

27-01-2026

INFORME SOBRE LAS PREGUNTAS, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD

Auditoría Interna
Excelencia e Integridad

IU Digital de Antioquia



el buen trabajo es de todos

✉ atencionalciudadano@iudigital.edu.co

☎ Teléfono: (604) 520 07 50

📍 Carrera 55 # 42-90 INT 0101
Centro Cívico Plaza de la Libertad
Medellín, Antioquia, Colombia.

www.iudigital.edu.co

ORD No 74 de 2017 • Vigilada MinEducación

Medellín, 27 de enero de 2026

Rector

JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA

Institución Universitaria Digital de Antioquia
Medellín

ASUNTO: Informe de ley sobre las preguntas, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD - recibidas en la IU. Digital de Antioquia durante el segundo semestre de la vigencia 2025.

Reciba un cordial saludo

A continuación, se relacionan los resultados **obtenidos durante la evaluación y/o Seguimiento**, conforme al cronograma establecido en el Programa Anual de Auditorías de la vigencia 2026.

Cualquier inquietud con gusto será atendida.

Cordialmente,



Jefe de la Oficina Asesora de Auditoría Interna
Institución Universitaria Digital de Antioquia

Acción	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó y elaboró:	Sara Londoño Martínez	Sara Londoño M.	20/01/2026
Revisó:	Geraldin Andrea Rivero Beltrán	Geraldin Rivero	26/01/2026
Aprobó:	Catalina Morales Botero	Catalina Morales B.	27/01/2026
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 (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) constituye una herramienta fundamental para el desarrollo de protocolos que permiten dar solución de forma ordenada y eficiente a los inconvenientes o inquietudes que los usuarios puedan tener respecto a los servicios prestados por la Institución.

La Institución Universitaria Digital de Antioquia reglamenta el objetivo, trámite, términos, mecanismos habilitados, competencias y demás aspectos pertinentes para recibir y gestionar las PQRSFD presentadas por la ciudadanía, 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 Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) en la Institución".

El artículo 2 de esta Resolución establece la necesidad de 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 derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Lo anterior, garantizando 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 del proceso para la consolidación de los informes semestrales de desempeño y auditoría.

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 en ejercicio de su marco funcional establecido, ha llevado a cabo el seguimiento de las Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentadas en la Institución durante el segundo semestre del año 2025 (julio - diciembre).

Para la realización de este seguimiento semestral, se utilizaron las evidencias remitidas a la Oficina Asesora de Auditoría Interna por parte del proceso responsable de la gestión de PQRSFD, según la solicitud realizada, así como otras evidencias recolectadas directamente por el equipo auditor durante el ejercicio de verificación y análisis.

MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia.** Artículos 2 y 23. Garantiza 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 y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14. Establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
- **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 de acceso a la información pública nacional.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 1166 de 2016.** Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **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 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 y Gestión - MIPG.

OBJETIVO

El presente informe tiene como finalidad realizar el seguimiento semestral al procedimiento implementado por la Institución Universitaria Digital de Antioquia para la recepción, evaluación, tratamiento y respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) presentadas por la ciudadanía y demás partes interesadas durante el segundo semestre de 2025.

Este ejercicio de auditoría busca verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable en la gestión de las PQRSFD, evaluar la eficiencia y eficacia del proceso en términos de oportunidad, y analizar el comportamiento estadístico de las solicitudes recibidas para identificar tendencias y áreas de mejora. Como resultado, se proporcionan recomendaciones basadas en evidencia que fortalezcan la gestión del área responsable, contribuyan a la mejora continua del servicio de atención al ciudadano y promuevan el ejercicio efectivo de sus derechos fundamentales.

