

22-01-2025

**INFORME SOBRE LAS  
PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES Y DENUNCIAS  
DE LA IU. DIGITAL DE ANTIOQUIA  
DEL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024**



Medellín, 22 de enero de 2025

Rector

**JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA**

Institución Universitaria Digital de Antioquia

ASUNTO: Informe de PQRSFD del Segundo Semestre de la Vigencia 2024.

Reciba un cordial saludo:

A continuación, se relacionan los índices de PQRSFD correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2024 en la IU.DIGITAL de Antioquia, los cuales fueron proporcionados a la Oficina Asesora de Auditoría Interna por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, en aras de velar por la mejora continua de la IU Digital de Antioquia y dar cumplimiento al Programa Anual de Auditoría de la Vigencia 2024.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Agradezco su atención.

Cordialmente,



**Carlos Mauricio Valencia Henao**

Profesional especializado Oficina Asesora de Auditoría Interna

Institución Universitaria Digital de Antioquia

Acción	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó y elaboró:	Sara Londoño Martínez	Sara Londoño M.	21/01/2025
Revisó:	Carlos Mauricio Valencia Henao		22/01/2025
Aprobó:	Carlos Mauricio Valencia Henao		22/01/2025

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 usuario pueda tener con respecto al servicio prestado.

La Institución Universitaria Digital de Antioquia reglamenta el objetivo, trámite, términos temporales, mecanismos habilitados, competencia y demás aspectos pertinentes para recibir y abordar las PQRSFD que la ciudadanía genere frente los servicios prestados por parte de la Institución a través de 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”*.

Adicionalmente, el artículo 2 de la mencionada Resolución 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 monitoreo al proceso para la consolidación final de los informes mensuales de desempeño y auditoría de seguimiento de la 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 segundo 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.
- Resolución Rectoral No.1104 del 22 de septiembre de 2022. Por la cual se adopta la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU. Digital, en el marco de la consolidación del Modelo Integrado de Planeación Gestión.

### **OBJETIVO GENERAL**

El presente informe tiene como finalidad realizar seguimiento a las medidas de control implementadas por la Institución, para dar cumplimiento a la evaluación, tratamiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Consultas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias presentadas por los ciudadanos y demás partes interesadas ante la oficina de atención al ciudadano de la Institución, esto con el fin de establecer el cumplimiento a la normatividad interna y externa, analizar la celeridad y calidad de las respuestas brindadas y proporcionar las recomendaciones a que haya lugar al área encargada de las PQRSFD en la IU. Digital de Antioquia.

