

# Informe Centro de Soporte Técnico – Julio de 2019 Dirección de Tecnología

# 1 INFORME DE GESTIÓN CENTRO DE SOPORTE TÉCNICO JULIO DE 2019

En el siguiente informe se presenta el seguimiento de las solicitudes recibidas en el correo de [contacto@iudigital.edu.co](mailto:contacto@iudigital.edu.co), único canal oficial de comunicación con la comunidad académica de la IU Digital.

## 3.1. Información general

A continuación, se presenta el consolidado de casos gestionados por mes en lo corrido del año 2019:

Mes.	Casos gestionados.
Enero	163
Febrero	254
Marzo	299
Abril	235
Mayo	437
Junio	509
Julio	652

Tabla 1



En la gráfica anterior, se puede identificar en general un incremento exponencial en el número de casos reportados y atendidos en el correo de contacto institucional, que son directamente proporcionales con el aumento en los procesos de inscripción y

específicamente en el mes de Julio de 2019, con la oferta de becas de Corpoeducación Superior.

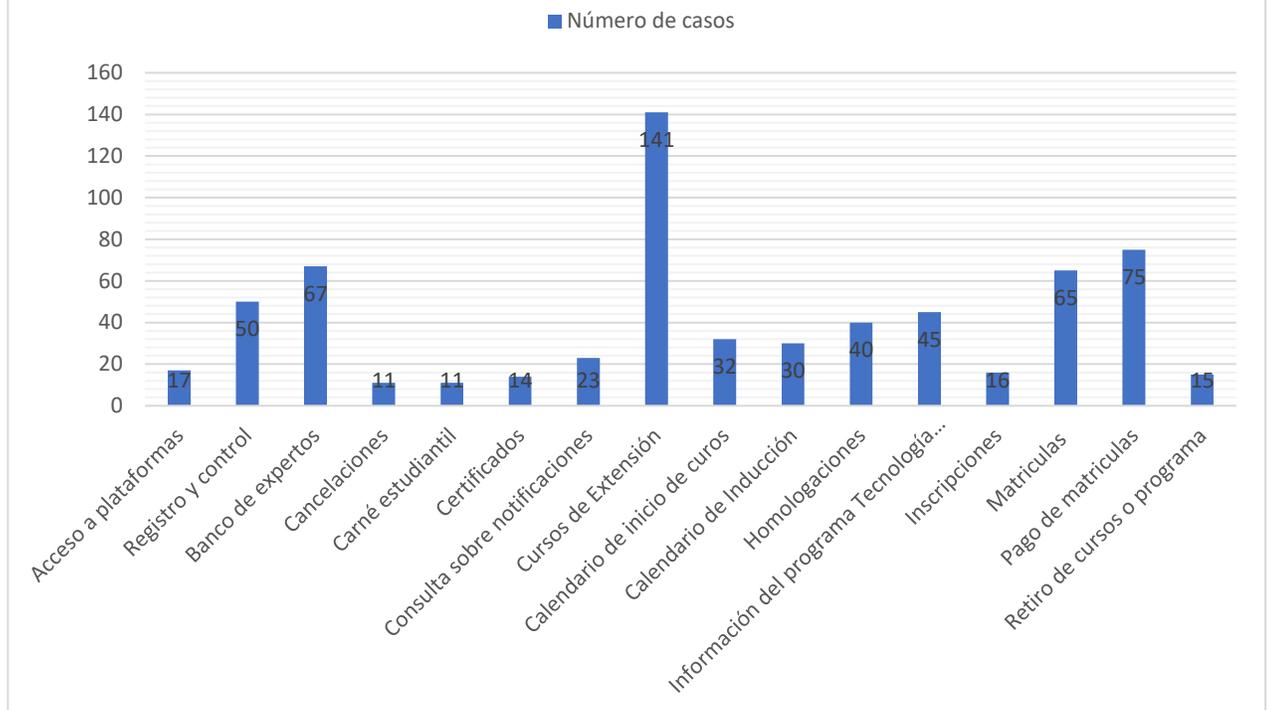
Cabe aclarar que el presente informe, solo abarca la atención brindada por correo electrónico, no están incluidas las atenciones realizadas por teléfono ni chat de WhatsApp.

### 3.2. Cifras julio de 2019

Durante el mes de julio de 2019, mes con el mayor número de casos reportados en el correo electrónico de Contacto, se presentaron con mayor frecuencia los siguientes casos:

Categoría	Número de casos
Acceso a plataformas	17
Registro y control	50
Banco de expertos	67
Cancelaciones	11
Carné estudiantil	11
Certificados	14
Consulta sobre notificaciones	23
Cursos de Extensión	141
Calendario de inicio de cursos	32
Calendario de Inducción	30
Homologaciones	40
Información del programa Tecnología en Desarrollo de Software	45
Inscripciones	16
Matriculas	65
Pago de matriculas	75
Retiro de cursos o programa	15

## Número de casos por categorías en Julio de 2019





✉ [contacto@iudigital.edu.co](mailto:contacto@iudigital.edu.co)  
☎ (574) 219 83 32 ext. 8376  
📍 Cll 10Sur # 50E - 31. Medellín, Antioquia.

**IU**Digital  
de Antioquia

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA