

Informe tercer trimestre de 2023 (PQRSFD)

Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias
Felicitaciones y Denuncias



Canales de Recepción PQRSFD



Correo electrónico: 2.290

- 1.382 correo de Atención al Ciudadano
- 908 remitidos de otros correos institucionales

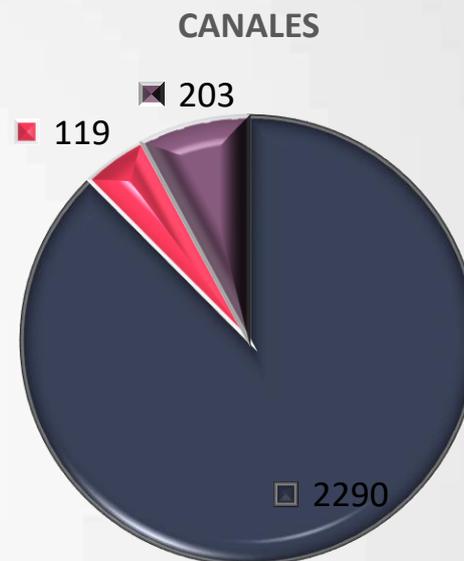


Formulario web Siempre PQRSFD: **203**

Radicadas Formulario G+ PQRSFD: **119**



Presencial 0



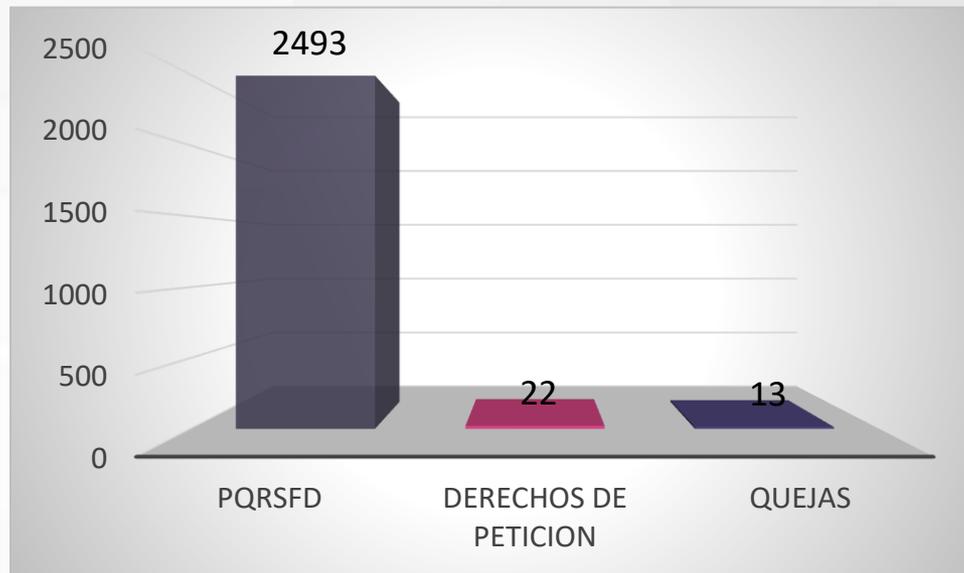
■ CORREO ELECTRONICO ■ RADICADAS G+ ■ SIEMPRE

Total: 2.493 PQRSFD

- **561** Ingresaron por correo electrónico y se registraron en formulario G+ como No Radicables.
- **119** Ingresaron por correo electrónico y se radicaron en formulario Siempre G+.