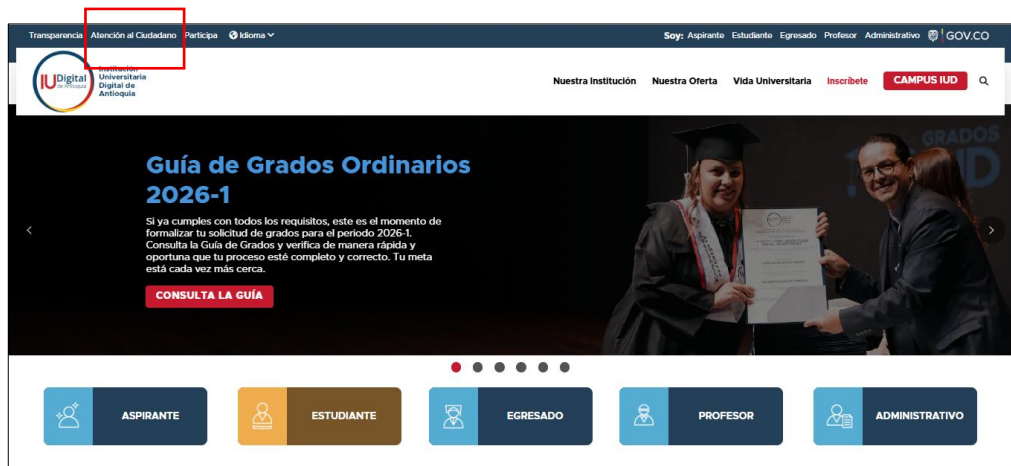
ALCANCE

El presente informe abarca el seguimiento a las PQRSFD recibidas durante el segundo semestre de 2025, analizando la eficiencia en los tiempos de respuesta, el cumplimiento de los términos legales establecidos y la efectividad del procedimiento de gestión implementado por la Institución Universitaria Digital de Antioquia. Se examina el comportamiento estadístico de las solicitudes recibidas, identificando tipologías, volúmenes, tendencias temporales y áreas o procesos con mayor recurrencia de PQRSFD, con el fin de identificar oportunidades de mejora y patrones que permitan el fortalecimiento de estrategias preventivas y de mejora continua. Asimismo, se evalúa la trazabilidad y calidad del trámite desde la recepción hasta el cierre definitivo, proporcionando insumos para la optimización del servicio de atención al ciudadano y el fortalecimiento de los controles internos del proceso.

DESARROLLO DEL INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO

Para el desarrollo del presente informe se identificó la normativa aplicable a las PQRSFD generadas por los usuarios que acceden a los servicios de la IU Digital de Antioquia, así como el procedimiento implementado por la Institución para su gestión. En este sentido, se verificó que la entidad ha dispuesto diversos canales de atención para garantizar el acceso efectivo de los ciudadanos al ejercicio de su derecho de petición.

El canal principal de recepción se encuentra habilitado en la página web oficial de la IU Digital de Antioquia, en la sección de Atención al Ciudadano, específicamente en el módulo "Somos tu voz - PQRSFD". A través de este medio, los usuarios pueden radicar sus solicitudes de manera anónima o registrando sus datos de identificación personal, y adicionalmente consultar el estado y respuesta de las PQRSFD previamente radicadas, según se evidencia en las capturas de pantalla anexas.



TransparenciaAtención al CiudadanoParticipaIdioma

Soy: AspiranteEstudianteEgresadoProfesorAdministrativoGOV.CO

Nuestra InstituciónNuestra OfertaVida UniversitariaInscríbeteCAMPUS IUD

RUB / Atención al Ciudadano

Atención al Ciudadano

Atención al ciudadano es nuestro canal de interacción virtual entre la comunidad y la IU Digital que integra todos los medios de servicio al ciudadano.

Somos tu vozPreguntas frecuentesSoporte técnicoTrámitesCanales de atenciónBuzón de notificaciones judicialesNormativa

¿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.

TransparenciaAtención al CiudadanoParticipaIdioma

Soy: AspiranteEstudianteEgresadoProfesorAdministrativoGOV.CO

Nuestra InstituciónNuestra OfertaVida UniversitariaInscríbeteCAMPUS IUD

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.

TransparenciaAtención al CiudadanoParticipaIdioma

Soy: AspiranteEstudianteEgresadoProfesorAdministrativoGOV.CO

Nuestra InstituciónNuestra OfertaVida UniversitariaInscríbeteCAMPUS IUD

Gestión de PQRSFD

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.

Conoce las PQRSFD

TransparenciaAtención al CiudadanoParticipaIdioma

Soy: AspiranteEstudianteEgresadoProfesorAdministrativoGOV.CO

Nuestra InstituciónNuestra OfertaVida UniversitariaInscríbeteCAMPUS IUD

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 1861 de 2012, Decreto 1077 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 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.](#)

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. Direcccionar 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 segundo semestre del 2025, los cuales fueron proporcionados por la líder del Proceso Atención al Ciudadano en la Institución, así:

- **Julio**

Durante el mes de julio de 2025, el proceso de Atención al Ciudadano gestionó un total de 3.604 solicitudes, entre consultas, solicitudes y PQRSFD, recibidas a través de los diferentes canales institucionales. Los medios más utilizados fueron la línea única de atención telefónica (1.695 solicitudes), el correo electrónico (691), el formulario web PQRSFD G+ (1.003), la atención presencial (215) y el módulo PQRSFD G+ (40). De este total, una parte significativa correspondió a solicitudes de nivel I y II, clasificadas como no radicables en el sistema de información G+, y otra a nivel III, debidamente radicadas como PQRSFD, lo que evidencia una alta demanda de orientación e información por parte de los grupos de valor.

