

Informe tercer trimestre  
2022

**(PQRSFD)**

Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias  
Felicitaciones y Denuncias



# Canales de Recepción de PQRSFD



Correo electrónico: 876

- 684 correo directo de Atención al Ciudadano
- 192 remitidos por otros correos institucionales

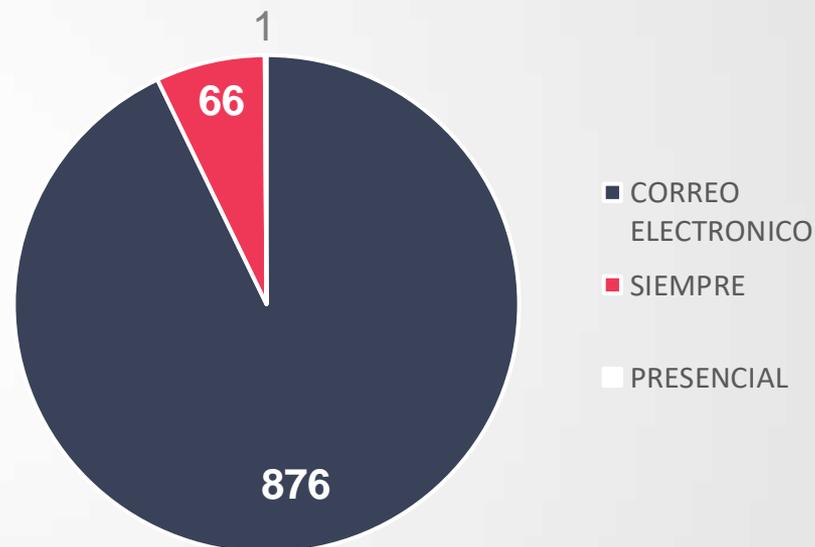


Módulo Siempre: 66



Presencial 1

Canales

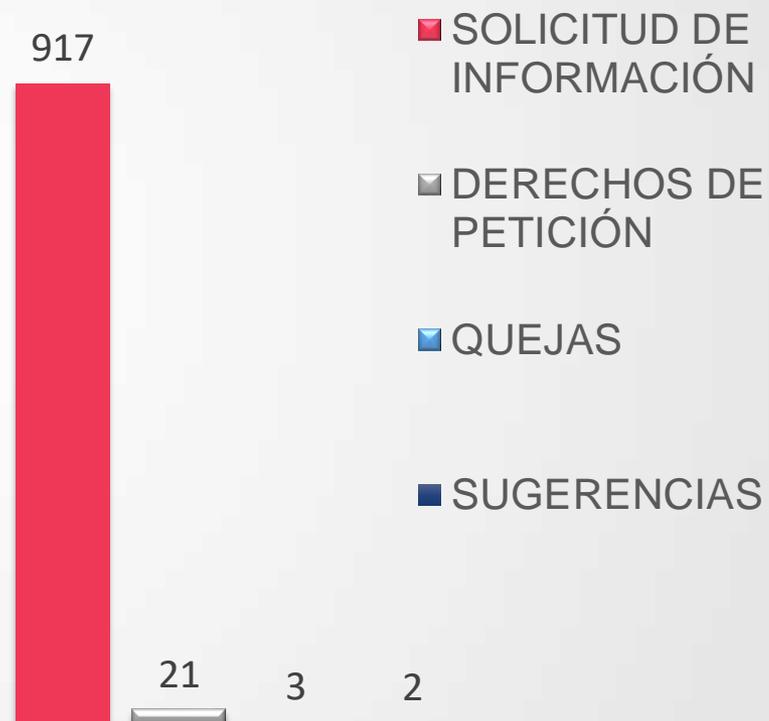


**Total: 943 PQRSFD**

## Clasificación de las PQRSFD

- **Solicitudes de Información: 917**  
(853 recibidas por correo electrónico y 64 recibidas por Siempre PQRSFD)
- **Derechos de Petición formales: 21** (19 recibidos por correo electrónico, 1 recibido por Siempre y 1 de manera presencial)
- **Sugerencias: 2**  
(Recibidas por correo electrónico)
- **Quejas: 3** (2 recibidas por correo electrónico y 1 por Siempre)