Clasificación de las PQRSFD

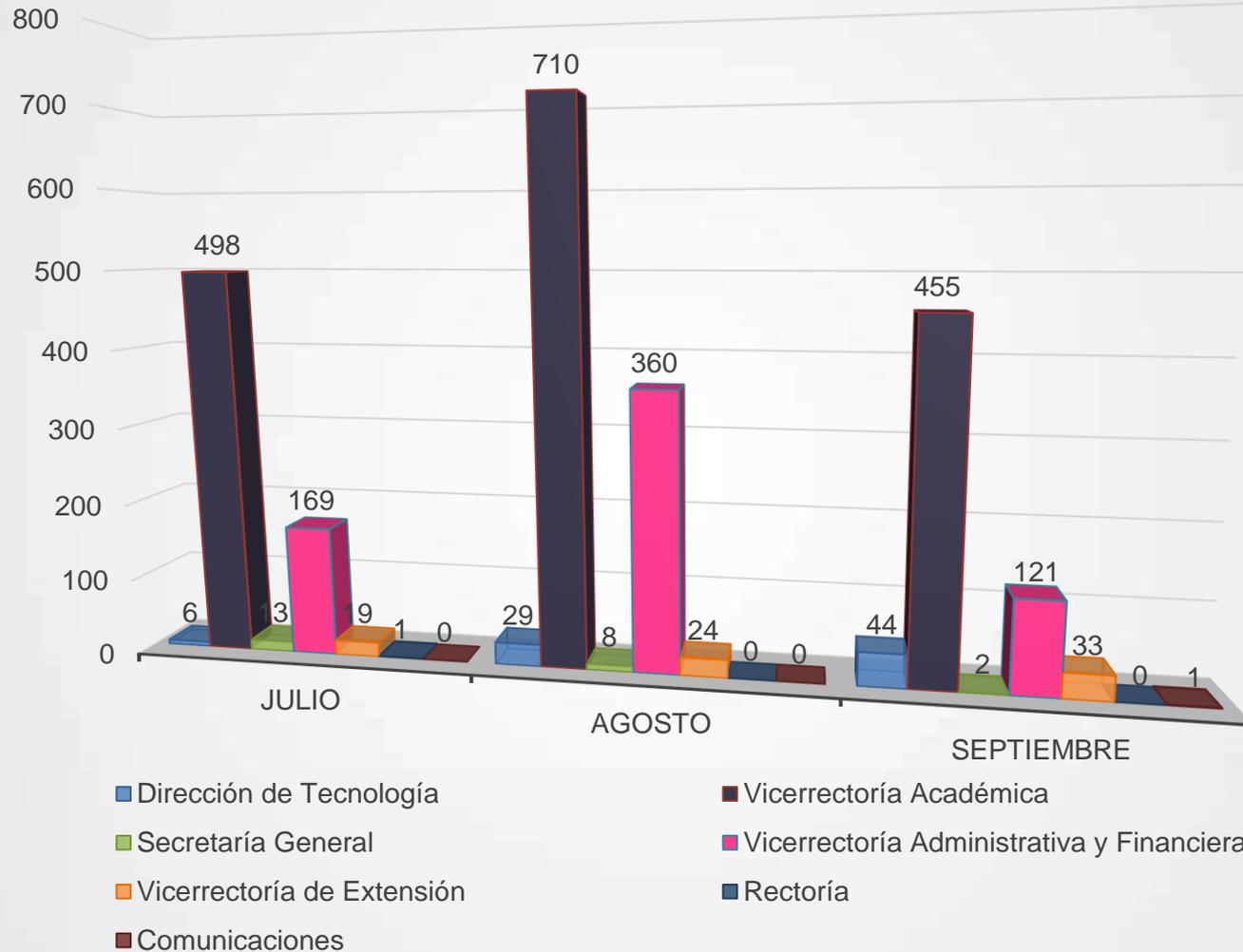
- **Solicitudes PQRSFD: 2.493**
(2.290 recibidas por correo electrónico y 203 recibidas por formulario web Siempre PQRSFD)
- **Derechos de Petición formales: 22** (20 recibidos por correo electrónico y 2 recibido por Siempre PQRSFD).
- **Quejas: 13** (9 recibidas por correo electrónico y 4 por módulo Siempre PQRSFD)



Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Secretaría General	13	8	2	23
Dirección de Tecnología	6	29	44	79
Vicerrectoría Académica	498	710	455	1663
Vicerrectoría de Extensión	19	24	33	76
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	169	360	121	650
Rectoría	1	0	0	1
Dirección de Comunicaciones	0	0	1	1
Total	706	1131	656	2493

Dependencia responsable de otorgar respuesta



Análisis PQRSFD tercer trimestre

Los temas de las PQRSFD más recurrentes se presentaron en la Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa y financiera, a continuación se enuncian:

- Reliquidación de la matrícula debido a la ampliación de los plazos para las inscripciones.
- Inconvenientes generales al momento de realizar la inscripción, tales como: asignación de credenciales, anexar documentos, cargue de notas en la plataforma Educatic y matricular asignaturas.
- Realizar ajustes de horarios y asignaturas que se cruzan en el bloque académico.
- Información general de matrícula cero y nuevos cupos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional - MEN a la IU. Digital.
- Debido a los nuevos cupos aprobados por el MEN, desde las Facultades se presentó la necesidad de habilitar nuevos grupos, lo cual generó dificultades en el proceso de matrícula.
- Activar curso quiero ser IUD.