En cuanto a la clasificación de las solicitudes, se identificó un predominio de las solicitudes de información (2.427) y de aquellas orientadas a resolver situaciones jurídicas (1.165). En menor proporción se registraron requerimientos de copias de documentos, derechos de petición y una única queja. La distribución de las PQRSFD por dependencia muestra que la Vicerrectoría Académica concentró el 76,5% de las solicitudes asignadas, seguida por la Secretaría General (9,54%) y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (9,52%), lo cual guarda relación directa con los trámites académicos y administrativos propios del inicio del semestre académico 2025-2.

El análisis del periodo evidencia que los temas más recurrentes estuvieron asociados a procesos de matrícula, ajustes y cruces de asignaturas, reliquidación de matrícula, aplicación de la política de gratuidad (Matrícula Cero), renovación de créditos ICETEX, cargue y corrección de notas, y dificultades tecnológicas en plataformas institucionales como Educatic y Canvas. Estas situaciones generaron un incremento significativo en la demanda de atención, que en algunos momentos superó la capacidad operativa del proceso, razón por la cual se adoptaron medidas excepcionales como la suspensión temporal del registro de solicitudes de nivel I y II ingresadas por correo electrónico, quedando pendiente la clasificación de aproximadamente 2.350 solicitudes.

Finalmente, respecto al estado de gestión, se logró la resolución de 3.497 solicitudes durante el mes, alcanzando un 97,03% de atención, mientras que 107 solicitudes de los niveles II y III quedaron en seguimiento. Adicionalmente, se resolvieron 163 solicitudes correspondientes a meses anteriores, para un total de 3.660 solicitudes gestionadas. No se presentaron traslados por competencia ni negativas de acceso a la información, y la mayoría de las respuestas se emitieron dentro de los primeros cinco días, lo que refleja un adecuado nivel de oportunidad, pese a las contingencias operativas y técnicas presentadas en el periodo evaluado.

- **Agosto**

Durante el mes de agosto de 2025, el proceso de Atención al Ciudadano gestionó un total de 2.386 solicitudes, entre consultas, solicitudes y PQRSFD, recibidas a través de los diferentes canales institucionales. Los medios más utilizados fueron la línea única de atención telefónica (951 solicitudes), el correo electrónico (629), el formulario web PQRSFD G+ (673), la atención presencial (133) y el módulo PQRSFD G+ (100). Del total de solicitudes recibidas por correo electrónico, 530 fueron clasificadas como no radicables y 99 se radicaron como PQRSFD, además de una solicitud ingresada en formato físico que fue digitalizada para su respectiva gestión, lo que evidencia una alta demanda de orientación e información durante el periodo.

En cuanto a la clasificación de las solicitudes, se presentó un predominio de las solicitudes de información (1.528) y de aquellas orientadas a resolver situaciones jurídicas (830), seguidas por requerimientos de copias de documentos, derechos de petición y una única queja. La asignación de las PQRSFD por dependencia muestra que la Vicerrectoría Académica concentró el 86,24% de las solicitudes, seguida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (6,54%) y la Secretaría General (3,02%), lo cual se encuentra directamente relacionado con los trámites académicos y administrativos derivados del desarrollo del semestre académico 2025-2.

El análisis del periodo permitió identificar que los temas más recurrentes estuvieron asociados a adición de créditos, ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas, procesos de admisión y reingreso, liquidación y reliquidación de matrícula, aplicación de la política de gratuidad (Matrícula Cero), renovación de créditos ICETEX y consultas relacionadas con comprobantes electrónicos de pago reportados a la DIAN, así como dificultades técnicas en plataformas institucionales como Canvas. Estas situaciones generaron un incremento significativo en la demanda de atención, la cual superó la capacidad operativa del proceso, motivo por el cual se adoptaron medidas excepcionales como la suspensión temporal del registro en el sistema G+ de solicitudes de nivel I y II ingresadas por correo electrónico, quedando pendiente la clasificación y reporte de aproximadamente 2.426 solicitudes.

