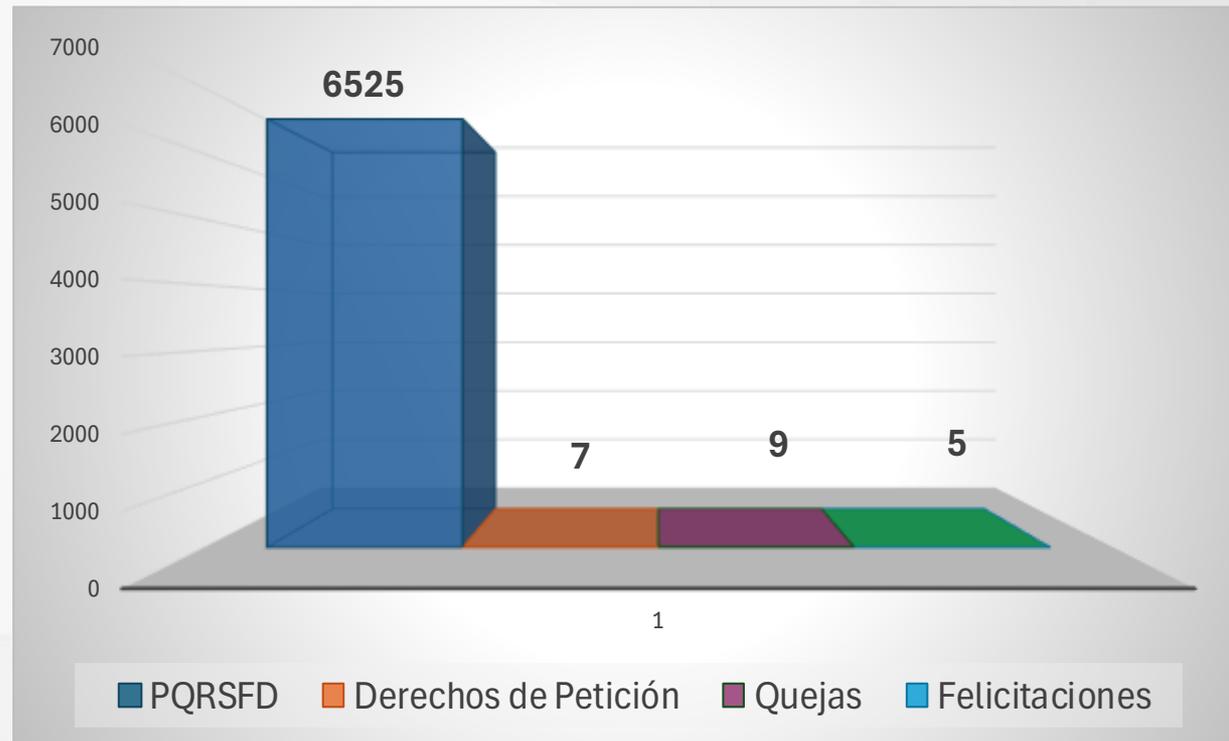
(3.560 recibidas por correo electrónico y 2.965 recibidas por formulario G+ PQRSFD)

- **Derechos de petición formales:**

7 (5 recibidos por correo electrónico y 2 por formulario G+).

- **Quejas: 9** (2 recibidas por correo electrónico y 7 por formulario G+)

