

Informe tercer trimestre de 2024

PQRSFD

Peticiones, Quejas,
Reclamos, Sugerencias
Felicitaciones y
Denuncias



Canales de recepción PQRSFD



Correo electrónico: 6.521

- **6.076** correo de Atención al Ciudadano
- **445** enviados de otros correos institucionales



Formulario web G+

PQRSFD: **1.732**

Módulo PQRSFD G+: **533**

(Incluye las clasificadas en el correo electrónico)

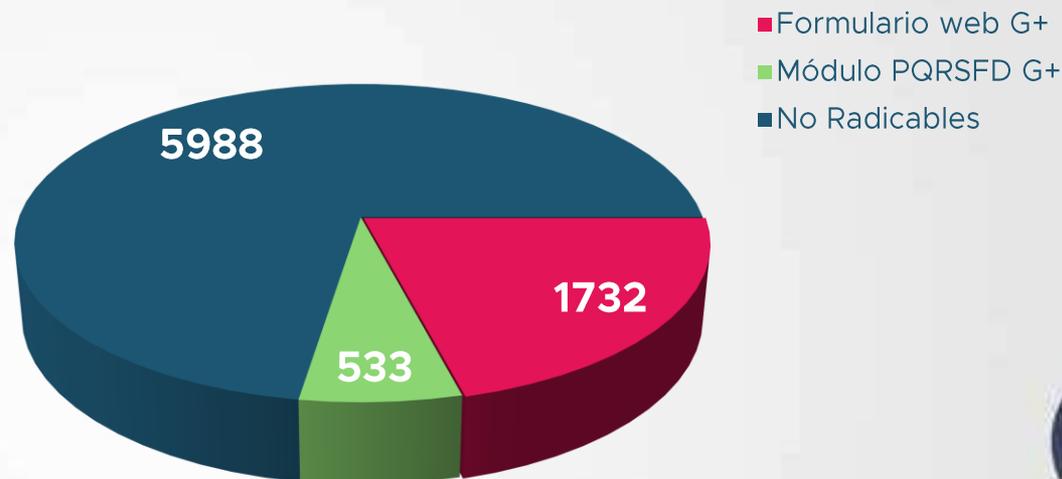


Presencial: 382 (Registro manual)

Total: 8.253 PQRSFD

- **5.988** Ingresaron por correo electrónico y se registraron en el módulo PQRSFD G+ como “no radicables”.
- **533** Ingresaron por correo electrónico y se radicaron en el módulo PQRSFD G+.

Medio de registro y clasificación



Clasificación de las PQRSF

Solicitudes de Información: 6.907

(6.053 recibidas por correo electrónico y 854 recibidas por formulario web G+ PQRSF)

Derechos de Petición formales: 1

(1 recibido por correo electrónico)

Resolver situación jurídica: 1.287

(471 recibidos por correo electrónico y 816 recibidos por formulario web G+)

Requerir copias de documentos: 47

(1 recibidos por correo electrónico y 46 recibidos por formulario web G+)

Quejas: 1

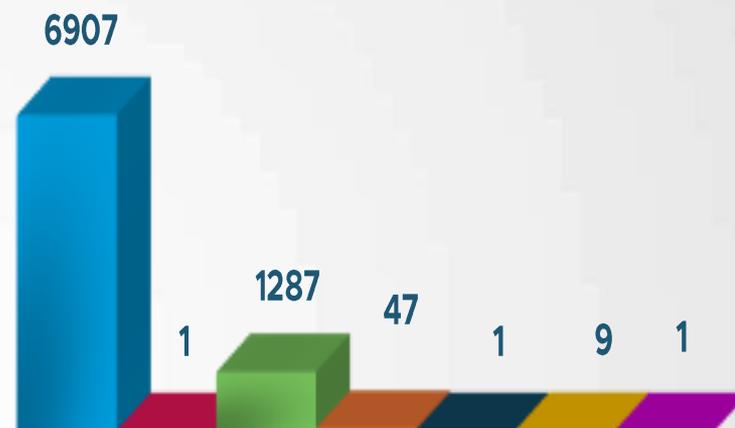
(1 recibido por formulario web G+)

