

30-07-2025

# INFORME SOBRE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS DE LA IU. DIGITAL DE ANTIOQUIA VIGENCIA 2025-1.

**Auditoría Interna**  
Excelencia e Integridad

IU Digital de Antioquia



*el buen trabajo es de todos*

Medellín, 30 de julio de 2025

Rector

**JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA**

Institución Universitaria Digital de Antioquia

ASUNTO: Informe de PQRSFD del primer semestre de la vigencia 2025.

Reciba un cordial saludo.

A continuación, se relacionan los índices de PQRSFD correspondientes al primer semestre de la vigencia 2025 en la Institución, 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.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Agradezco su atención.

Cordialmente,



Carlos Mauricio Valencia Henao  
Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna  
Institución Universitaria Digital de Antioquia

Acción	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó y elaboró:	Sara Londoño Martínez	Sara Londoño M.	30/07/2025
Revisó y aprobó:	Carlos Mauricio Valencia Henao		30/07/2025
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 esta 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 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 2025.

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 primer semestre del 2025, 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 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:

The screenshot displays the IU Digital website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Transparencia', 'Atención al ciudadano', 'Participa', and 'Idioma'. The main header includes the IU Digital logo and navigation links for 'Nuestra Institución', 'Nuestra Oferta', 'Vida Universitaria', 'Inscríbete', and 'CAMPUS IUD'. A large banner features the headline 'La inclusión es uno de nuestros derechos fundamentales' and a call to action 'PARTICIPA AQUÍ'. Below this, a horizontal menu identifies user roles: ASPIRANTE, ESTUDIANTE, EGRESADO, PROFESOR, and ADMINISTRATIVO. The main content area is titled '¿Necesitas información o ayuda con trámites y servicios?' and includes a welcome message and a description of the citizen attention service. A photograph of a call center agent is shown on the right side of the page.

Transparencia Atención al ciudadano Participa Idioma

Soy: Aspirante Estudiante Egresado Profesor Administrativo GOV.CO

**IU Digital** INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Nuestra Institución Nuestra Oferta Vida Universitaria Inscríbete **CAMPUS IUD** Q

### La inclusión es uno de nuestros derechos fundamentales

En la IU Digital estamos en construcción permanente, diligencia la encuesta de Índice de Inclusión para la Educación Superior (INES). Tus respuestas nos permiten complementar nuestros principios de inclusión con enfoque territorial y sentido humano.

**PARTICIPA AQUÍ**

ASPIRANTE ESTUDIANTE EGRESADO PROFESOR ADMINISTRATIVO

Transparencia Atención al ciudadano Participa Idioma

Soy: Aspirante Estudiante Egresado Profesor Administrativo GOV.CO

**IU Digital** INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Nuestra Institución Nuestra Oferta Vida Universitaria Inscríbete **CAMPUS IUD** Q

Atención al ciudadano

### ¿Necesitas información o ayuda con trámites y servicios?

¡Te damos la bienvenida al servicio de Atención al Ciudadano de la IU Digital de Antioquia!

En la IU Digital de Antioquia estamos comprometidos con escucharte y acompañarte. A través de nuestros canales de atención, puedes consultar, registrar y hacer seguimiento a tus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD). Nuestro propósito es construir juntos un servicio más eficiente, transparente y cercano.

**En Atención al Ciudadano, somos tu voz.**

## Canales de atención

En el proceso de Atención al Ciudadano, integramos múltiples canales digitales y presenciales, apoyados en tecnologías de la información, para facilitar tu experiencia:

- Línea única de atención telefónica.
- Correo electrónico.
- Formulario Somos Tu Voz - PQRSFD.
- Buzón - PQRSFD.
- De forma presencial en nuestro Nodo Territorial para la Paz y la Ciudadanía del Valle de Aburrá.

Desde cualquiera de estos medios puedes interponer, consultar y hacer seguimiento a tus solicitudes, así como acceder a información clave como normatividad vigente, preguntas frecuentes y noticias de interés.



## Somos tu voz - PQRSFD

El formulario Somos Tu Voz es la herramienta institucional con la que puedes comunicarte con la IU Digital de Antioquia. Aquí puedes presentar tus PQRSFD y realizar el seguimiento a cada solicitud. Este canal está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para que siempre tengas acceso a nuestro servicio cuando lo necesites.