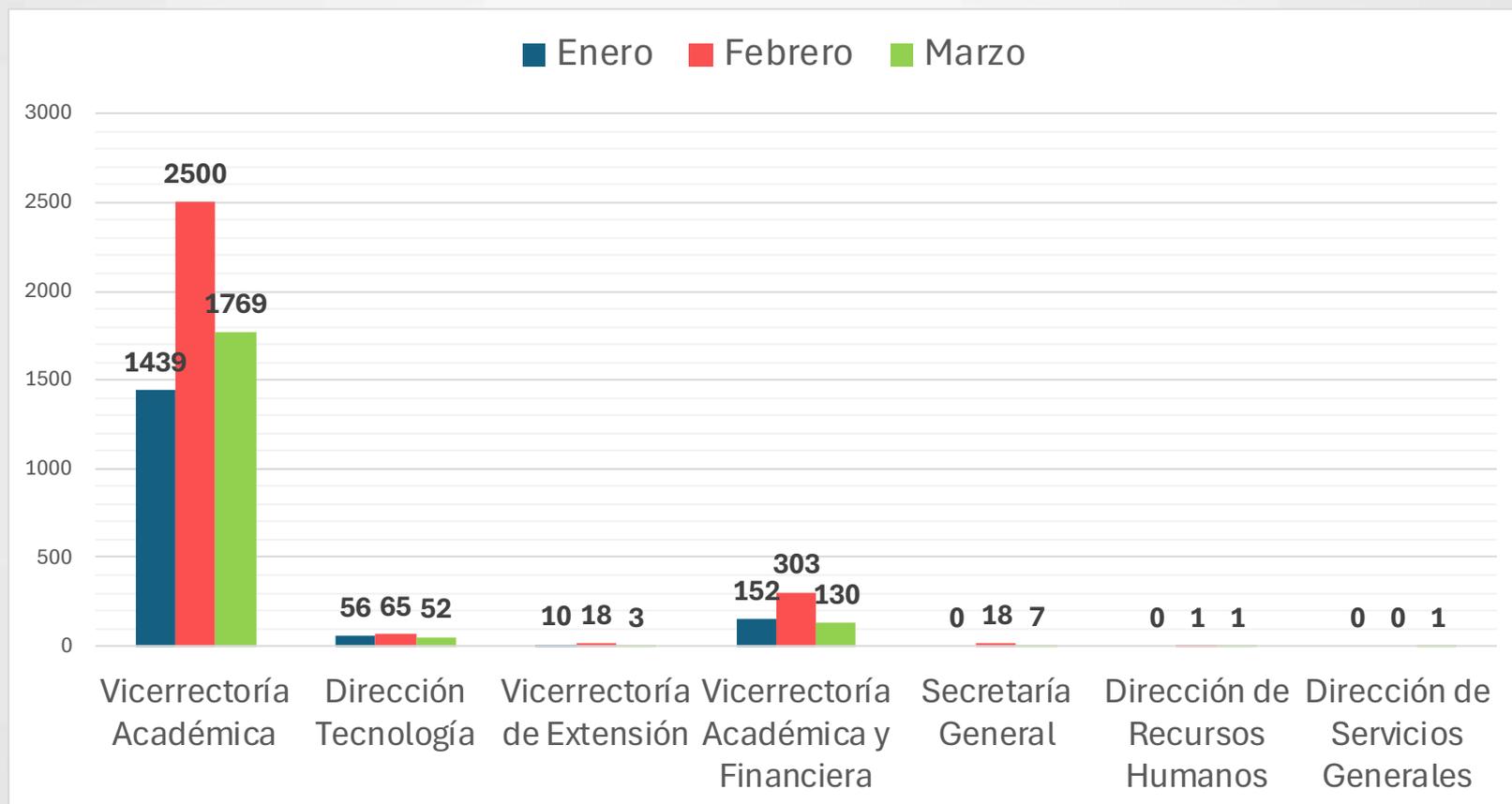
- **Felicitaciones:** (2 recibidas por correo electrónico y 3 por formulario G+)



Distribución **PQRSFD** a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Enero	Febrero	Marzo
Vicerrectoría Académica	1439	2500	1769
Dirección Tecnología	56	65	52
Vicerrectoría de Extensión	10	18	3
Vicerrectoría Académica y Financiera	152	303	130
Secretaría General	0	18	7
Dirección de Recursos Humanos	0	1	1
Dirección de Servicios Generales	0	0	1
TOTAL	1657	2905	1963

Unidad Administrativa competente de gestión y trámite



Análisis PQR SFD primer trimestre

Los temas de consulta de las solicitudes y PQR SFD más recurrentes se presentaron para la Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa y financiera, a continuación, se enuncian:

- Reliquidación de la matrícula debido a la ampliación de los plazos para las inscripciones.
- Inconvenientes generales al momento de realizar la inscripción, tales como: asignación de credenciales, anexar documentos, cargue de notas en la plataforma Educatic y matricular asignaturas.
- Realizar ajustes de horarios y asignaturas que se cruzan en el bloque académico.
- Entrega de diplomas.
- Aplazamiento y cancelación de semestre.
- Política de gratuidad, matrícula cero y nuevos cupos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional - MEN a la IU. Digital.
- Activar curso “Quiero ser IUD”.