Felicitaciones: 9

(3 recibidas por correo electrónico y 6 por formulario web G+)

Sugerencias: 1

(1 recibida por formulario web G+)



■ Solicitud de información

■ Resolver situación Jurídica

■ Quejas

■ Sugerencias

■ Derechos de Petición

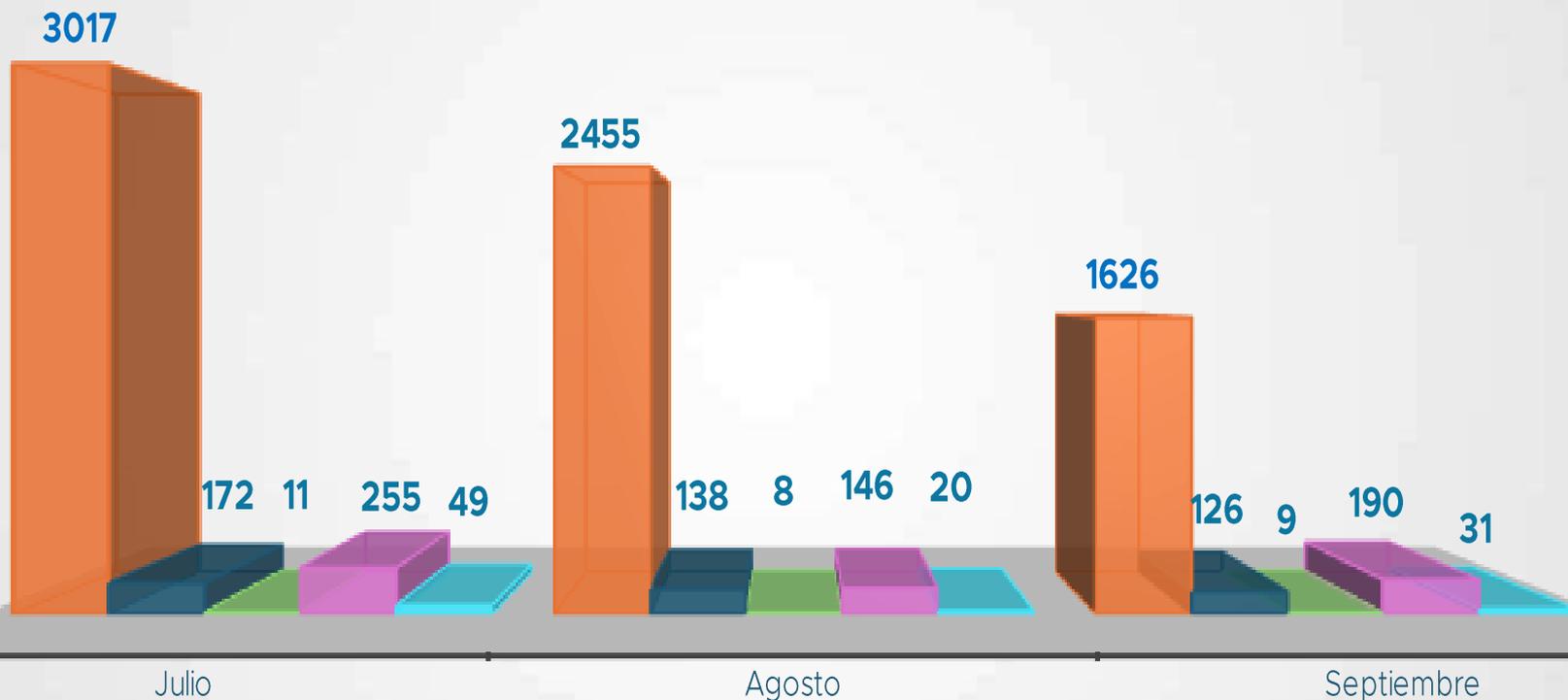
■ Requerir copias de documentos

■ Felicitaciones

Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Julio	Agosto	Septiembre
Vicerrectoría Académica	3017	2455	1626
Dirección Tecnología	172	138	126
Vicerrectoría de Extensión	11	8	9
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	255	146	190
Secretaría General	49	20	31
TOTAL	3504	2767	1982