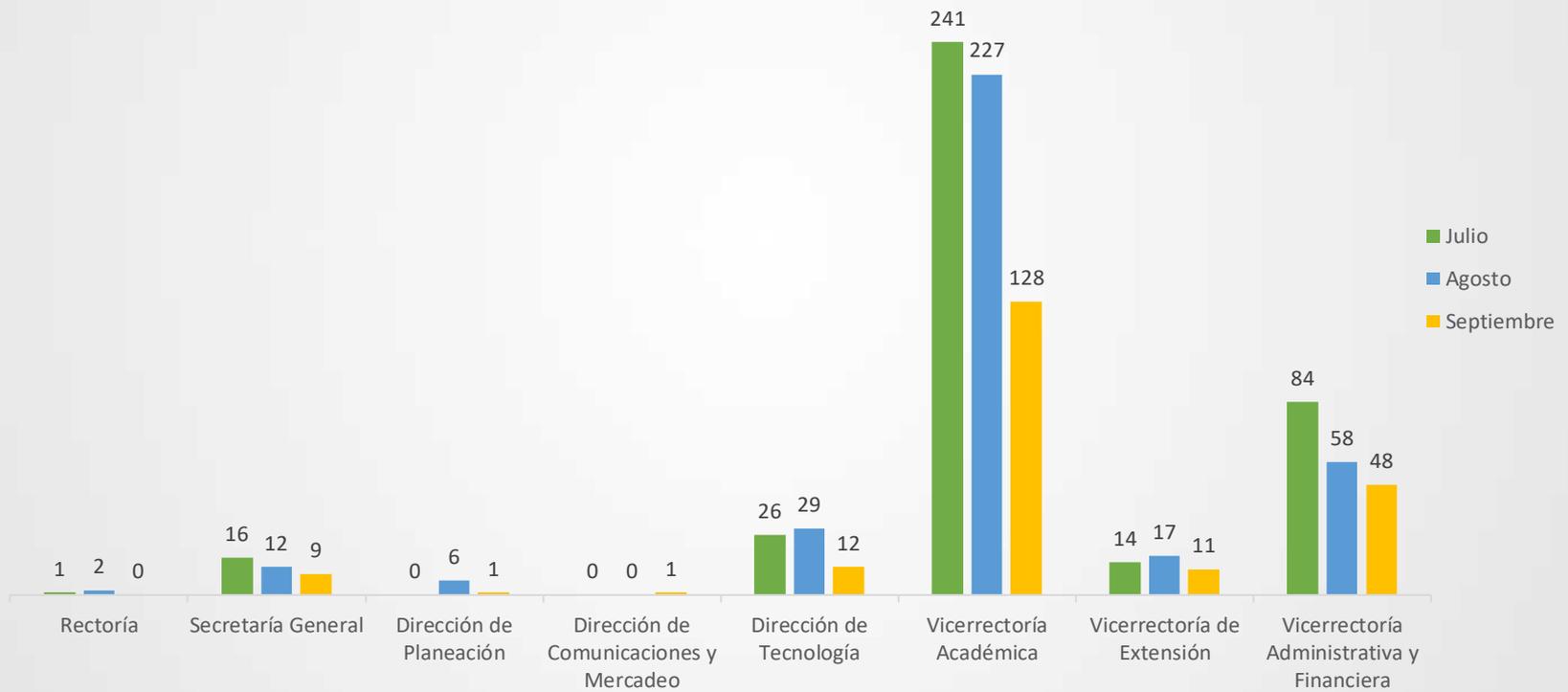
## Clasificación de PQRSFD



## Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Julio	Agosto	Septiembre	Total
<b>Rectoría</b>	1	2	0	3
<b>Secretaría General</b>	16	12	9	37
<b>Dirección de Planeación</b>	0	6	1	7
<b>Dirección de Comunicaciones y Mercadeo</b>	0	0	1	1
<b>Dirección de Tecnología</b>	26	29	12	67
<b>Vicerrectoría Académica</b>	241	227	128	596
<b>Vicerrectoría de Extensión</b>	14	17	11	42
<b>Vicerrectoría Administrativa y Financiera</b>	84	58	48	190
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>351</b>	<b>210</b>	<b>943</b>