Recomendación: antes de registrar una solicitud, consulta nuestra sección de **preguntas frecuentes**. Es posible que allí encuentres la respuesta que estás buscando.



Transparencia Atención al ciudadano Participa Idioma

Soy: Aspirante Estudiante Egresado Profesor Administrativo GOV.CO

**IU Digital** INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Nuestra Institución Nuestra Oferta Vida Universitaria **Inscríbete** **CAMPUS IUD** 🔍

  
Gestión de PQRSFD

  
Conoce las PQRSFD

Ciudadano/a debes tener en cuenta, que la información a registrar en el siguiente formulario se encuentra protegida bajo la Ley del Habeas data -Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013- si quieres conocer más sobre esta ley haz clic en : Habeas Data.

Los servicios ciudadanos digitales ofrecidos por la Institución Universitaria Digital de Antioquia como trámites y servicios institucionales, por su naturaleza digital están automatizados y/o digitalizados y las consultas de acceso a la información pública hasta el momento son gratuitas.





Ingresar al siguiente botón para registrar una PQRSFD.

[Registrar una PQRSFD >](#)



Ingresar al siguiente botón para realizar una consulta de Comunicaciones Oficiales.

[Consulta comunicaciones oficiales >](#)



Ingresar al siguiente botón para realizar una consulta a la Respuestas de PQRS anónimas.

[Consulta PQRS anónimas >](#)

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, 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

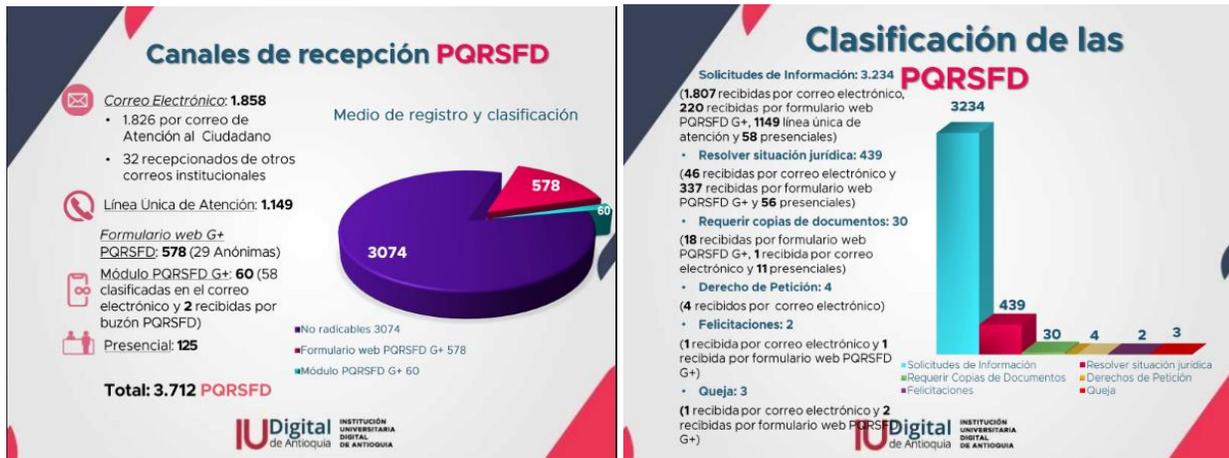
Una vez comprendida la información anteriormente plasmada, se analizaron los índices de PQRSFD interpuestas durante el primer semestre del 2025, los cuales fueron proporcionados por la líder del Proceso Atención al Ciudadano en la Institución, así:

● **ENERO 2025**

La información anteriormente plasmada indica que durante el mes de enero se recibieron 3.712 PQRSFD de las cuales 1.858 fueron a través del correo electrónico, 1.149 por la línea única de atención de comunicación, 578 mediante el formulario web de G+, 60 mediante módulo PQRSFD G+ y 125 presenciales.

Adicionalmente, se debe precisar que 3.234 tenían como finalidad solicitar información, 429 para resolver una situación jurídica, 30 para requerir copia de documentos, 4 derechos de petición, 2 felicitaciones y 3 quejas; a su vez se tiene que 3.064 fueron asignadas a la vicerrectoría académica, 307 a la dirección de tecnología, 260 a la vicerrectoría administrativa y financiera, 70 a la secretaria general y 11 a la vicerrectoría de extensión.