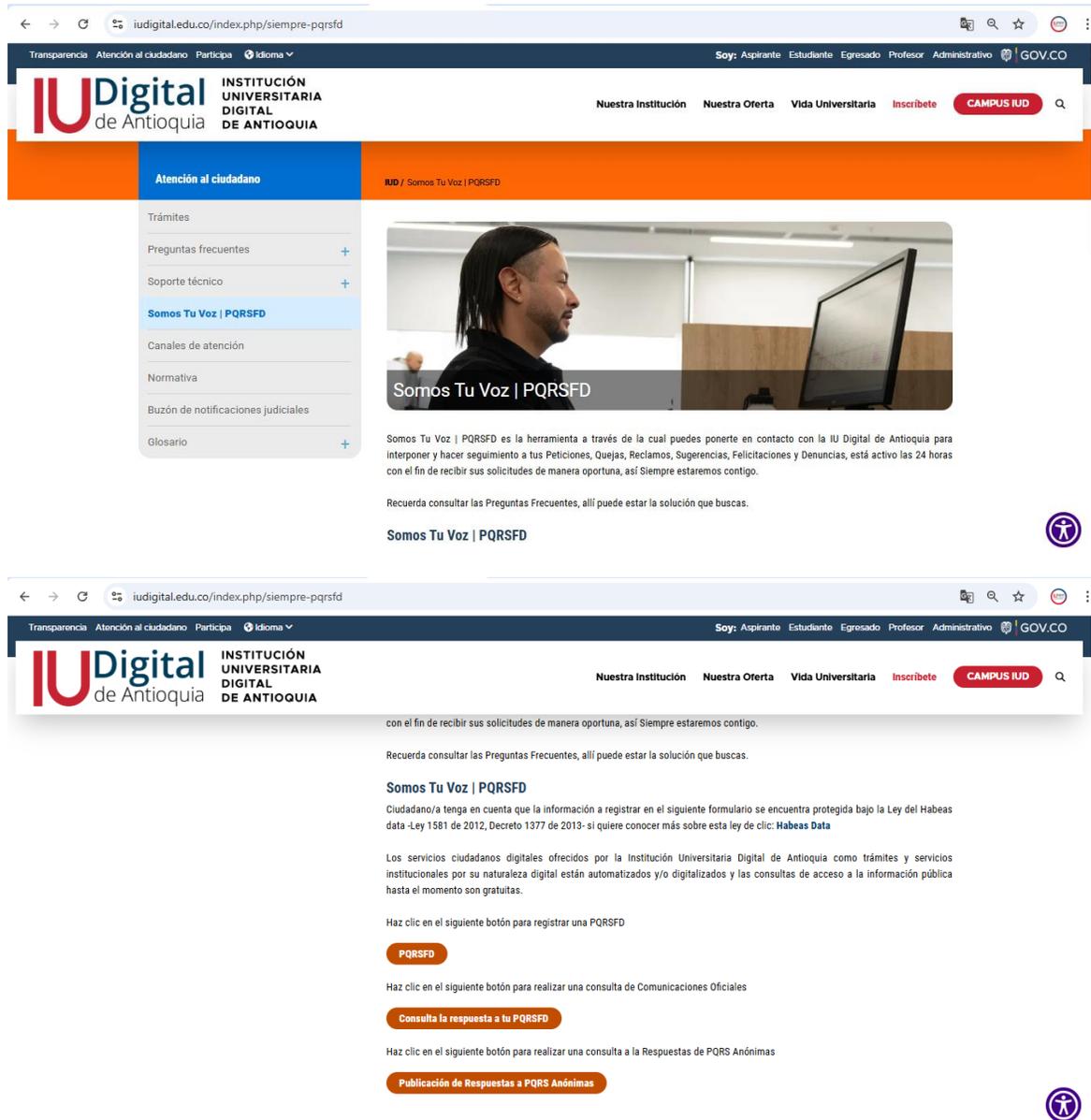
### **ALCANCE**

Mediante este informe se realizará el seguimiento a las PQRSFD recibidas durante el segundo semestre del 2024, para conocer la percepción del usuario y sus necesidades, con respecto a los servicios prestados en la IU. Digital y revisar el procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias. Adicionalmente, analizar los índices y niveles de las PQRSFD para identificar cuáles son las problemáticas comunes y en qué temporalidad son presentadas para así desarrollar estrategias que permitan mejorar el trámite que se genera de las mismas.

### **DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO**

Para el desarrollo del presente informe se identificó la normativa aplicable a las PQRSFD generadas por parte de los usuarios que acceden a los servicios de la IU. Digital de Antioquia. Además, fue necesario reconocer cuál es el procedimiento implementado en la Institución, por lo cual se acudió a la página web oficial de la IU. Digital de Antioquia donde se encuentra la sección de atención al ciudadano que a su vez incluye la sección “Somos tu voz - PQRSFD” en la cual se pueden adelantar las PQRSFD de manera anónima

o ingresando los datos de identificación personal, también es posible consultar sobre la respuesta de la solicitud generada, tal como se ve a continuación:

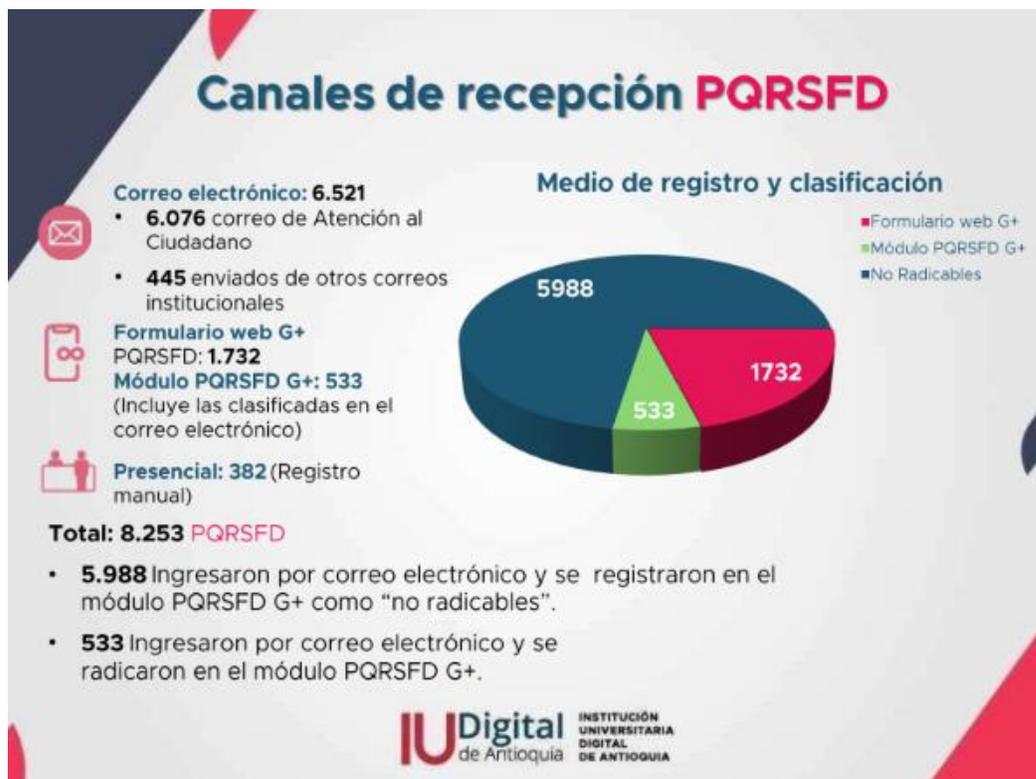


Sin embargo, es pertinente realizar la salvedad de que este no es el único medio por el cual se pueden instaurar las PQRSFD, dado a que también es posible mediante llamada telefónica, por correo electrónico, o de manera presencial por medio del registro manual de la solicitud.

Posteriormente se realizó un acercamiento con el procedimiento de las PQRSFD contenido en la plataforma G+, con la finalidad de verificar que se estén tratando de la manera adecuada, las etapas del procedimiento se desarrollan de la siguiente manera:

1. Ingresar solicitudes y PQRSFD
2. Recepcionar solicitudes y PQRSFD
3. Verificar las solicitudes y PQRSFD
4. Registrar y/o radicar solicitudes y PQRSFD
5. Responder solicitudes de Nivel I
6. Direccionar o distribuir solicitudes de PQRSFD
7. Responder solicitudes de Nivel II y III
8. Realizar seguimiento a la oportunidad de respuesta de las solicitudes y PQRSFD
9. Enviar encuesta de satisfacción

Una vez comprendida la información anteriormente plasmada se analizaron los índices que fueron proporcionados por la persona encargada en la Institución de las PQRSFD, de los cuales se puede afirmar que en el tercer trimestre del año 2024 se recibieron 8.253 solicitudes y en el cuarto trimestre del mismo año se recibieron 5.429 solicitudes por los diferentes canales de atención, tal como se ve a continuación:



**TERCER TRIMESTRE 2024**



**CUARTO TRIMESTRE 2024**

De igual manera fue posible clasificar cada PQRSFD según la finalidad que busca el usuario, donde se agruparon como solicitudes de información, derecho de petición formal, para resolver situaciones jurídicas, para requerir copias de documentos, quejas, felicitaciones y sugerencias como se muestra a continuación:



**TERCER TRIMESTRE 2024**



**CUARTO TRIMESTRE 2024**

Así mismo, se indica la división por unidades administrativas encargadas de dar respuesta a las distintas PQRSFD que recibió la Institución lo cual permite analizar de una manera más detallada el óptimo funcionamiento de cada una de las áreas frente a las solicitudes de los usuarios y grupos de valor, así:

### Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Julio	Agosto	Septiembre
Vicerrectoría Académica	3017	2455	1626
Dirección Tecnología	172	138	126
Vicerrectoría de Extensión	11	8	9
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	255	146	190
Secretaría General	49	20	31
<b>TOTAL</b>	<b>3504</b>	<b>2767</b>	<b>1982</b>

**TERCER TRIMESTRE 2024**

## Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Octubre	Noviembre	Diciembre
Vicerrectoría Académica	1745	1469	1589
Dirección Tecnología	111	65	62
Vicerrectoría de Extensión	9	3	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	100	98	41
Secretaría General	57	39	38
Dirección de planeación	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2022</b>	<b>1675</b>	<b>1732</b>