Finalmente, respecto al estado de gestión, durante el mes de agosto se resolvieron 2.313 solicitudes, alcanzando un 96,94 % de atención, mientras que 73 solicitudes de los niveles II y III quedaron en seguimiento. Adicionalmente, se gestionaron 107 solicitudes correspondientes a meses anteriores, para un total de 2.420 solicitudes atendidas en el periodo. No se registraron traslados por competencia ni negativas de acceso a la

información, y la mayoría de las respuestas se emitieron dentro de los primeros cinco días, lo que refleja un adecuado nivel de oportunidad en la atención, pese a las contingencias técnicas y operativas presentadas durante el mes evaluado.

- **Septiembre**

Durante el mes de septiembre de 2025, el proceso de Atención al Ciudadano gestionó un total de 2.625 solicitudes, entre consultas, solicitudes y PQRSFD, recibidas a través de los diferentes canales institucionales. El correo electrónico fue el medio más utilizado con 1.568 solicitudes, seguido de la línea única de atención telefónica (780), la atención presencial (119), el formulario web PQRSFD G+ (158) y el módulo PQRSFD G+ (159). Del total de solicitudes recibidas por correo electrónico, 1.409 fueron clasificadas como no radicables y 159 se radicaron como PQRSFD, lo que refleja una alta demanda de orientación e información por parte de los grupos de valor durante el periodo evaluado.

En relación con la clasificación de las solicitudes, se evidenció un predominio significativo de las solicitudes de información (2.282), seguidas de aquellas orientadas a resolver situaciones jurídicas (297). En menor proporción se registraron requerimientos de copias de documentos, derechos de petición, así como 4 quejas y 4 felicitaciones, estas últimas recibidas a través del formulario web PQRSFD G+. La asignación de las solicitudes por dependencia muestra que la Vicerrectoría Académica concentró el 73,30% de las PQRSFD, seguida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (18,17%), lo cual se encuentra directamente relacionado con los trámites académicos y administrativos propios del desarrollo del semestre 2025-2.

El análisis del periodo permitió identificar que los temas más recurrentes estuvieron asociados a ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas, procesos de admisión y reingreso, cancelación y aplazamiento de semestre, certificaciones académicas, política de gratuidad (Matrícula Cero), evaluación docente y dificultades tecnológicas en plataformas institucionales como Canvas y Educatic. Durante la primera quincena del mes, la demanda de solicitudes superó la capacidad de atención del proceso; no obstante, a partir del 16 de septiembre se logró normalizar la prestación del servicio. Como medida de contingencia, se mantuvo la suspensión del registro en el sistema G+ de solicitudes de nivel I y II ingresadas por correo electrónico, quedando pendiente la clasificación y reporte de aproximadamente 1.726 solicitudes.

Finalmente, frente al estado de gestión, durante el mes de septiembre se resolvieron 2.584 solicitudes, alcanzando un 98,44% de atención, mientras que 41 solicitudes de los niveles II y III quedaron en seguimiento. Adicionalmente, se gestionaron 73 solicitudes correspondientes a meses anteriores, para un total de 2.657 solicitudes atendidas. No se presentaron traslados por competencia ni negativas de acceso a la información, y la mayoría de las respuestas se emitieron dentro de los primeros dos días, lo que evidencia una mejora en la oportunidad de atención y en la capacidad de respuesta del proceso, pese a las contingencias técnicas y operativas presentadas durante el periodo evaluado.

- **Octubre**

Durante el mes de octubre de 2025, el proceso de Atención al Ciudadano gestionó un total de 4.098 solicitudes, entre consultas, solicitudes y PQRSFD, recibidas a través de los diferentes canales institucionales. El correo electrónico continuó siendo el medio más utilizado con 2.601 solicitudes, seguido por la línea única de atención telefónica (925), la atención presencial (169), el formulario web PQRSFD G+ (403) y el módulo PQRSFD G+ (90). Del total de solicitudes recibidas por correo electrónico, 2.511 fueron clasificadas como no radicables y 90 se radicaron como PQRSFD, lo que evidencia una alta concentración de requerimientos de orientación e información por parte de los grupos de valor durante el periodo evaluado.