De las 3.712 PQRSFD interpuestas se resolvieron durante el mes de enero 3.528 y quedaron pendientes para trámite y respuesta 184, tal como se ve a continuación:

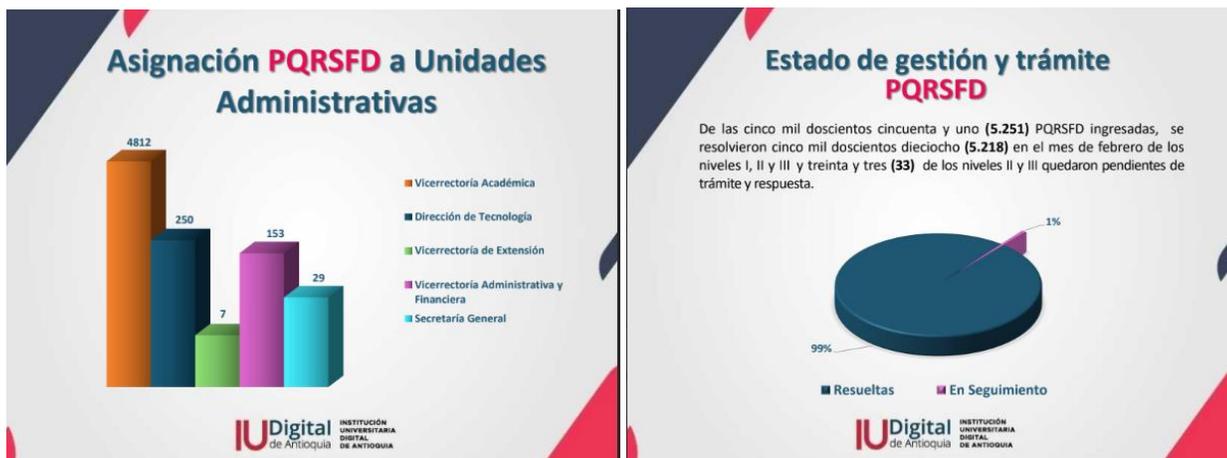


● **FEBRERO 2025**

La información anteriormente plasmada indica que durante el mes de febrero se recibieron 5.251 PQRSFD de las cuales 3.156 fueron a través del correo electrónico, 1.497 por la línea única de atención de comunicación, 459 mediante el formulario web de G+, 89 mediante módulo PQRSFD G+ y 139 presenciales.

Adicionalmente, se debe precisar que 4.872 tenían como finalidad solicitar información, 359 para resolver una situación jurídica, 12 para requerir copia de documentos, 3 derechos de petición, 2 felicitaciones y 3 quejas; a su vez se tiene que 4.812 fueron asignadas a la vicerrectoría académica, 250 a la dirección de tecnología, 153 a la vicerrectoría administrativa y financiera, 29 a la secretaria general y 7 a la vicerrectoría de extensión.

De las 5.251 PQRSFD interpuestas se resolvieron durante el mes de febrero 5.218 y quedaron pendientes para trámite y respuesta 33, tal como se ve a continuación:



● **MARZO 2025**

La información anteriormente plasmada indica que durante el mes de marzo se recibieron 2.880 PQRSFD de las cuales 1.778 fueron a través del correo electrónico, 861 por la línea única de atención de comunicación, 228 mediante el formulario web de G+, 203 mediante módulo PQRSFD G+ y 43 presenciales.

Adicionalmente, se debe precisar que 2.513 tenían como finalidad solicitar información, 320 para resolver una situación jurídica, 39 para requerir copia de documentos, 3 derechos de petición, 3 felicitaciones, 1 queja y 1 sugerencia; a su vez se tiene que 2.613 fueron asignadas a la vicerrectoría académica, 102 a la vicerrectoría administrativa y financiera, 68 a la dirección de tecnología, 66 a la secretaria general y 31 a la vicerrectoría de extensión.

De las 2.880 PQRSFD interpuestas se resolvieron durante el mes de marzo 2.817 y quedaron pendientes para trámite y respuesta 63, tal como se ve a continuación:



● **ABRIL**

La información anteriormente plasmada indica que durante el mes de abril se recibieron 3.218 PQRSFD de las cuales 1.817 fueron a través del correo electrónico, 1.135 por la línea única de atención de comunicación, 189 mediante el formulario web de G+, 89 mediante módulo PQRSFD G+ y 77 presenciales.