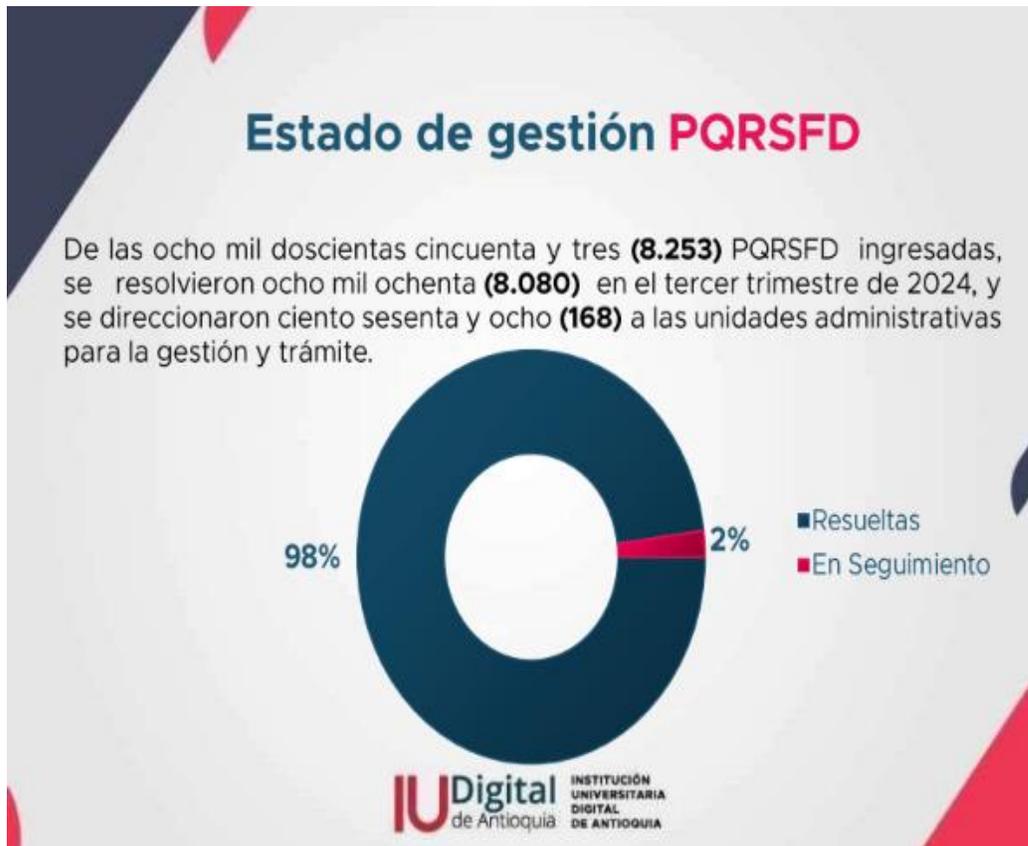
### CUARTO TRIMESTRE 2024

Adicionalmente, en una de las secciones de la información proporcionada se destacan los temas más recurrentes en las PQRSFD, en el tercer trimestre del 2024 fueron: estados de admisión 2024-2, restablecimiento de credenciales y envío de la misma, 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 cupos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional - MEN a la IU. Digital, activación del curso quiero ser IUD, estado de proceso de homologación para el nuevo periodo de inscripciones de 2024-2 y 2025-1, solicitud de practicantes por parte de entidades, certificados de estudio, constancias laborales, certificados contractuales y verificación de título, descuento 10% en la liquidación de matrícula con el certificado electoral, procesos de financiación, banco de expertos, metodología, horarios, calendario, adición de créditos programáticos de asignaturas, devolución de dinero por otorgamiento de beneficio matrícula cero, transferencia interna y externa, legalización crédito ICETEX, semillero de investigación, diplomados como opción de grado y renovación de matrícula semestre 2024-2 y 2025-1.

Asimismo, en el cuarto trimestre se destacaron los siguientes temas: restablecimiento de credenciales y envío de la misma, 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 cupos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional - MEN a la IU. Digital, activación del curso quiero ser IUD, inscripciones y estado de admisión para el semestre 2025-1, proceso de reingreso, transferencia interna y externa, solicitudes de diplomados como opción de grado, estado del proceso de homologación para el nuevo periodo de inscripciones 2025-1, solicitud de practicantes por parte de entidades, certificados de estudio, constancias laborales, certificados contractuales, verificación de título, descuento 10% en la liquidación de matrícula con el certificado electoral, procesos de financiación, banco de expertos,

metodología, horarios, calendario, adición de créditos, devolución de dinero por otorgamiento de beneficio matrícula cero, información proceso de habilitaciones y liquidación y reliquidación de matrícula.

