

Informe segundo  
trimestre 2023

**(PQRSFD)**

Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias  
Felicitaciones y Denuncias



# Canales de Recepción de PQRSFD



Correo electrónico: 901

- 628 Correo de Atención al Ciudadano
- 273 Remitidos por otros correos institucionales



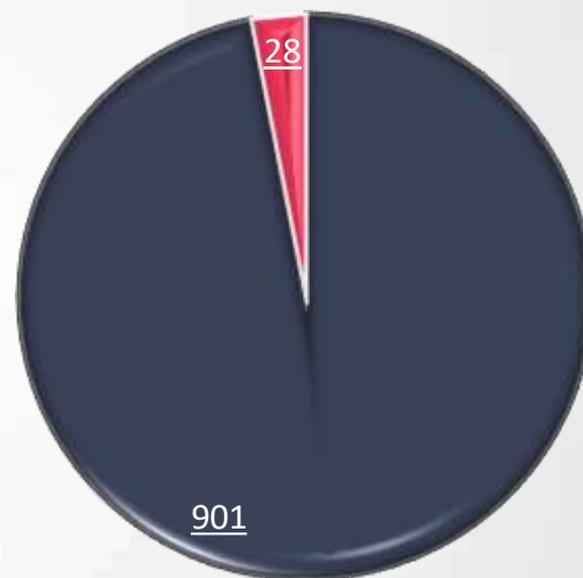
Módulo Siempre: 28



Presencial: 0

**Total: 929 PQRSFD**

CANALES

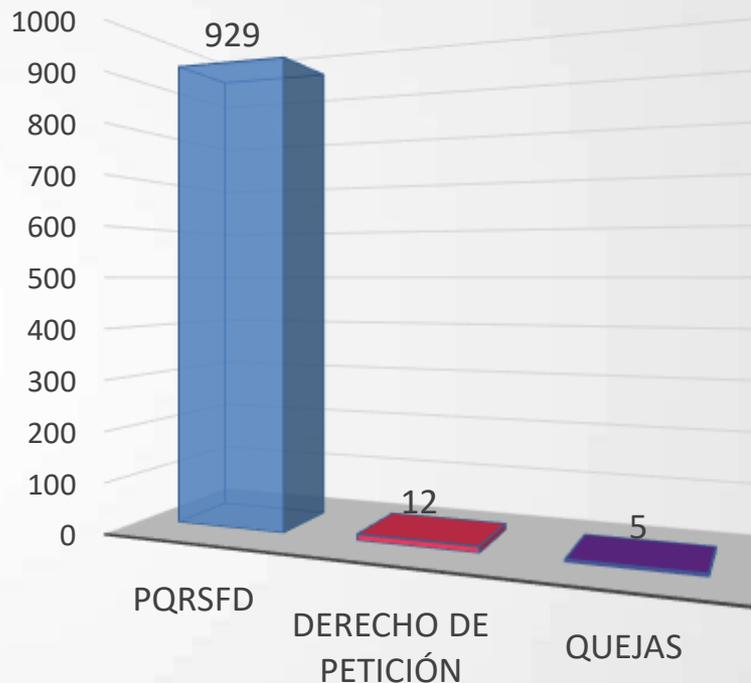


■ CORREO ELECTRONICO

■ SIEMPRE

## Clasificación de las PQRsFD

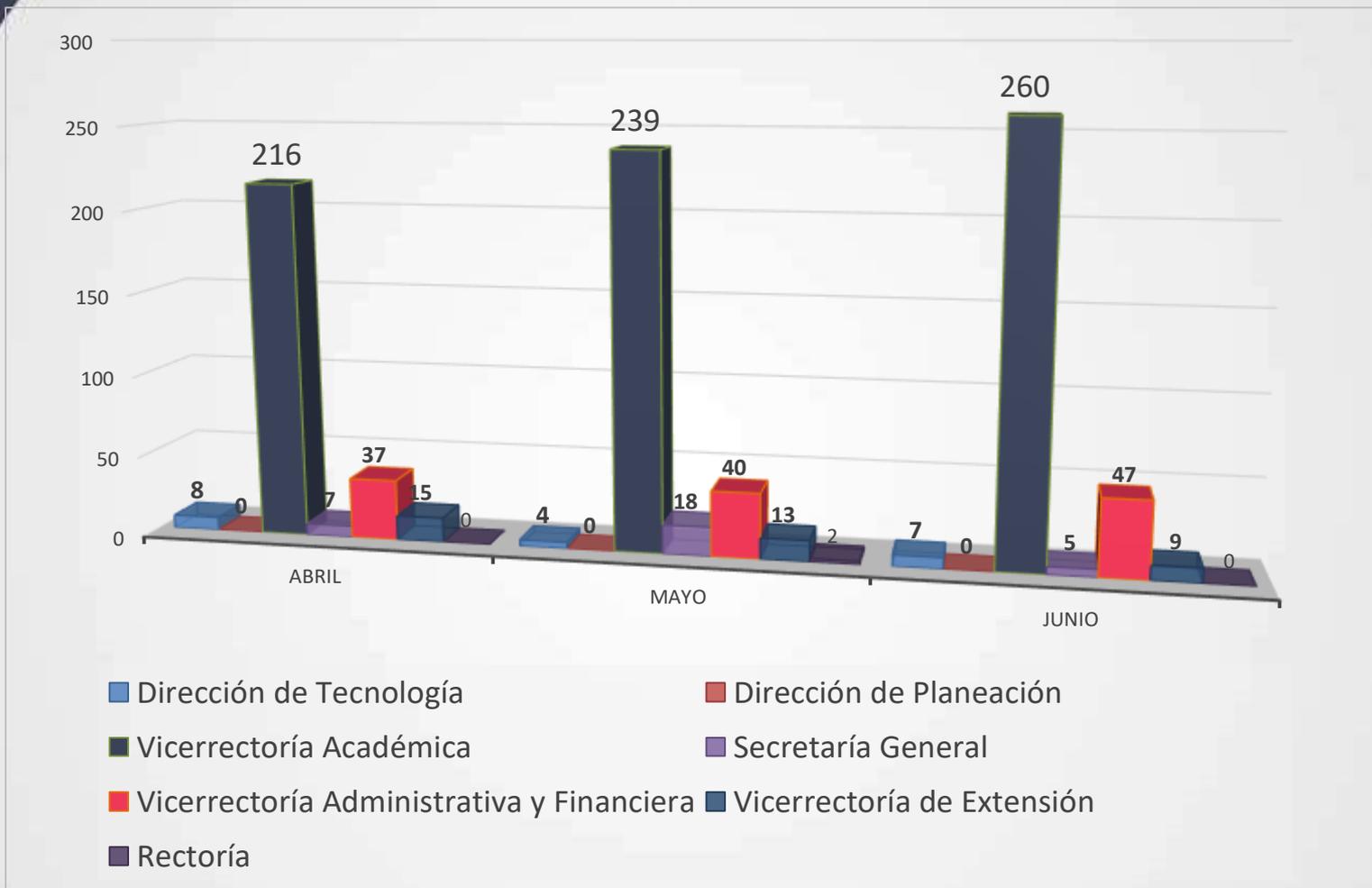
- **Solicitudes PQRsFD: 929**  
(901 recibidas por correo electrónico y 28 recibidas por Siempre PQRsFD)
- **Derechos de Petición formales: 12** (11 recibidos por correo electrónico y 1 recibido por Siempre PQRsFD)
- **Quejas: 5** (3 recibidas por correo electrónico y 2 por modulo Siempre PQRsFD)



## Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Abril	Mayo	Junio	Total
Secretaría General	7	18	5	30
Dirección de Planeación	2	0	0	2
Dirección de Tecnología	8	4	7	19