Adicionalmente, se debe precisar que 2.961 tenían como finalidad solicitar información, 233 para resolver una situación jurídica, 16 para requerir copia de documentos, 3 derechos de petición, 3 felicitaciones y 2 quejas; a su vez se tiene que 2.965 fueron asignadas a la vicerrectoría académica, 94 a la vicerrectoría administrativa y financiera, 88 a la secretaría general, 48 a la vicerrectoría de extensión y 23 a la dirección de tecnología.

De las 3.218 PQRSFD interpuestas se resolvieron durante el mes de abril 3.180 y quedaron pendientes para trámite y respuesta 38, tal como se ve a continuación:

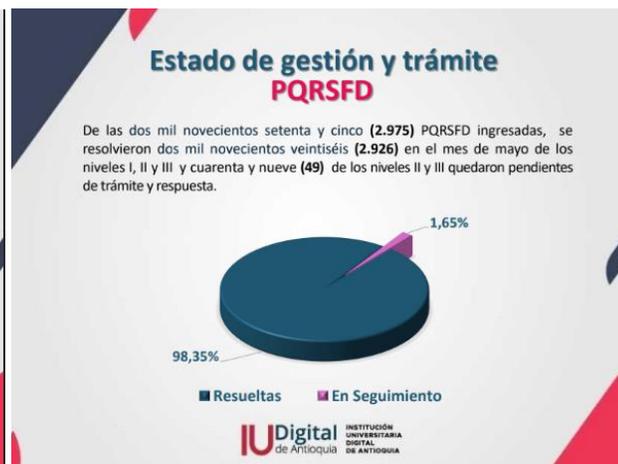
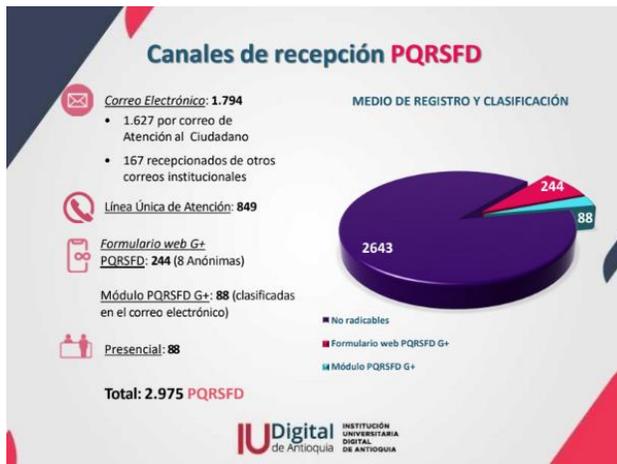


● **MAYO 2025**

La información anteriormente plasmada indica que durante el mes de mayo se recibieron 2.975 PQRSFD de las cuales 1.794 fueron a través del correo electrónico, 849 por la línea única de atención de comunicación, 244 mediante el formulario web de G+, 88 mediante módulo PQRSFD G+ y 88 presenciales.

Adicionalmente, se debe precisar que 2.675 tenían como finalidad solicitar información, 291 para resolver una situación jurídica, 7 para requerir copia de documentos, 1 derechos de petición y 1 queja; a su vez se tiene que 2.662 fueron asignadas a la vicerrectoría académica, 172 a la vicerrectoría administrativa y financiera, 62 a la secretaría general, 41 a la dirección de tecnología y 38 a la vicerrectoría de extensión.

De las 2.975 PQRSFD interpuestas se resolvieron durante el mes de mayo 2.926 y quedaron pendientes para trámite y respuesta 49, tal como se ve a continuación:



● JUNIO 2025

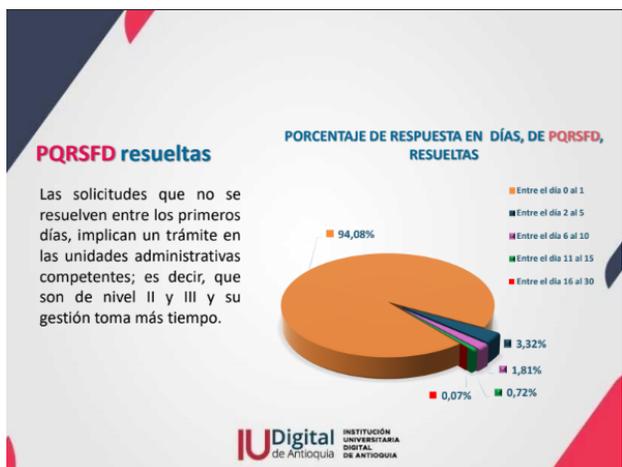
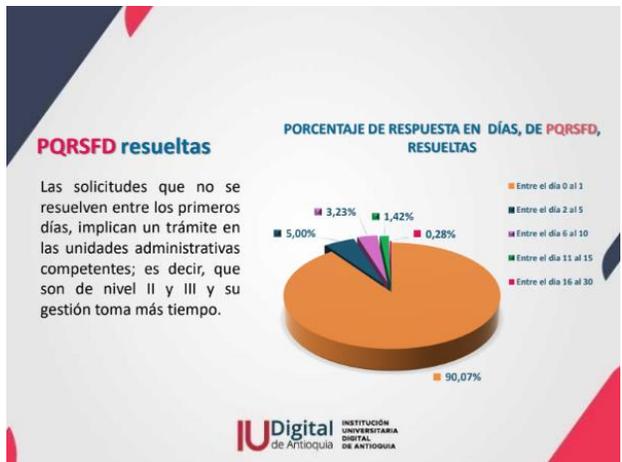
La información anteriormente plasmada indica que durante el mes de junio se recibieron 3.375 PQRSFD de las cuales 1.437 fueron a través del correo electrónico, 1.342 por la línea única de atención de comunicación, 486 mediante el formulario web de G+, 58 mediante módulo PQRSFD G+ y 110 presenciales.

Adicionalmente, se debe precisar que 2.816 tenían como finalidad solicitar información, 533 para resolver una situación jurídica, 17 para requerir copia de documentos, 2 derechos de petición, 3 felicitaciones y 4 quejas; a su vez se tiene que 2.982 fueron asignadas a la vicerrectoría académica, 249 a la vicerrectoría administrativa y financiera, 100 a la secretaría general, 34 a la dirección de tecnología y 10 a la vicerrectoría de extensión.

De las 3.375 PQRSFD interpuestas se resolvieron durante el mes de junio 3.212 y quedaron pendientes para trámite y respuesta 163, tal como se ve a continuación:



Así mismo, es necesario destacar que la IU. Digital de Antioquia ha dado correcto cumplimiento en lo referente a las PQRSFD durante el primer semestre del presente año dado que las estadísticas muestran claramente la eficacia y celeridad con la que los operadores y funcionarios tratan las PQRSFD, así:

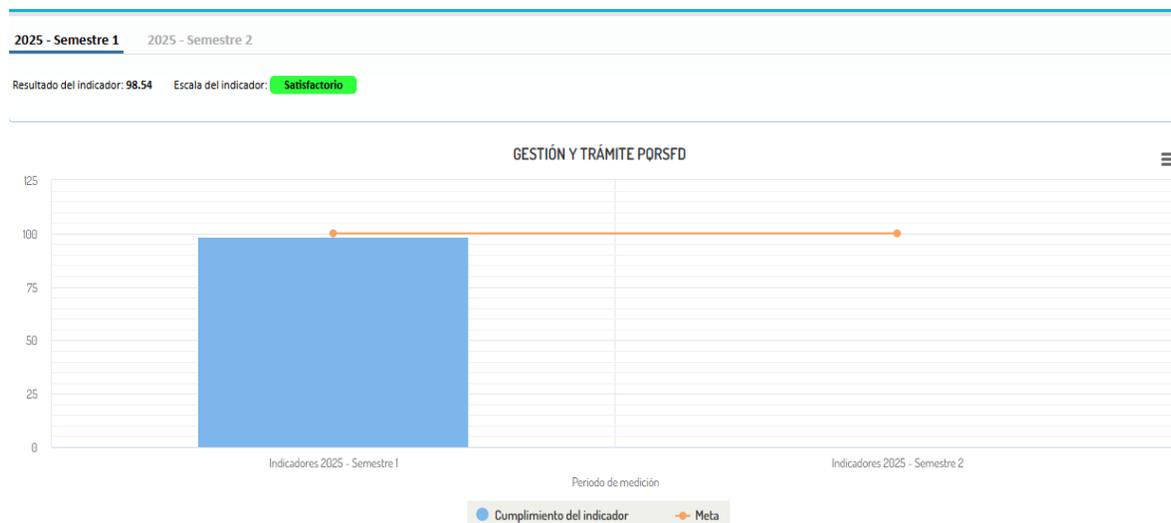


Las imágenes anteriormente expuestas muestran que la mayoría de las solicitudes son resueltas en un término no mayor a 1 día, lo cual garantiza la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