Análisis PQRSFD primer trimestre

- Información y estado del proceso de homologación (Resultados, fechas, costos, requisitos, entre otros) para el nuevo periodo de Inscripciones de 2024-1.
- Solicitud de practicantes por parte de entidades.
- Solicitudes de certificados de estudio y constancias laborales.
- Solicitudes para aplicar el 10 % descuento correspondiente en la liquidación de matrícula con el certificado electoral de las elecciones del 29 de octubre de 2023.
- Información relacionada con procesos de financiación.
- Información banco de expertos.
- Metodología, horarios, calendario, adición de créditos programáticos de asignaturas.
- Solicitudes Diplomados como opción de grado y contenidos.

Estado de gestión PQRSFD

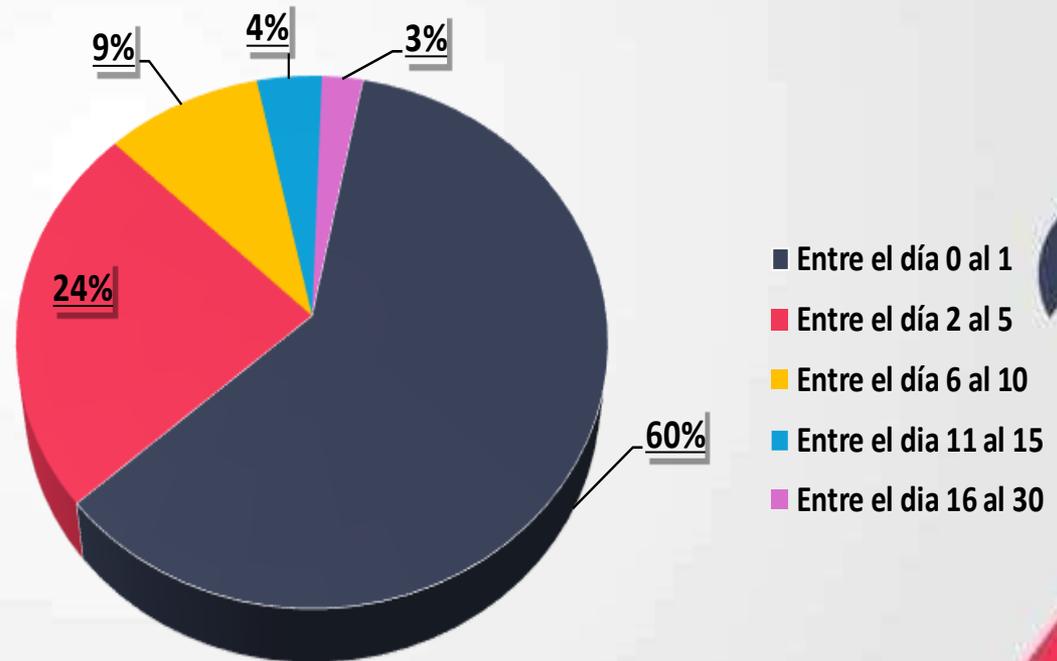
De las seis mil quinientas veinticinco (6.525) PQRSFD ingresadas, se resolvieron seis mil trescientos setenta y dos (6.372) en el primer trimestre de 2024, y se direccionaron ciento cincuenta y tres (153) a las unidades administrativas para la gestión y trámite.



Porcentaje de respuesta en días, de **PQRSFD**, resueltas en el primer trimestre de 2024

Solicitudes resueltas

Las solicitudes que son de categorizadas en 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.



Gestión de **PQRSFD** y **llamadas telefónicas**



•Durante el primer trimestre de 2024, se resolvieron **234 solicitudes** del trimestre anterior para un total de **(6.372+234) 6.606 solicitudes resueltas.**



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **2.557 llamadas telefónicas** durante el trimestre enero, febrero y marzo; de acuerdo con la clasificación en los niveles de servicios, las de segundo nivel fueron direccionadas a las unidades administrativas competentes para su trámite.

IU Digital
de Antioquia

**INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA
DIGITAL
DE ANTIOQUIA**

✉ atencionalciudadano@iudigital.edu.co

☎ (604) 520 07 50

📍 Carrera 55 # 42-90 INT 0101

Centro Cívico Plaza de la Libertad

Medellín, Antioquia