Vicerrectoría Académica	216	239	260	715
Vicerrectoría de Extensión	15	13	9	37
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	37	40	47	124
Rectoría	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>316</b>	<b>328</b>	<b>929</b>

# Dependencia responsable de otorgar respuesta



# Estado de gestión PQRsFD

De las novecientos veintinueve (929) PQRsFD ingresadas se resolvieron novecientos seis (906) en el segundo trimestre de 2023, y se escalaron veintitrés (23) para el trámite pertinente

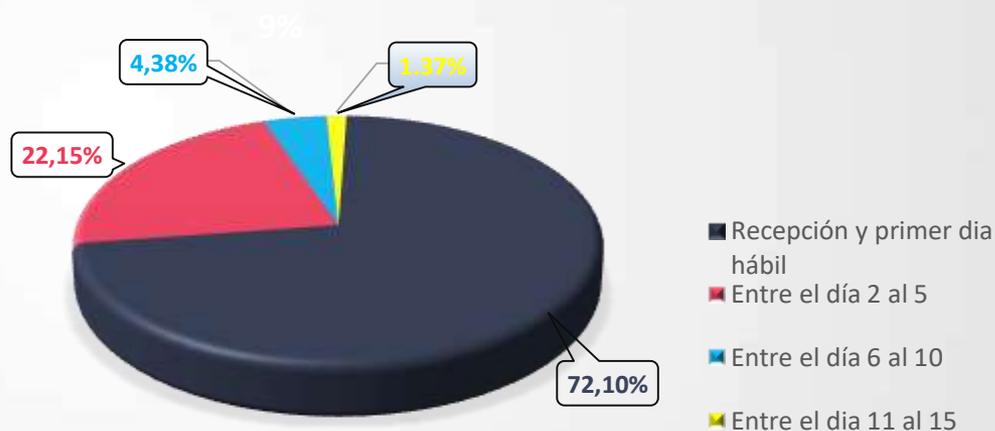
## TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS



## Solicitudes resueltas

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.

### PORCENTAJE DE RESPUESTA EN DIAS, DE PQRSFD, RESUELTAS PRIMER TRIMESTRE DE 2023



# Gestiones adicionales



- Durante el segundo trimestre se resolvieron **16 solicitudes** del trimestre anterior para un total de **922 solicitudes resueltas**.



- Se atendieron **744 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