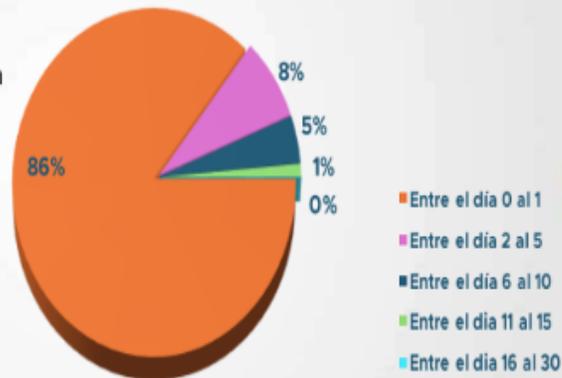
Por otra parte, de las anteriores estadísticas se debe precisar que la Institución está tramitando de manera efectiva las distintas PQRSFD, dado a que su mayoría ya han sido resueltas, lo cual garantiza no solo el correcto ejercicio de los derechos de los usuarios que adelantan este tipo de solicitudes, sino que tengan una respuesta ágil, así:



Asimismo, quedará pendiente por monitoreo y seguimiento para la próxima evaluación, aquellas PQRSFD que se encuentran pendientes de dar respuesta por parte de la IU. DIGITAL, que representa el 2% de las PQRSFD que fueron direccionadas a las unidades administrativas durante el tercer trimestre.

## Porcentaje de respuesta en días, de PQRSFD, resueltas en el tercer trimestre de 2024

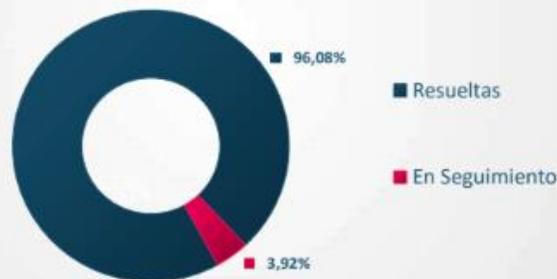
Las solicitudes que son categorizadas en primer nivel se resuelven entre el día de recepción y el primer día hábil por el equipo de Atención al Ciudadano principalmente las categorizadas en el segundo y tercer nivel son distribuidas a las unidades administrativas para su gestión y tramite en los tiempos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



TERCER TRIMESTRE 2024

## Estado de gestión PQRSFD

De las cinco mil cuatrocientos veintinueve (5.429) PQRSFD ingresadas, se resolvieron cinco mil doscientas dieciséis (5.216) en el cuarto trimestre de 2024, y se direccionaron doscientas trece (213) a las unidades administrativas para la gestión y trámite.



De acuerdo a la gráfica anterior, quedará pendiente por monitoreo y seguimiento para la próxima evaluación, aquellas PQRSFD que se encuentran pendientes de dar respuesta por parte de la IU. DIGITAL, que representa el 3.92% de las PQRSFD que fueron direccionadas a las unidades administrativas durante el cuarto trimestre.



#### CUARTO TRIMESTRE 2024

De acuerdo a la información proporcionada como insumo a la Oficina Asesora de Auditoría Interna se indicó la cantidad de PQRSFD que fueron resueltas en cada trimestre, resaltando que la cifra que establece el total está conformada por PQRSFD de ese trimestre y de algunas del trimestre anterior, además de que en ambos semestres ninguna solicitud fue trasladada a otra Institución para que diera respuesta al usuario o persona de valor, tal como se muestra a continuación:

## Gestión de PQRsFD y llamadas telefónicas



- Durante el tercer trimestre de 2024, se resolvieron 165 **solicitudes** del trimestre anterior para un total de (8.085+165) 8.252 **solicitudes resueltas**.



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **3.714 llamadas telefónicas** durante el trimestre julio, agosto y septiembre; de acuerdo con la clasificación en los niveles de servicios, las de nivel II fueron direccionadas a las unidades administrativas competentes para su trámite.

## Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

- Ninguna de las **8.253** PQRsFD ingresadas en el tercer trimestre del 2024 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

## Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, por carácter de reserva

- En ninguna de las **8.253** PQRsFD que fueron recibidas en el tercer trimestre de 2024 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

TERCER TRIMESTRE 2024

## Gestión de PQRsFD y llamadas telefónicas



- Durante el cuarto trimestre de 2024, se resolvieron **168** solicitudes del trimestre anterior para un total de (5.216+168) **5.384 solicitudes resueltas**.



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **3.255 llamadas telefónicas** durante el trimestre de octubre, noviembre y diciembre; de acuerdo con la clasificación en los niveles de servicios, las que competen al nivel II fueron direccionadas a las unidades administrativas para su trámite.

## Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

- Ninguna de las **5.429** PQRsFD ingresadas en el cuarto trimestre del 2024 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

## Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, por carácter de reserva

- En ninguna de las **5.429** PQRsFD que fueron recibidas en el cuarto trimestre de 2024 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

CUARTO TRIMESTRE 2024

Igualmente, se acudió a la plataforma G+ para realizar una revisión de los indicadores relacionados con oportunidad de gestión y trámite de las PQRSFD, asimismo, con la satisfacción de los grupos de valor de atención al ciudadano, de los cuales se puede destacar la ardua labor de los encargados de dar respuesta a estas solicitudes dado a que los resultados de los indicadores son satisfactorios, tal como se ve a continuación:

- **Oportunidad gestión y trámite de PQRSFD**

**FICHA TÉCNICA DE INDICADORES**

Objetivo	Medir la gestión y trámite de las PQRSFD en términos de oportunidad.																
Descripción de las variables de la fórmula	V1. Número de PQRSFD respondidas oportunamente V2. Número de PQRSFD recepcionadas. $(V1/V2)*100$																
Unidad de medida	Porcentaje																
Observaciones del Indicador																	
Escala de cumplimiento	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Rango Desde</th> <th>Rango Hasta</th> <th>Color</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfactorio</td> <td>0</td> <td>59</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aceptable</td> <td>60</td> <td>79</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Satisfactorio</td> <td>80</td> <td>100</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Descripción	Rango Desde	Rango Hasta	Color	Insatisfactorio	0	59		Aceptable	60	79		Satisfactorio	80	100	
Descripción	Rango Desde	Rango Hasta	Color														
Insatisfactorio	0	59															
Aceptable	60	79															
Satisfactorio	80	100															

**MEDICIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Filtrar por: Período: **Indicadores 2024** Dependencia: **Todas** Estructura de Medición:  Filtrar

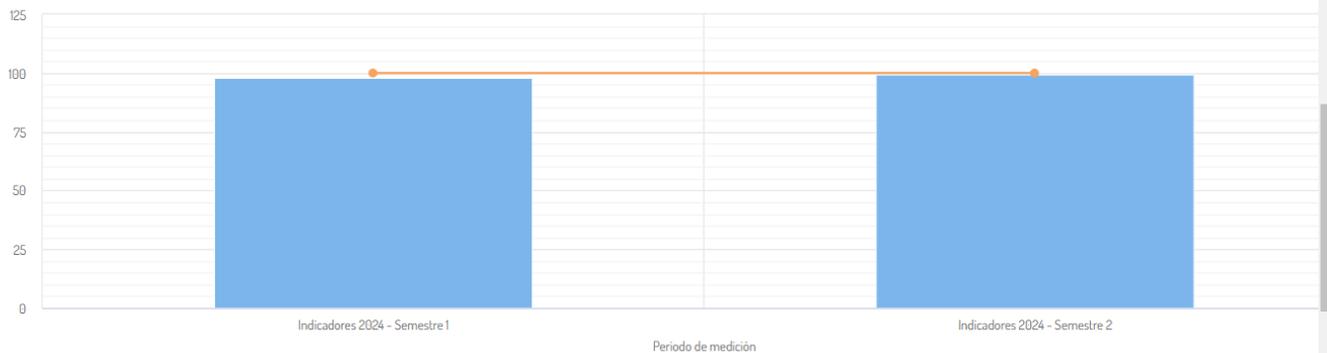
Meta: **100**

Período de medición	Meta	V1. Número de PQRSFD respondidas oportunamente	V2. Número de PQRSFD recepcionadas.	Cumplimiento del indicador	Adjunto	Observaciones
Indicadores 2024 - Semestre 1	100	12,653	12,912	97.99	<a href="#">Informe_PQRSFD_SegundoTrimestre_2024.pdf [Ver más]</a>	Desde el primer nivel de atención se ha garantizado la respu... [Leer más]
Indicadores 2024 - Semestre 2	100	11,863	11,950	99.27	<a href="#">InformeGestion_PQRSFD_Noviembre2024.pdf [Ver más]</a>	Desde el primer nivel de atención se ha garantizado la respu... [Leer más]