Análisis PQRSFD tercer trimestre

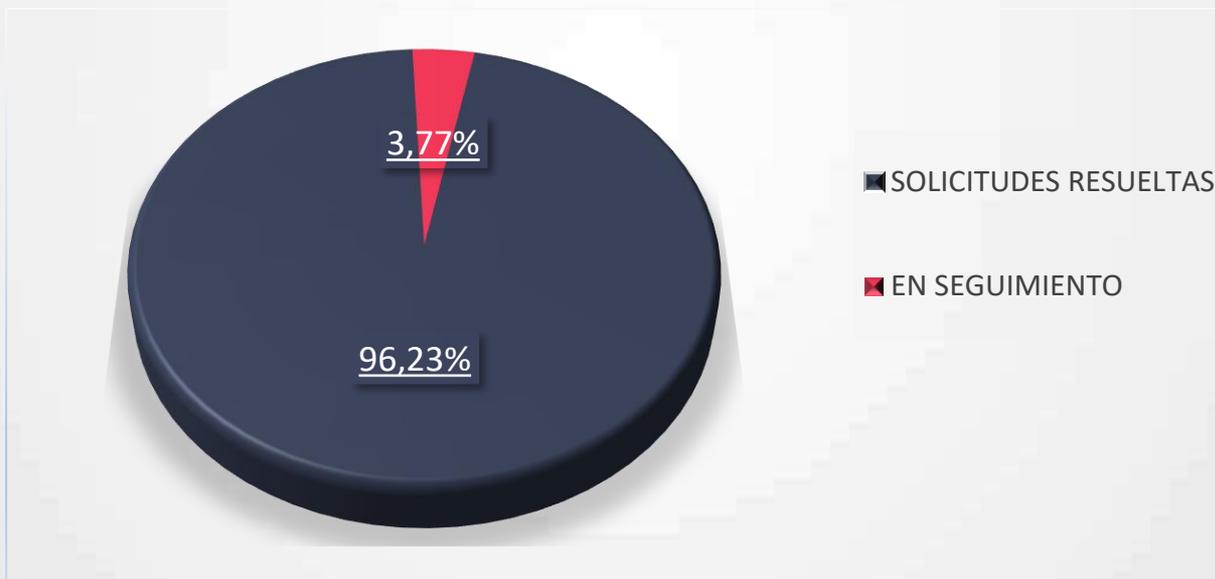
- Información y estado del proceso de homologación (Resultados, fechas, costos, requisitos, entre otros) para el nuevo periodo de Inscripciones de 2024-1.
- Solicitud de practicantes por parte de entidades.
- Solicitudes de certificados de estudio y constancias laborales.
- Solicitudes para aplicar el 10 % descuento correspondiente en la liquidación de matrícula con el certificado electoral de las elecciones del 19 de junio de 2022.
- Información relacionada con procesos de financiación y carta de becas.
- Información banco de expertos.
- Metodología, horarios, calendario, adición de créditos y contenidos programáticos de asignaturas.
- Solicitudes Diplomados como opción de grado.

Observaciones

- El 01 de agosto se da inicio a la implementación del sistema de información G+, componente de Gestión Documental, en donde el proceso de Atención al Ciudadano cuenta con un formulario para el registro y radicación de las PQRSFD, que se encuentra organizado así:
- Formulario web Siempre PQRSFD <https://www.iudigital.edu.co/index.php/siempre-pgrsfd>, aquí podrá contar con un link para registro de las PQRSFD, un link para consulta de las comunicaciones (PQRSFD) radicadas y un link para consulta de las respuestas a PQRSFD anónimas.
- Interfaz del formulario en el componente de Gestión Documental, para el registro de las solicitudes de información que son de orientación, recepcionadas a través de las llamadas telefónicas y los correos institucionales. Están siendo registradas como No radicables y hacen parte del primer nivel de atención.

Estado de gestión PQRSFD

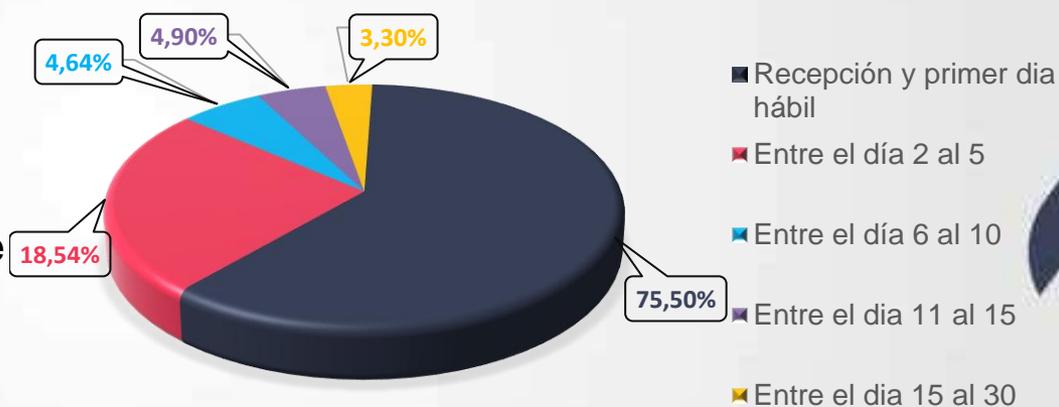
De las dos mil cuatrocientos noventa y tres (2.493) PQRSFD ingresadas, se resolvieron dos mil trescientos noventa y nueve (2.399) en el tercer trimestre de 2023, y se direccionaron noventa y cuatro (94) a las unidades administrativas para la gestión y trámite.



Solicitudes resueltas

Las solicitudes que son de categorizadas en primer nivel se resuelven entre el día de recepción y el primer día hábil por el equipo de Atención al Ciudadano principalmente y las categorizadas en el segundo y tercer nivel son distribuidas a las unidades administrativas para su gestión y trámite en los tiempos establecidos.

PORCENTAJE DE RESPUESTA EN DÍAS, DE PQRSFD, RESUELTAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2023



Gestión de PQRSFD y llamadas telefónicas



- Durante el tercer trimestre de 2023, se resolvieron **28 solicitudes** del trimestre anterior para un total de **2.273 solicitudes resueltas**.



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **2.635 llamadas telefónicas** durante el trimestre julio - septiembre; de acuerdo con la clasificación en los niveles de servicios, las de segundo nivel fueron direccionadas a las unidades administrativas competentes para su trámite.

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

