

Informe cuarto trimestre
2022

(PQRSFD)

Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias
Felicitaciones y Denuncias



Canales de Recepción de PQRSFD



Correo electrónico: 909

- 544 correo directo de Atención al Ciudadano
- 365 remitidos por otros correos institucionales



Módulo Siempre: 47



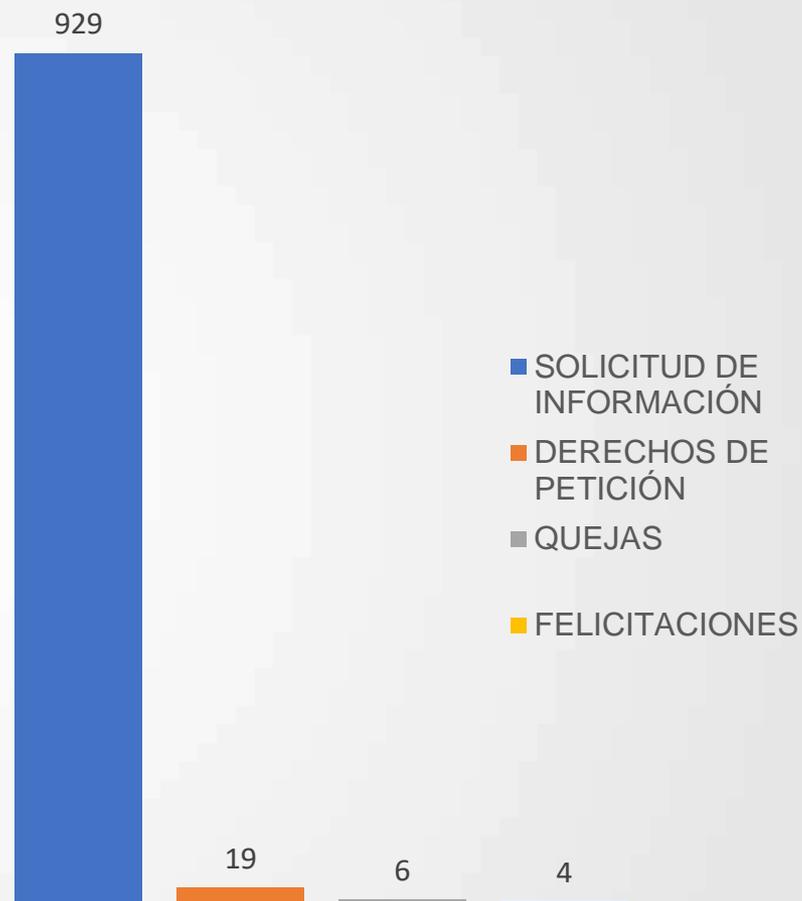
Presencial 2



Total: 958 PQRSFD

Clasificación de las PQRSFD

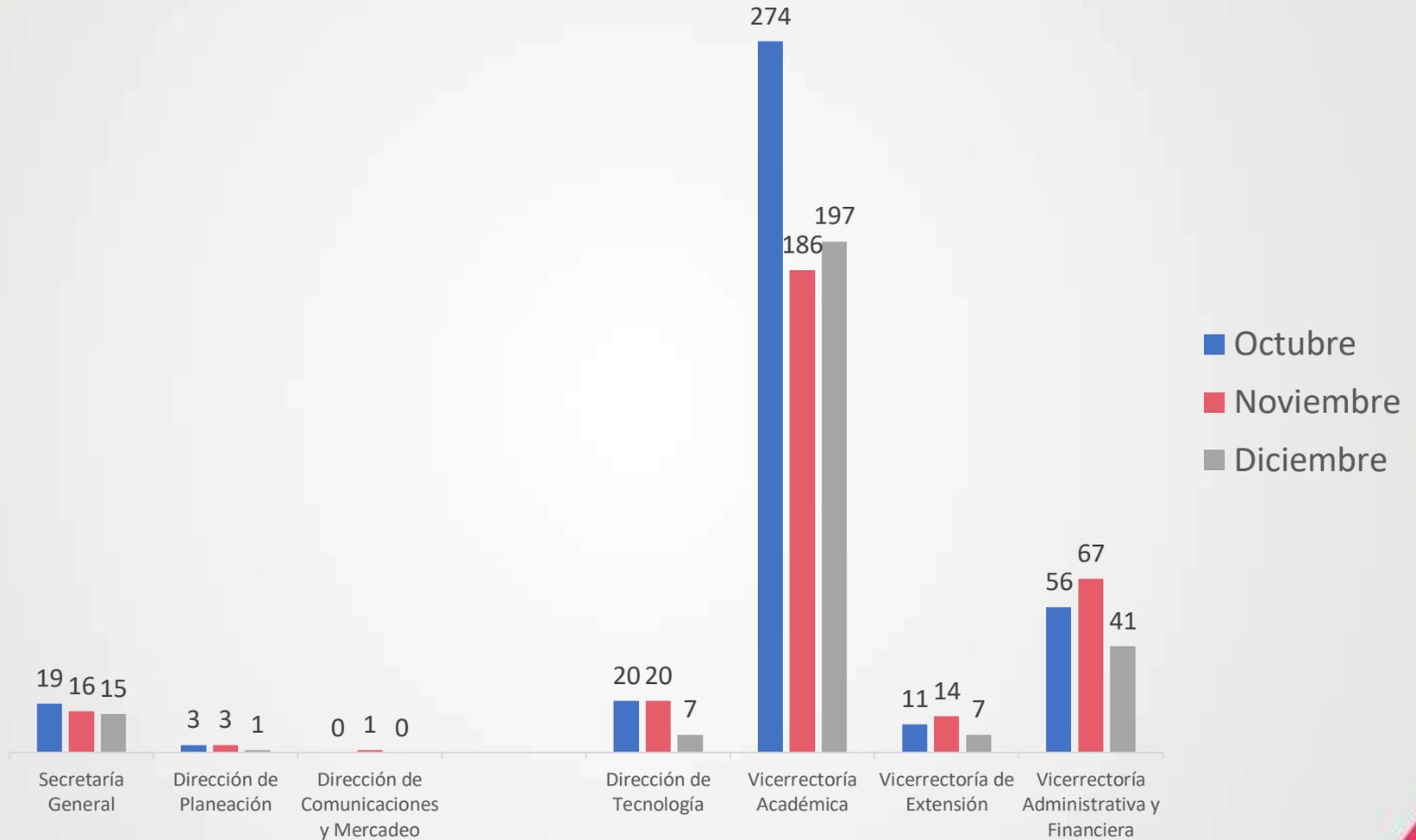
- **Solicitudes de Información: 929**
(885 recibidas por correo electrónico y 44 recibidas por Siempre PQRSFD)
- **Derechos de Petición formales: 19** (17 recibidos por correo electrónico, 2 recibidos por Siempre)
- **Quejas: 6** (Recibidas por correo electrónico)
- **Felicitaciones: 4**
(1 recibida por correo electrónico, 1 por Siempre, 2 de manera presencial)



Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

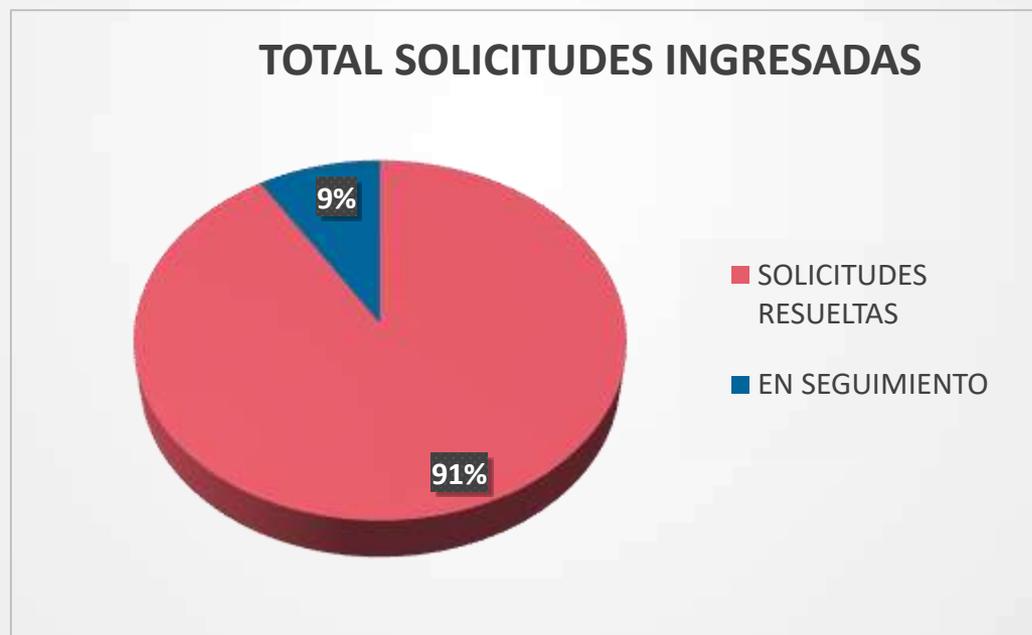
Dependencia responsable de otorgar respuesta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Secretaría General	19	16	15	50
Dirección de Planeación	3	3	1	7
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	0	1	0	1
Dirección de Tecnología	20	20	7	47
Vicerrectoría Académica	274	186	197	657
Vicerrectoría de Extensión	11	14	7	32
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	56	67	41	164
Total	383	307	268	958