2024 - Semestre 1 **2024 - Semestre 2**

Resultado del indicador : **99.27** Escala del indicador : **Satisfactorio**

2024-01 - OPORTUNIDAD GESTIÓN Y TRÁMITE PQRSFD



- Satisfacción de los grupos de valor de atención al ciudadano

**FICHA TECNICA DE INDICADORES**

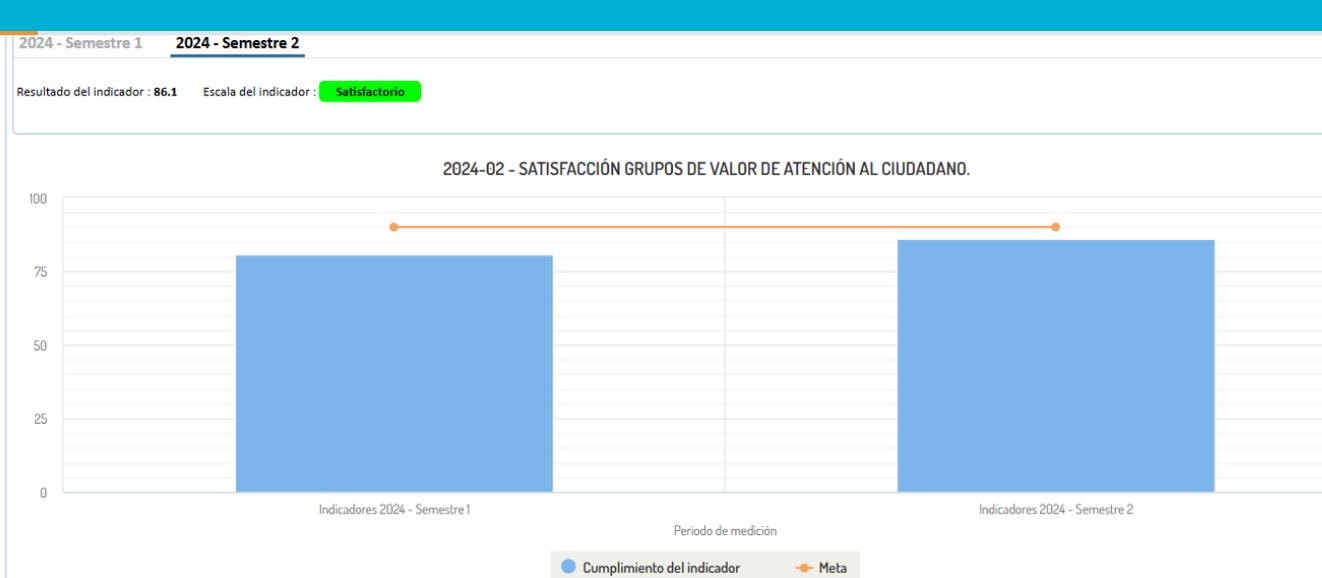
Objetivo	Medir la satisfacción de los grupos de valor de Atención al Ciudadano.			
Descripción de las variables de la fórmula	V1. Número de calificación de las encuestas entre 4 y 5 V2. Número de encuestas respondidas. (V1/V2)*100			
Unidad de medida	Porcentaje			
Observaciones del Indicador				
Escala de cumplimiento	Descripción	Rango Desde	Rango Hasta	Color
	Insatisfactorio		0 53.1	
	Aceptable	53.2	71.1	
	Satisfactorio	71.2	90	

**MEDICIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

Filtrar por: Período: **Indicadores 2024** Dependencia: **Todas** Estructura de Medición:  **Filtrar**

Meta: 90

Período de medición	Meta	V1. Número de calificación de las encuestas entre 4 y 5	V2. Número de encuestas respondidas.	Cumplimiento del indicador	Observaciones	Adjunto
Indicadores 2024 - Semestre 1	90	933	1,158	80.57	Para el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano... [Leer más]	Encuestas primer semestre 2024.xlsx
Indicadores 2024 - Semestre 2	90	743	863	86.1	Para fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano, es fund... [Leer más]	Encuestas 2024-2.xlsx



De acuerdo con las imágenes anteriormente referenciadas, es posible afirmar que el equipo encargado de atender las PQRSFD está cumpliendo con los parámetros y estándares del procedimiento que se encuentra publicado en G+, adicionalmente se debe enunciar que esta labor está respetando la temporalidad que la ley establece para este tipo de solicitudes, lo cual evidencia el compromiso de la IU. Digital de Antioquia por brindar acompañamiento continuo a los usuarios que hacen uso de los servicios de la Institución.

Finalmente, se hizo una revisión del informe anterior para realizar seguimiento de la evolución de las Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones o Denuncias que recibe la IU. DIGITAL de un semestre a otro, es decir del 2024-1 al 2024-2; de lo cual se puede afirmar que en el tercer trimestre del año hubo un leve incremento en la cifra que se promediaba el ingreso de las PQRSFD en el año. sin embargo, esta situación se controló en el cuarto trimestre, que fue el periodo en el que menos PQRSFD recibió la Institución.