En cuanto a la clasificación de las solicitudes, se evidenció un marcado predominio de las solicitudes de información (3.624), seguidas por aquellas orientadas a resolver situaciones jurídicas (441). En menor proporción se registraron requerimientos de copias de documentos, derechos de petición, cinco quejas y una felicitación. La asignación de las PQRSFD por dependencia muestra que la Vicerrectoría Académica concentró el 88,53% de las solicitudes, seguida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (5,88%), lo cual se relaciona directamente con los trámites académicos y administrativos propios del desarrollo del semestre académico 2025-2.

El análisis del periodo permitió identificar que los temas más recurrentes estuvieron asociados a ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas, aplicación de la política de gratuidad (Matrícula Cero), dificultades en la plataforma Canvas (visualización de asignaturas, cargue de notas y evaluación docente), certificaciones académicas y procesos de admisión y reingreso. Durante el mes se logró reactivar el registro de solicitudes que se encontraban pendientes como consecuencia de la alta demanda presentada en meses anteriores, obteniéndose un avance aproximado de 2.050 solicitudes de un total de 6.072, las cuales quedaron disponibles en el módulo PQRSFD como no radicables, lo que contribuyó a la normalización gradual del proceso de atención.

Finalmente, frente al estado de gestión, durante el mes de octubre se resolvieron 3.965 solicitudes, alcanzando un 96,75% de atención, mientras que 133 solicitudes de los niveles II y III quedaron en seguimiento. Adicionalmente, se gestionaron 41 solicitudes correspondientes a meses anteriores, para un total de 4.006 solicitudes atendidas. No se presentaron traslados por competencia ni negativas de acceso a la información, y la mayoría de las respuestas se emitieron dentro de los primeros cinco días, lo que evidencia una gestión oportuna, pese a las contingencias técnicas presentadas durante el periodo evaluado.

- **Noviembre**

Durante el mes de noviembre de 2025, el proceso de Atención al Ciudadano gestionó un total de 3.609 solicitudes, entre consultas, solicitudes y PQRSFD, recibidas a través de los diferentes canales institucionales. El correo electrónico fue el medio de mayor uso con 2.112 solicitudes, seguido por la línea única de atención telefónica (1.063), el formulario web PQRSFD G+ (343), la atención presencial (91) y el módulo PQRSFD G+

(55). Del total de solicitudes recibidas por correo electrónico, 2.057 fueron clasificadas como no radicables y 55 se radicaron como PQRSFD, lo que confirma la alta demanda de orientación e información por parte de los grupos de valor durante el periodo evaluado.

En relación con la clasificación de las solicitudes, se evidenció un predominio de las solicitudes de información (3.163), seguidas de aquellas orientadas a resolver situaciones jurídicas (421). En menor proporción se registraron requerimientos de copias de documentos, un derecho de petición, cinco quejas, dos reclamos y tres felicitaciones, estas últimas recibidas a través del formulario web PQRSFD G+. La asignación por dependencia muestra que la Vicerrectoría Académica concentró el 93,13% de las solicitudes, seguida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (2,77%), lo cual se encuentra directamente relacionado con los trámites académicos y administrativos propios del cierre del semestre académico 2025-2.

El análisis del periodo permitió identificar que los temas más recurrentes estuvieron asociados a ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas, política de gratuidad (Matrícula Cero), liquidación y reliquidación de matrícula, procesos de admisión y reingreso, certificaciones académicas, prácticas y dificultades en plataformas institucionales como Canvas. Adicionalmente, se evidenció que al cierre del periodo persistía un volumen significativo de solicitudes pendientes de registro correspondientes a meses anteriores; no obstante, durante noviembre se logró avanzar en el registro de 201 solicitudes, las cuales quedaron disponibles en el módulo PQRSFD como no radicables, contribuyendo de manera gradual a la depuración del rezago acumulado.

Finalmente, frente al estado de gestión, durante el mes de noviembre se resolvieron 3.448 solicitudes, alcanzando un 95,54% de atención, mientras que 161 solicitudes de los niveles II y III quedaron en seguimiento. Adicionalmente, se gestionaron 133 solicitudes correspondientes a meses anteriores, para un total de 3.581 solicitudes atendidas en el periodo. No se presentaron traslados por competencia ni negativas de acceso a la información, y la mayoría de las respuestas se emitieron dentro de los primeros cinco días, lo que refleja un nivel adecuado de oportunidad en la atención, pese a las contingencias operativas y técnicas presentadas durante el mes evaluado.