Unidad Administrativa competente de gestión y trámite



■ Vicerrectoría Académica

■ Dirección Tecnología

■ Vicerrectoría de Extensión

■ Vicerrectoría Administrativa y Financiera

■ Secretaría General

IU Digital
de Antioquia

INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA
DIGITAL
DE ANTIOQUIA

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:

- Estado de admisión 2024-2.
- Restablecimiento de credenciales y envío de la misma.
- Ajustes de horarios y asignaturas que se cruzan en el bloque académico.
- Entrega de diplomas.
- Aplazamiento y cancelación de semestre.
- Política de gratuidad, matrícula cero y cupos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional - MEN a la IU. Digital.
- Activación del curso quiero ser IUD.

Análisis PQRSFD tercer trimestre

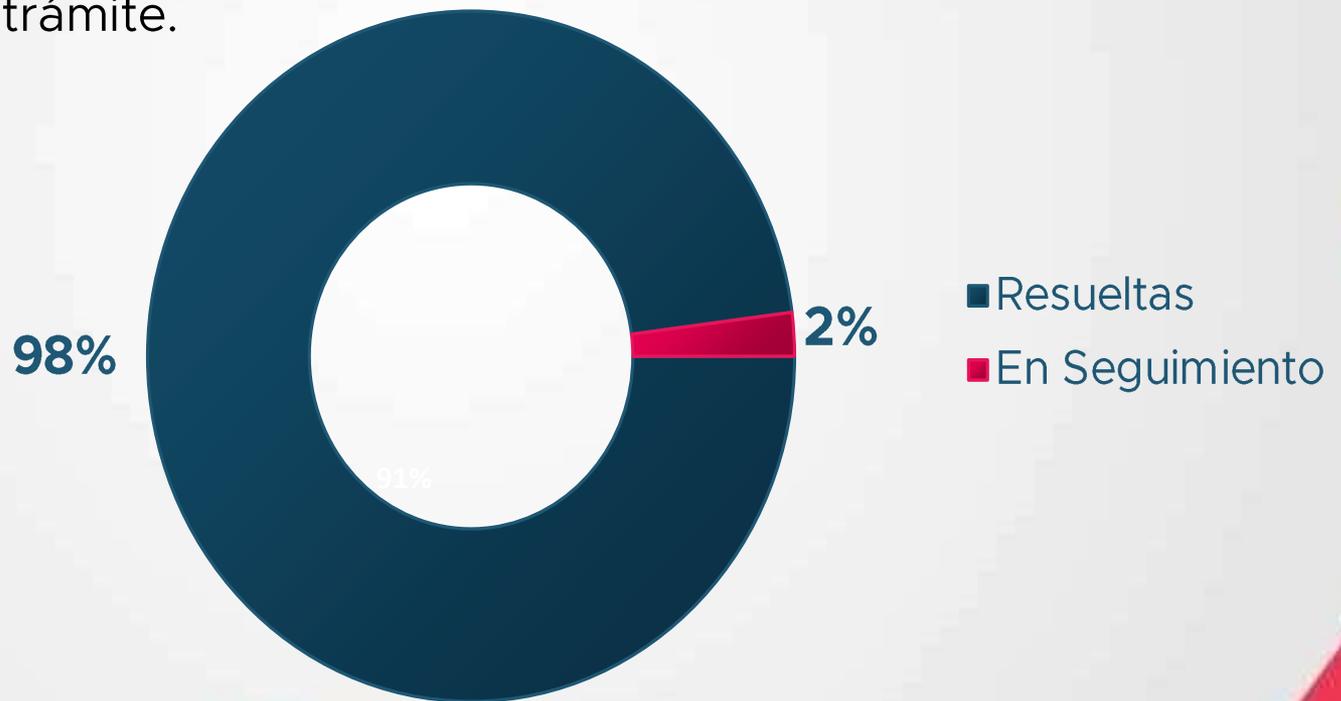
- Estado del proceso de homologación (Resultados, fechas, costos, requisitos, entre otros) para el nuevo periodo de Inscripciones de 2024-2 y 2025-1.
- Solicitud de practicantes por parte de entidades.
- Certificados de estudio, constancias laborales ,certificados contractuales y verificación de título.
- Descuento 10% en la liquidación de matrícula con el certificado electoral.
- Procesos de financiación.
- Banco de expertos.
- Metodología, horarios, calendario, adición de créditos programáticos de asignaturas.