Así mismo, es necesario destacar que la IU. Digital de Antioquia ha dado correcto cumplimiento en lo referente a las PQRSFD durante la anualidad anterior, dado que las estadísticas muestran claramente la eficacia y celeridad con la que los operadores y funcionarios tratan las PQRSFD. Además, los indicadores de la plataforma G+ fueron satisfactorios durante todo el 2024, lo cual soporta el compromiso de la Institución con estas solicitudes.

### **OBSERVACIONES**

Tras realizar el presente informe, se debe resaltar que la Institución tiene correctamente caracterizado y desarrollado el procedimiento de las PQRSFD en la plataforma G +, lo cual garantiza que todos los usuarios gocen de las mismas posibilidades de radicar y acceder a una respuesta de su solicitud.

Se observa que el procedimiento establecido se encuentra estructurado conforme a la normatividad nacional vigente, respetando los términos que esta contiene sobre las peticiones de información que realice algún ciudadano hacia entidades públicas.

Adicionalmente, se observa que las PQRSFD tienen gran importancia en el funcionamiento diario de la IU. Digital de Antioquia, esto debido a que no solo tienen conocimiento de las Preguntas, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones o Denuncias las personas encargadas de dar respuesta a ellas, sino que estos datos son plasmados en estadísticas e indicadores para que sean analizados con detenimiento y se realice el respectivo seguimiento mediante informes de Ley, para mejorar continuamente el servicio prestado a la ciudadanía.

De igual manera se debe destacar que la IU. Digital de Antioquia tiene total disposición de brindar información y atender las solicitudes de los ciudadanos, dado a que ninguna PQRSFD fue trasladada a otra entidad con fundamento en falta de competencia para dar respuesta, lo cual se debe valorar positivamente por el compromiso que se tiene para garantizar el derecho de acceso a la información.

Sumado a lo anterior se debe rescatar que: Los interesados en elevar una PQRSFD ante la institución pueden hacerlo de una manera sencilla dado que los canales virtuales son sumamente claros para todo el público; además, garantiza el derecho a la intimidad para aquellos casos en los que una persona desee elevar una solicitud de manera anónima puesto que en la página web oficial de la IU. Digital de Antioquia se encuentra esta opción. También, se debe mencionar que las personas que no tengan acceso a dispositivos electrónicos para radicar la PQRSFD puede hacerlo vía telefónica o de manera presencial sin restricción alguna.

Finalmente se observa que, a pesar del flujo de las PQRSFD, la mayoría de las solicitudes son respondidas el mismo día en que se generaron, demostrando la eficiencia del personal encargado, lo cual es avalado por las estadísticas compartidas en el presente informe.

### RECOMENDACIONES

Identificar cuáles son las PQRSFD más frecuentes de los usuarios que acceden al servicio y en qué época del año son generadas, para determinar cuál información no está siendo transmitida a la población estudiantil de manera comprensible o en qué partes se debe realizar una explicación más clara teniendo en cuenta la diversidad de cosmovisiones a las que se dirige la IU. Digital de Antioquia.

Analizar al interior de cada dependencia los motivos por los que los usuarios están generando con mayor frecuencia las PQRSFD y generar estrategias para disminuir las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y aumentar las felicitaciones y reconocimiento de la gestión de la Institución.

Continuar realizando la gestión que actualmente se está ejecutando frente las PQRSFD dado que los resultados son satisfactorios, añadiendo estrategias viables por el líder del proceso trabajando por la mejora continua de la Institución.

### CONCLUSIONES

Tras una evaluación detallada de los aspectos claves y procedimientos examinados en este seguimiento, considerando la precisión y credibilidad de la información obtenida, se determina que la Institución Universitaria Digital de Antioquia ha demostrado un cumplimiento total de los requisitos legales establecidos para la atención y resolución de PQRSFD, en lo concerniente a términos de respuesta y accesibilidad para generar la Pregunta, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación o Denuncias; así mismo se debe resaltar el arduo trabajo de los encargados de tramitar y dar respuesta a este tipo de solicitudes lo cual se ve reflejado en el reporte estadístico remitido a la oficina Asesora de Auditoría Interna.

Queda pendiente por monitoreo y seguimiento para la próxima evaluación, aquellas PQRSFD que se concentran pendientes de dar respuesta y que fueron direccionadas a las unidades administrativas.

Atentamente,



**Carlos Mauricio Valencia Henao**

Profesional Especializado

Oficina Asesora de Auditoría Interna

Institución Universitaria Digital de Antioquia