- **Diciembre**

Durante el mes de diciembre de 2025, el proceso de Atención al Ciudadano gestionó un total de 2.317 solicitudes, entre consultas, solicitudes y PQRSFD, recibidas a través de los diferentes canales institucionales. El correo electrónico fue el medio de mayor uso con 1.387 solicitudes, seguido por la línea única de atención telefónica (642), el formulario web PQRSFD G+ (202), la atención presencial (86) y el módulo PQRSFD G+ (48). Del total de solicitudes recibidas por correo electrónico, 1.339 fueron clasificadas como no radicables y 48 se radicaron como PQRSFD, lo que confirma la alta demanda de orientación e información por parte de los grupos de valor durante el periodo evaluado.

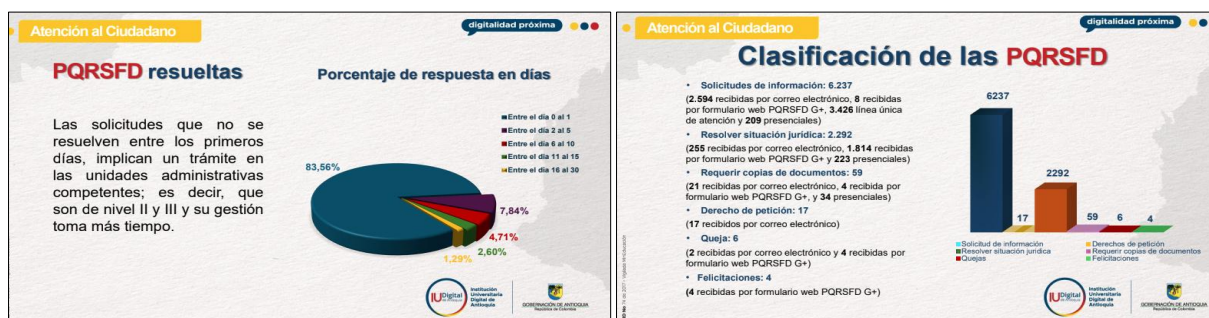
En relación con la clasificación de las solicitudes, se evidenció un predominio de las solicitudes de información (2.023), seguidas de aquellas orientadas a resolver situaciones jurídicas (278). En menor proporción se registraron requerimientos de copias de

documentos (13), dos derechos de petición y una queja. La asignación por dependencia muestra que la Vicerrectoría Académica concentró el 92,40% de las solicitudes, seguida por la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (3,06%), la Dirección de Tecnología (1,99%), la Secretaría General (1,38%) y la Vicerrectoría de Extensión (1,17%), lo cual se encuentra directamente relacionado con los trámites académicos y administrativos propios del cierre del año académico.

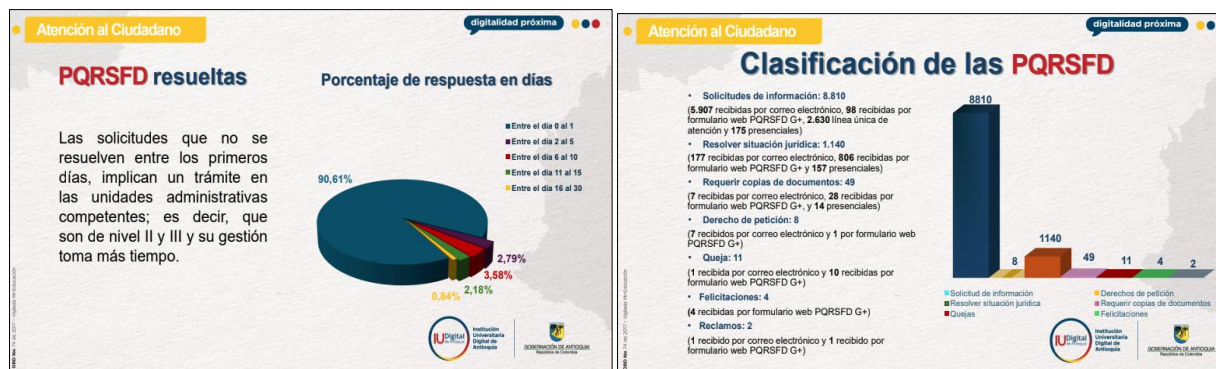
El análisis del periodo permitió identificar que los temas más recurrentes estuvieron asociados a actualización de datos en plataformas, ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas, política de gratuidad (Matrícula Cero), liquidación y reliquidación de matrícula, procesos de admisión, reingreso y transferencia interna, certificaciones académicas, cargue y actualización de notas en la plataforma Educatic, envío y restablecimiento de credenciales Canvas y correo institucional, así como información sobre homologaciones, habilitaciones, grados y el programa Renta Joven (DPS). Adicionalmente, se evidenció que al cierre del periodo persistían 3.912 solicitudes pendientes de registro correspondientes a meses anteriores como resultado del alto volumen de ingreso presentado entre julio y septiembre; no obstante, durante diciembre se logró avanzar en el registro de 503 solicitudes, las cuales quedaron disponibles en el módulo PQRSFD como no radicables, contribuyendo de manera gradual a la depuración del rezago acumulado. Cabe señalar que mediante Resolución Rectoral No. 202503605 de 2025, a partir del 19 de diciembre se suspendieron los términos en trámites administrativos que adelanta la institución.