Análisis PQRSFD tercer trimestre

- Devolución de dinero, por otorgamiento de beneficio matrícula cero (Política de Gratuidad).
- Transferencia Interna y Externa.
- Legalización crédito Icetex.
- Semillero de Investigación.
- Diplomados como opción de grado.
- Renovación de matrícula semestre 2024-2 y 2025-1.

Estado de gestión PQRSFD

De las ocho mil doscientas cincuenta y tres **(8.253)** PQRSFD ingresadas, se resolvieron ocho mil ochenta **(8.080)** en el tercer trimestre de 2024, y se direccionaron ciento sesenta y ocho **(168)** a las unidades administrativas para la gestión y trámite.



Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

- Ninguna de las **8.253** PQRSFD ingresadas en el tercer trimestre del 2024 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

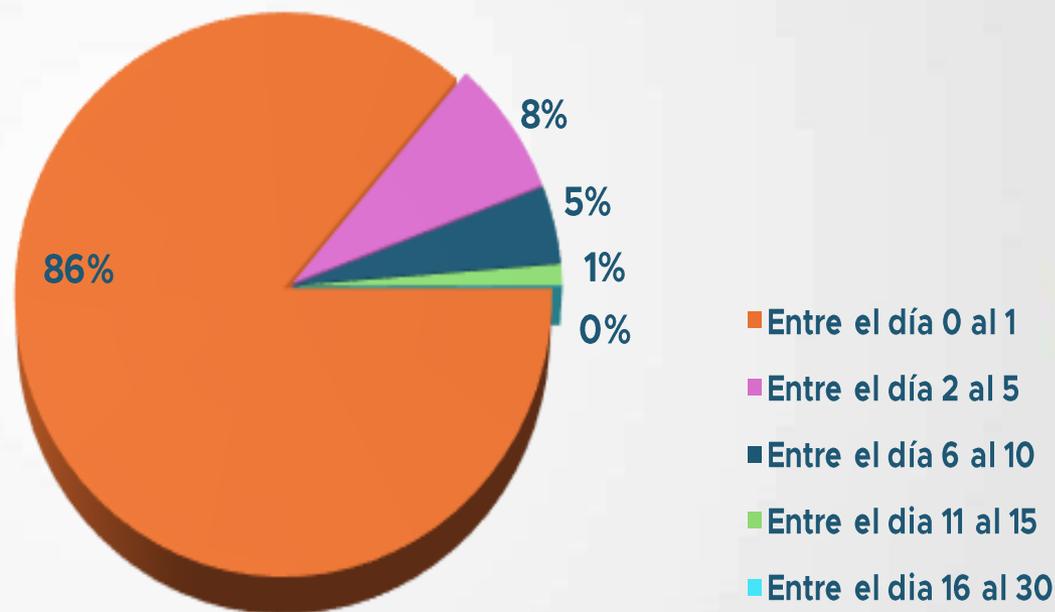
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, por carácter de reserva

97,52%

- En ninguna de las **8.253** PQRSFD que fueron recibidas en el tercer trimestre de 2024 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

Porcentaje de respuesta en días, de PQRsFD, resueltas en el tercer trimestre de 2024

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



Gestión de **PQRSFD** y **llamadas telefónicas**



- Durante el tercer trimestre de 2024, se resolvieron 165 **solicitudes** del trimestre anterior para un total de (8.085+165) 8.252 **solicitudes resueltas**.



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **3.714 llamadas telefónicas** durante el trimestre julio, agosto y septiembre; de acuerdo con la clasificación en los niveles de servicios, las de nivel II 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