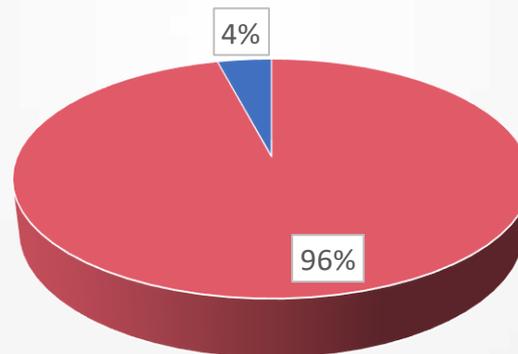
# Dependencia responsable de otorgar respuesta



# Estado de gestión PQRSFD

De las novecientos cuarenta y tres (943) PQRSFD ingresadas se resolvieron novecientos cinco (905) en el tercer trimestre 2022, y se escalaron treinta y ocho (38) para el trámite pertinente

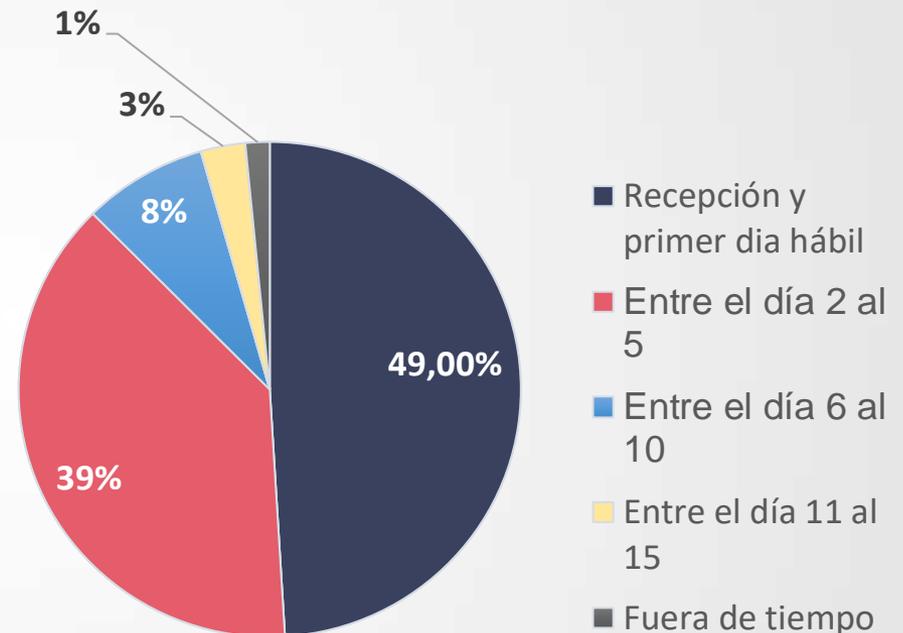
## TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS



■ SOLICITUDES RESUELTAS ■ EN SEGUIMIENTO

## Porcentaje de respuesta en días, de pqrdfd, tercer trimestre

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 111 encuestas de satisfacción.
- Medio por el cual se atendieron las solicitudes de los ciudadanos que diligenciaron encuestas de satisfacción: 66 por correo electrónico y 45 a través de llamada telefónica (Todas las encuestas son enviadas vía correo electrónico)
- promedio de calificación de la atención de los colaboradores: 4.4
- Promedio de pertinencia de la asesoría brindada: 4.3

## Calificación de 0 a 5



# Gestiones adicionales



- Durante el tercer trimestre se resolvieron **22 solicitudes** de trimestres anteriores para un total de **927 solicitudes resueltas**.



- Se atendieron **424 llamadas** telefónicas.

**IU** Digital  
de Antioquia

**INSTITUCIÓN  
UNIVERSITARIA  
DIGITAL  
DE ANTIOQUIA**

✉ [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co)

☎ (604) 520 07 50

📍 Carrera 55 # 42-90 INT 0101

Centro Cívico Plaza de la Libertad  
Medellín, Antioquia