Finalmente, frente al estado de gestión, durante el mes de diciembre se resolvieron 2.166 solicitudes, alcanzando un 93,48% de atención, mientras que 151 solicitudes de los niveles II y III quedaron en seguimiento. Adicionalmente, se gestionaron 161 solicitudes correspondientes a meses anteriores, para un total de 2.327 solicitudes atendidas en el periodo. No se presentaron traslados por competencia ni negativas de acceso a la información, y la mayoría de las respuestas (91,63%) se emitieron entre el día 0 y 1, lo que refleja un nivel adecuado de oportunidad en la atención, pese a las contingencias operativas y técnicas reportadas en la mesa de servicios IUD Ayuda durante el mes evaluado.

Con base en la información anteriormente expuesta se anexan imágenes con información estadística del desempeño y celeridad del proceso de atención al ciudadano, así:



Tercer trimestre 2025



Cuarto trimestre 2025

OBSERVACIONES

Se identificó una alta concentración de las PQRSFD en la Vicerrectoría Académica, asociada a trámites misionales y a incidencias recurrentes en plataformas tecnológicas institucionales. Esta condición refleja la necesidad de fortalecer acciones preventivas, de mejora continua y de articulación interdependencias, orientadas a reducir la recurrencia de solicitudes y mitigar riesgos operativos en la prestación del servicio.

Se evidenció un predominio de solicitudes clasificadas como solicitudes de información, relacionadas con trámites académicos, administrativos y uso de plataformas institucionales. Esta situación pone de manifiesto oportunidades de mejora en los mecanismos de comunicación, orientación preventiva y divulgación de información clara y oportuna a los grupos de valor, con el fin de reducir la recurrencia de solicitudes, optimizar la gestión del proceso de Atención al Ciudadano y fortalecer la eficiencia operativa.

RECOMENDACIONES Y MEJORA CONTINUA CON ALCANCE PREVENTIVO

Implementar y actualizar de manera permanente estrategias de comunicación clara, accesible y oportuna, tales como guías, preguntas frecuentes, tutoriales y piezas informativas en los canales institucionales, con el fin de reducir la recurrencia de solicitudes de información y optimizar la demanda de atención, especialmente frente a trámites académicos y administrativos de mayor frecuencia.

CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN

En general, la gestión de las PQRSFD evidencia un **esfuerzo sostenido del proceso de Atención al Ciudadano** por garantizar la atención, orientación y trámite oportuno de las solicitudes presentadas por los grupos de valor, aun en contextos de alta demanda asociados a trámites académicos y administrativos. Los resultados obtenidos reflejan niveles adecuados de respuesta y compromiso institucional, así como la adopción de medidas operativas y técnicas orientadas a priorizar la atención y mantener la continuidad del servicio.

No obstante, el análisis realizado permite identificar **oportunidades de mejora continua**, especialmente en el fortalecimiento de la comunicación institucional, la articulación con las áreas misionales y la estabilidad de las plataformas tecnológicas, aspectos clave para reducir la recurrencia de solicitudes y optimizar la capacidad operativa. La implementación de las recomendaciones formuladas contribuirá al fortalecimiento del proceso, a la mejora de la experiencia de los grupos de valor y al cumplimiento de los principios de eficiencia, oportunidad y calidad en la gestión de las PQRSFD.

Atentamente,

Catalina Flores B.

**Jefe Oficina Asesora de Auditoría Interna
Institución Universitaria Digital de Antioquia**

Proyectó: Sara Londoño M.
Sara Londoño Martínez