

# Informe cuarto trimestre de 2024

## PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias



# Canales de recepción PQRsFD



## Correo electrónico: 4.230

- **4.064** correo de Atención al Ciudadano
- **166** recepcionados de otros correos institucionales



## Formulario web G+

**PQRsFD: 1.198** (58 Anónimas)

## Módulo PQRsFD G+: 295

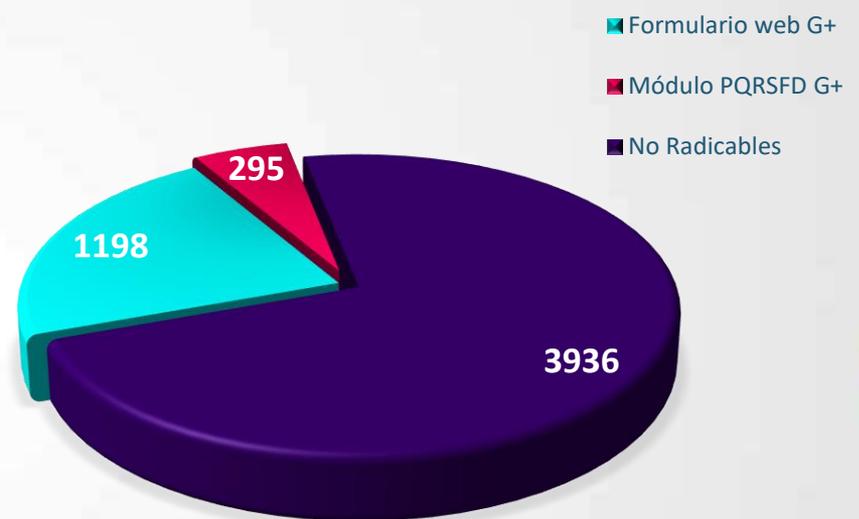
(Incluye **294** clasificadas en el correo electrónico y **1** recibida soporte físico)



**Presencial: 440** (Registro manual)

**Total: 5.429 PQRsFD**

## Medio de registro y clasificación



# Observaciones

**4.230** solicitudes ingresaron por correo electrónico, de las cuales:

- **3.936** se registraron en el sistema de información G+, como no radicables.
- **295** se radicaron en módulo PQRSFD de G+, de las cuales **1** se recibió de manera física en el lobby.

La atención presencial que se brinda a los ciudadanos y grupos de valor desde el lobby es de orientación, para los ingresos al nodo, oferta educativa e información general de la institución, también acerca de la ubicación de lugares y entidades del entorno.

Durante el cuarto trimestre se recibió **440** usuarios de manera presencial y los atendimos según los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

**Nivel I:** Orientación e información para la gestión y trámite de solicitudes y acceso a los servicios que brinda la institución.

**Nivel II:** Direccionamiento a las áreas encargadas de dar trámite y respuesta a nuestros grupos de valor.

# Clasificación de las PQRsFD

## Solicitudes de Información: 4.808

(3.975 recibidas por correo electrónico y 833 recibidas por formulario web G+ PQRsFD)

## Derechos de Petición formales: 14

(12 recibidas por correo electrónico y 2 recibidas por formulario web G+ PQRsFD)

## Resolver situación jurídica: 563

(223 recibidas por correo electrónico y 340 recibidas por formulario web G+)

## Requerir copias de documentos: 19

(19 recibidas por formulario web G+)

## Quejas: 5

(5 recibidas por formulario web G+)

## Felicitaciones: 20

(20 recibidas por formulario web G+)



# Distribución PQRSD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Octubre	Noviembre	Diciembre
Vicerrectoría Académica	1745	1469	1589
Dirección Tecnología	111	65	62
Vicerrectoría de Extensión	9	3	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	100	98	41
Secretaría General	57	39	38
Dirección de planeación	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>2022</b>	<b>1675</b>	<b>1732</b>

# Unidad Administrativa competente de gestión y trámite



# Análisis PQRsFD Cuarto trimestre

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

- 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.

# Análisis PQRSFD Cuarto trimestre

- Activación del curso quiero ser IUD.
- Inscripciones y estado de admisión para el semestre 2025-1.
- Proceso de reingreso.
- Transferencia Interna y Externa.
- Solicitudes de diplomados como opción de grado.
- Estado del proceso de homologación (Resultados, fechas, costos, requisitos, entre otros) para el nuevo periodo de Inscripciones de 2025-1.
- Solicitud de practicantes por parte de entidades.
- Certificados de estudio, constancias laborales, certificados contractuales y verificación de título.

# Análisis PQRSFD Cuarto trimestre

- Descuento 10% en la liquidación de matrícula con el certificado electoral.
- Procesos de financiación.
- Banco de expertos.
- Metodología, horarios, calendario, adición de créditos
- Devolución de dinero, por otorgamiento de beneficio matrícula cero (Política de Gratuidad).
- Matrícula de asignaturas.
- Información proceso de habilitaciones.
- Liquidación y reliquidación de matrícula.

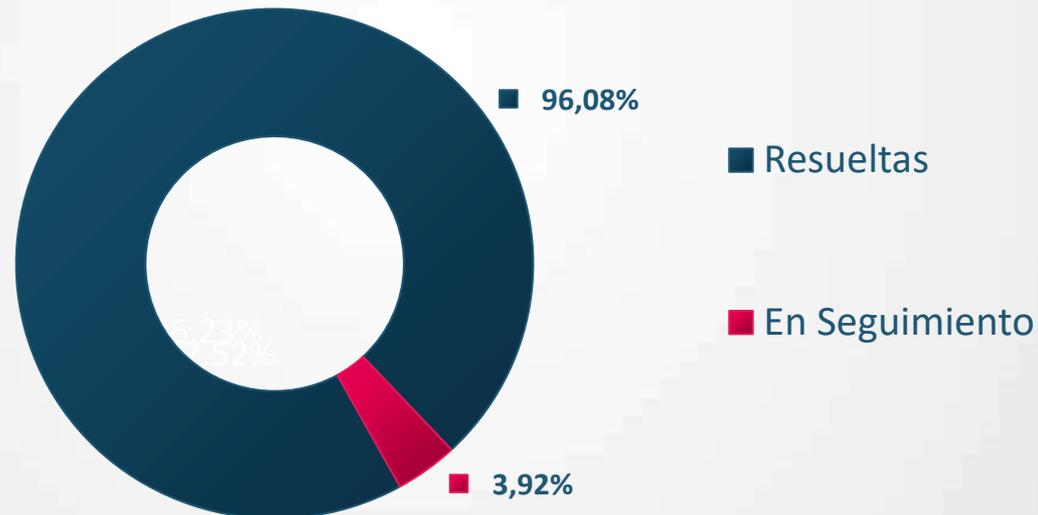
# Observaciones

Con la Resolución Rectoral No. RR202402513 de 2024, la Institución Universitaria Digital de Antioquia suspendió los términos para responder actuaciones administrativas (incluye las PQRSFD) y disciplinarias entre el 23 de diciembre de 2024 y el 15 de enero de 2025.

A partir del 16 de enero de 2025 se reactivarán los términos para la gestión y trámite de las PQRSFD y preguntas frecuentes.

# Estado de gestión PQRSFD

De las cinco mil cuatrocientos veintinueve (**5.429**) PQRSFD ingresadas, se resolvieron cinco mil doscientas dieciséis (**5.216**) en el cuarto trimestre de 2024, y se direccionaron doscientas trece (**213**) a las unidades administrativas para la gestión y trámite.



## Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

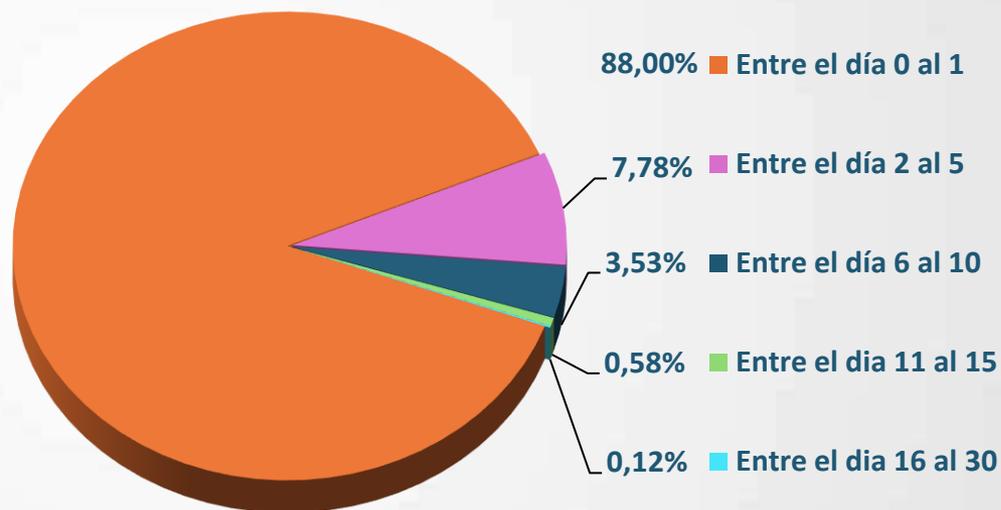
- Ninguna de las **5.429** PQRSFD ingresadas en el cuarto trimestre del 2024 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

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

- En ninguna de las **5.429** PQRSFD que fueron recibidas en el cuarto trimestre de 2024 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

# Porcentaje de respuesta en días, de PQRsFD, resueltas en el cuarto 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 cuarto trimestre de 2024, se resolvieron **168** solicitudes del trimestre anterior para un total de (5.216+168) **5.384 solicitudes resueltas**.



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **3.255 llamadas telefónicas** durante el trimestre de octubre, noviembre y diciembre; de acuerdo con la clasificación en los niveles de servicios, las que competen al nivel II fueron direccionadas a las unidades administrativas para su trámite.

**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