De modo que, durante el primer semestre de la presente vigencia fueron interpuestas 21.411 PQRSFD en la IU. Digital de Antioquia y ninguna de ellas tuvo que ser trasladada a otra entidad por temas de competencia.

Por otra parte, los indicadores de la plataforma G + fueron satisfactorios durante el primer semestre del 2025 lo cual soporta el compromiso de la Institución con estas solicitudes, tal como se ve a continuación:

### Indicador: Gestión del Trámite



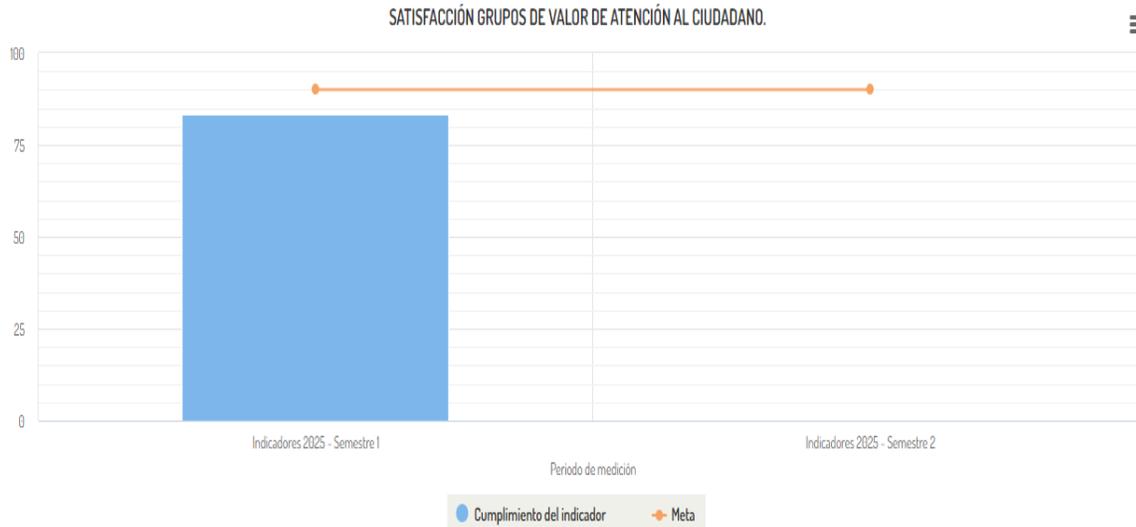
#### MEDICIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Filtrar por: Periodo:  Dependencia:  Estructura de Medición:

Meta: 100

Periodo de medición	Meta	V1. Número de PQRSFD respondidas	V2. Número de PQRSFD recepcionadas.	Cumplimiento del indicador	Adjunto	Observaciones
Indicadores 2025 - Semestre 1	100	21,098	21,411	98.54	<a href="#">Informe_PQRSFD_PrimerTrimestre_2025 (1).pdf</a> [Ver más]	Desde el primer nivel de atención se ha garantizado la respuesta en los términos que establece la ley 1755 de 2015. Las solicitudes que han sido respondidas de manera extemporánea o por fuera de los tiempos estipulados corresponden, o competen, a las diferentes áreas y sus componentes del segundo nivel de atención de acuerdo a lo establecido en los ANS (Acuerdos de niveles de servicio). Desde el Proceso Estratégico de Atención al Ciudadano, y en concordancia con lo definido en el procedimiento de gestión y trámite de PQRSFD, se realiza de forma periódica el seguimiento a las solicitudes pendientes de respuesta a partir del 60% del tiempo límite establecido, con el fin de garantizar una respuesta oportuna.
Indicadores 2025 - Semestre 2	100	0	0	0		null

## Indicador: Satisfacción grupos de valor de atención al ciudadano



Filtrar por: Período:  Dependencia:  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 2025 - Semestre 1	90	614	738	83,2	Para fortalecer el proceso de Atención al Ciudadano, es fundamental conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los grupos de valor que interactúan con la institución a través de los canales oficiales. Las encuestas de satisfacción se constituyen como una herramienta clave para recopilar información valiosa, identificar áreas de mejora y diseñar acciones que optimicen la calidad del servicio. Encuestas de satisfacción dirigidas a usuarios externos: Envío diario: Se envía diariamente un formulario de Google a los ciudadanos que han sido atendidos por medio de la Línea única de atención y correo electrónico de atencionalciudadano@iudigital.edu.co, con el objetivo de medir su nivel de satisfacción respecto al servicio recibido. Sistema de información (S): En el caso de las PQRSFO, cuando el solicitante recibe una respuesta oficial a través del sistema, la notificación incluye un enlace directo para diligenciar la encuesta de satisfacción. Esto garantiza que el ciudadano pueda brindar su retroalimentación en una escala de calificación de 1 a 5 de manera inmediata y eficiente. Estas estrategias no solo facilitan la recopilación de valoración, sino que también permiten a la institución mantener un enfoque centrado en la mejora continua de la experiencia del ciudadano. Los grupos de valor diligenciaron un total de 738 encuestas de satisfacción entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025, las cuales están establecidas en una escala de 1 a 5, siendo 5 el puntaje más alto de satisfacción, a continuación, se constata el promedio obtenido de calificación entre 4 y 5: 83,20%	Encuestas 2025-1.xlsx
Indicadores 2025 - Semestre 2	90	0	0	0		

### **OBSERVACIONES**

Después de la elaboración del presente informe, es importante destacar que la Institución ha caracterizado y desarrollado adecuadamente el procedimiento de gestión de las PQRSFD en la plataforma G+, lo que garantiza que todos los usuarios tengan igualdad de condiciones para radicar sus solicitudes y recibir una respuesta oportuna, además se evidencia que el procedimiento implementado está estructurado conforme a la normativa nacional vigente, cumpliendo con los plazos y lineamientos establecidos para las peticiones de información dirigidas a entidades públicas.

Igualmente, es necesario destacar la disposición de la IU Digital de Antioquia para atender y responder las solicitudes de los ciudadanos, evidenciado en la agilidad para dar respuesta a los usuarios que interponen la PQRSFD, lo que refleja un compromiso institucional con el derecho de acceso a la información.

Asimismo, se resalta la facilidad con la que los ciudadanos pueden presentar una PQRSFD, gracias a la claridad de los canales virtuales habilitados. La institución también garantiza la protección de la intimidad de los usuarios, permitiendo la radicación anónima a través de su sitio web oficial. Para quienes no cuentan con acceso a medios digitales, se ofrecen alternativas como la atención telefónica o presencial, sin restricciones.

### **RECOMENDACIONES**

Es recomendable que cada dependencia analice internamente las causas que están generando, con mayor frecuencia, las PQRSFD por parte de los usuarios, con el fin de diseñar e implementar estrategias que permitan reducir las quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, y, al mismo tiempo, fomentar el incremento de felicitaciones y reconocimientos hacia la gestión institucional.

Asimismo, se sugiere continuar con la gestión que actualmente se adelanta en relación con las PQRSFD, dado que los resultados han sido positivos. No obstante, se propone complementar este trabajo con nuevas estrategias viables propuestas por el líder del proceso, orientadas al fortalecimiento de la mejora continua en la Institución.

## CONCLUSIONES

Luego de una evaluación minuciosa de los aspectos clave y los procedimientos revisados durante este seguimiento, y considerando la exactitud y confiabilidad de la información recopilada, se concluye que la Institución Universitaria Digital de Antioquia cumple de manera integral con los requisitos legales establecidos para la atención y gestión de las PQRSFD, tanto en lo relacionado con los tiempos de respuesta como en la accesibilidad para que los usuarios puedan presentar sus solicitudes, ya sean preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias.

Igualmente, es pertinente destacar el compromiso y la labor dedicada del equipo encargado de tramitar y responder este tipo de requerimientos, lo cual queda evidenciado en el informe estadístico enviado a la Oficina Asesora de Auditoría Interna.

Atentamente,



Carlos Mauricio Valencia Henao  
Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna



Sara Londoño Martínez  
Contratista Oficina Asesora de Auditoría Interna