Dependencia responsable de otorgar respuesta



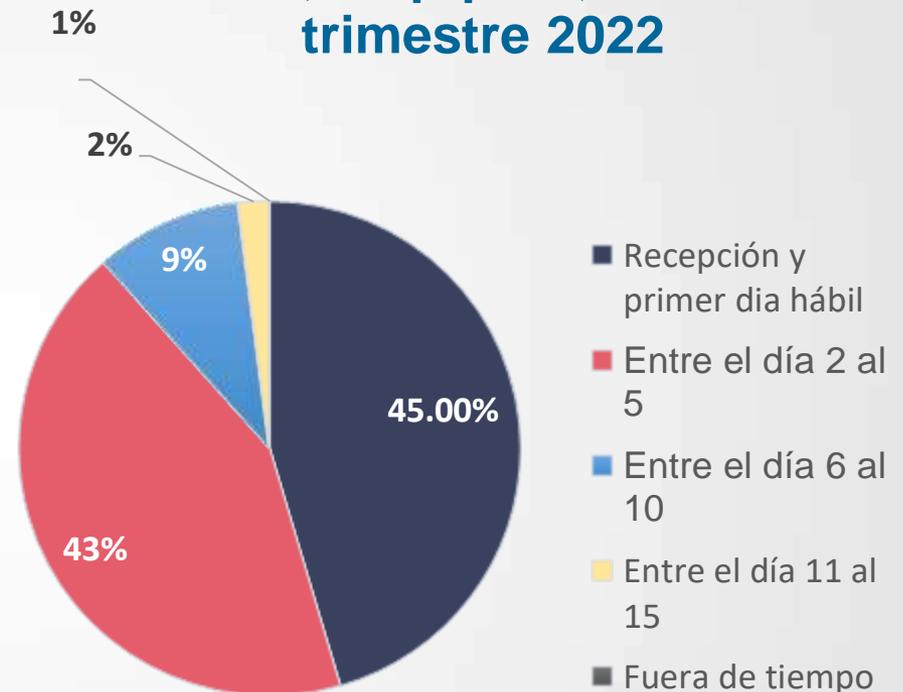
Estado de gestión PQRSFD

De las novecientos cincuenta y ocho (958) PQRSFD ingresadas se resolvieron ochocientos setenta y tres (873) en el cuarto trimestre 2022, y se escalaron ochenta y cinco (85) para el trámite pertinente



Porcentaje de respuesta en días, de pqrsgd, cuarto trimestre 2022

Las solicitudes que no se resuelven entre los primeros días después de su recepción, implican un trámite institucional interno, razón por la cual la respuesta toma más tiempo en ser emitida.



Encuesta de satisfacción

- Los ciudadanos diligenciaron en total 110 encuestas de satisfacción.
- Medio por el cual se atendieron las solicitudes de los ciudadanos que diligenciaron encuestas de satisfacción: 56 por correo electrónico y 54 a través de llamada telefónica (Todas las encuestas son enviadas vía correo electrónico)
- promedio de calificación de la atención de los colaboradores: 4.3
- Promedio de pertinencia de la asesoría brindada: 4.3

Calificación de 0 a 5



Gestiones adicionales



- Durante el cuarto trimestre se resolvieron **19 solicitudes** de trimestres anteriores para un total de **892 solicitudes resueltas**.



- Se atendieron **559 llamadas** telefónicas.

IU Digital
de Antioquia

**INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA
DIGITAL
DE ANTIOQUIA**

✉ atencionalciudadano@iudigital.edu.co

☎ (604) 520 07 50

📍 Carrera 55 # 42-90 INT 0101

Centro Cívico Plaza de la Libertad

Medellín, Antioquia

