

Informe primer trimestre de 2025

PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias Felicitaciones y
Denuncias



Canales de recepción PQRSFD



Correo electrónico: 6.761

- **6.490** correo de Atención al Ciudadano
- **271** recepcionados de otros correos institucionales



Línea única de atención: 3.507



Formulario web G+

PQRSFD: **1.265** (59 Anónimas)

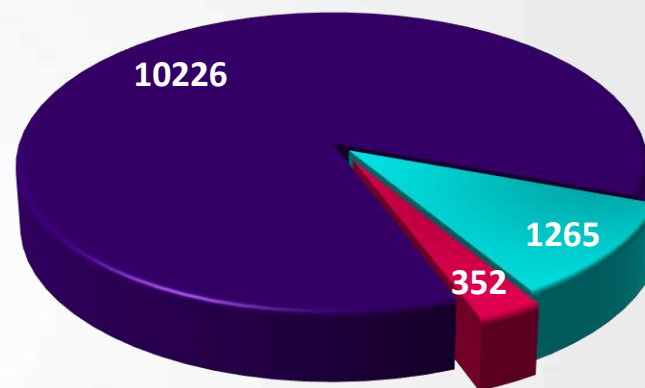
Módulo PQRSFD G+: 352

(Incluye **349** clasificadas en el correo electrónico y **3** recibidas por buzón PQRSFD)



Presencial: 307

Medio de registro y clasificación



Formulario web G+

Módulo PQRSFD G+

No Radicables

Total: 11.843 PQRSFD

Observaciones

6.761 solicitudes ingresaron por correo electrónico, de las cuales:

- **6.412** se registraron en el sistema de información G+, como no radicables.
- **349** se radicaron en módulo PQRSFD de G+.

3 se recibieron por el **Buzón PQRSFD** ubicado en el lobby.

La atención presencial se brinda a los ciudadanos y grupos de valor 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 de los usuarios a las áreas encargadas de dar trámite y respuesta a los requerimientos, trámites y solicitudes de soporte técnico y académico.

Observaciones

A continuación, se presenta la clasificación por nivel I y II de las solicitudes registradas como “No Radicables” en el sistema de información G+:

- **Línea única de atención:** 3.507
- **Atención presencial:** 307
- **Correo electrónico:** 6.412

Total: 10.226

Se describen las solicitudes clasificadas y radicadas como PQRSFD (Nivel III):

- **Formulario web G+ PQRSFD:** 1.265 (59 anónimas)
- **Módulo PQRSFD G+:** 352 (**349** ingresaron por correo electrónico y **3** recibidas por buzón PQRSFD)

Total PQRSFD: 11.843

Nota: Este informe consolida las consultas, preguntas frecuentes, solicitudes y PQRSFD gestionadas desde el proceso y su clasificación para el registro y radicación en el sistema de información G+.

Clasificación de las PQRSF

Solicitudes de información: 10.619

(6.456 recibidas por correo electrónico, 535 recibidas por formulario web PQRSF G+, 3507 línea única de atención y 121 presenciales)

Derechos de petición formales: 10

(9 recibidas por correo electrónico y 1 recibida por formulario web G+)

Resolver situación jurídica: 1.118

(261 recibidas por correo electrónico, 696 recibidas por formulario web G+, y 161 presenciales)

Requerir copias de documentos: 81

(32 recibidas por correo electrónico, 24 recibidas por formulario web G+, y 25 presenciales)

Quejas: 7

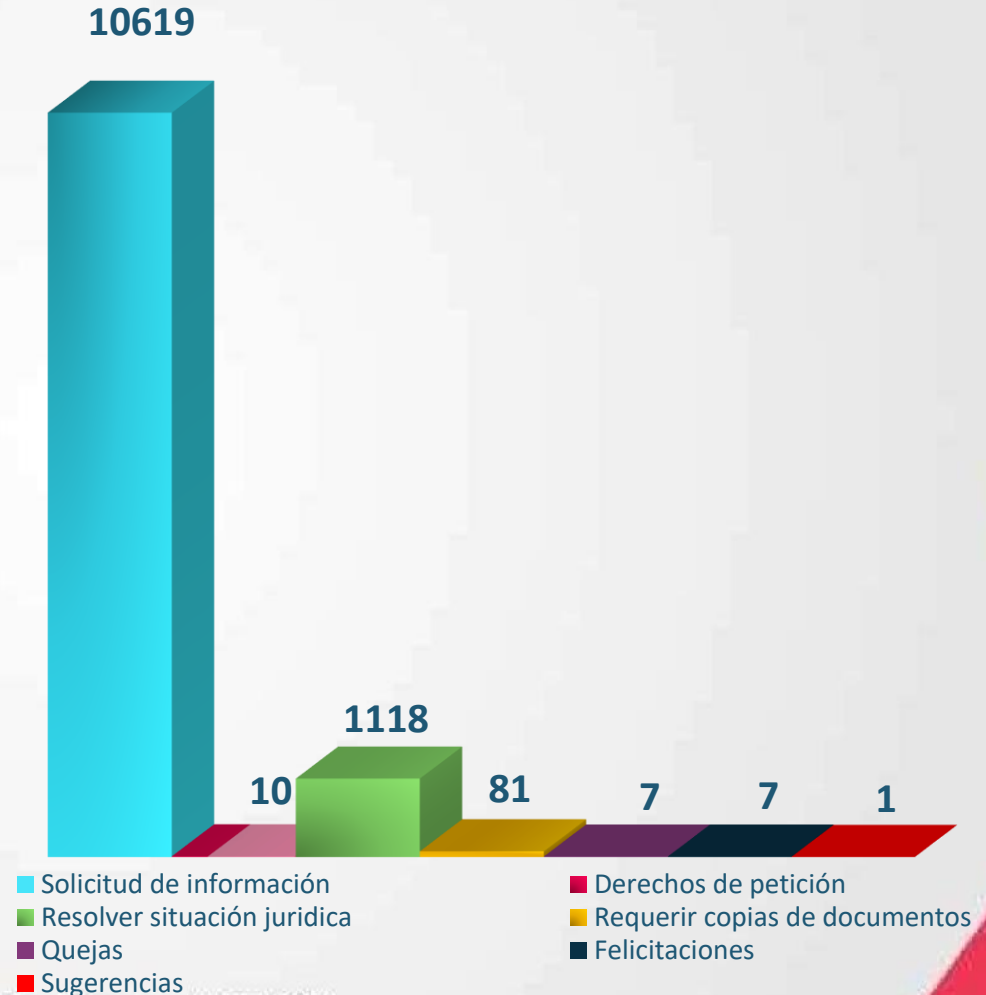
(2 recibidas por correo electrónico, 2 recibidas por buzón PQRSF y 3 recibidas por formulario web G+)

Felicitaciones: 7

(1 recibida por correo electrónico, 1 recibida por buzón PQRSF y 5 recibidas por formulario web G+)

Sugerencia: 1

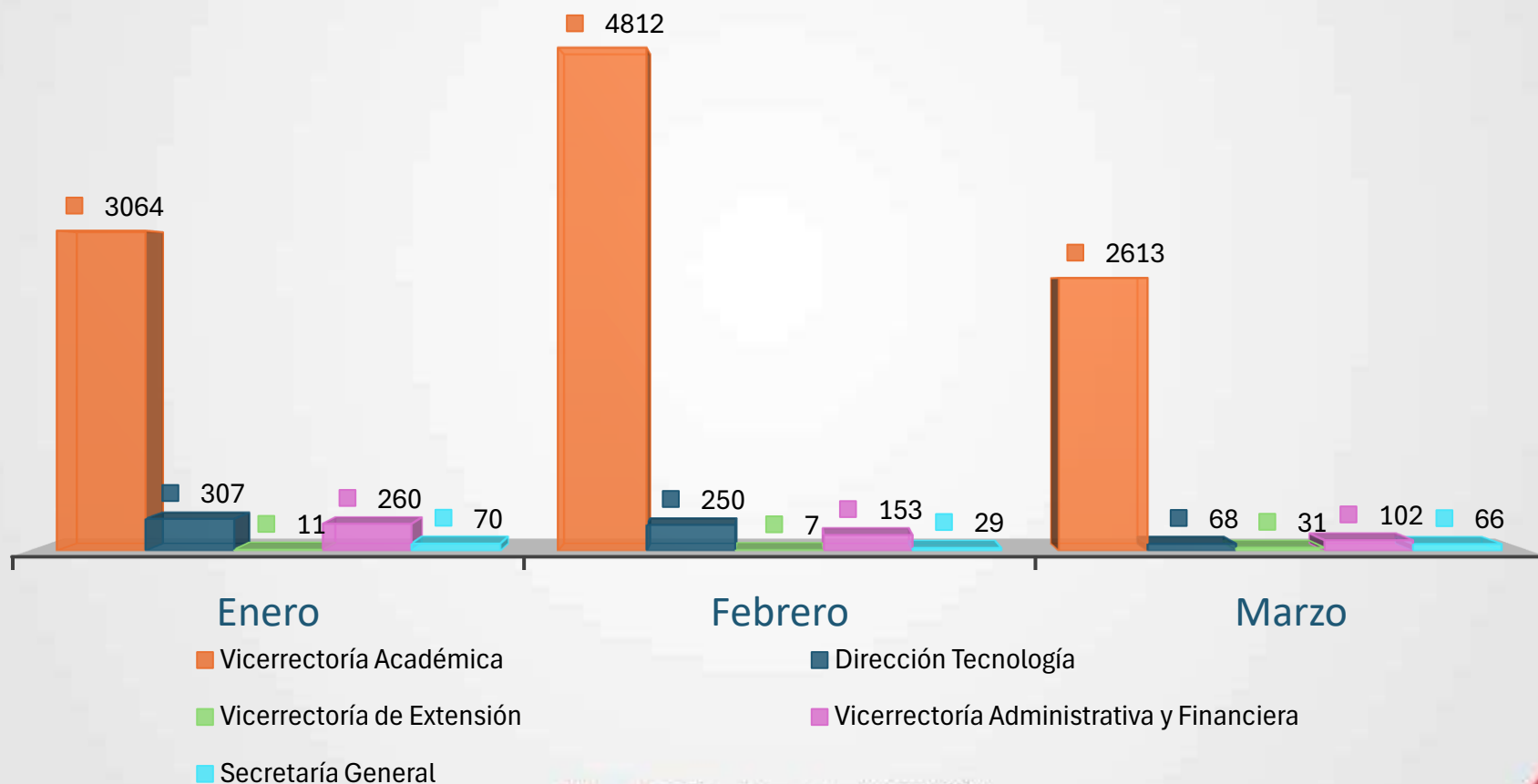
(1 recibida por formulario web PQRSF G+)



Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Enero	Febrero	Marzo
Vicerrectoría Académica	3064	4812	2613
Dirección Tecnología	307	250	68
Vicerrectoría de Extensión	11	7	31
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	260	153	102
Secretaría General	70	29	66
TOTAL	3712	5251	2880

Unidad Administrativa competente de gestión y trámite



Análisis PQRSFD primer 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:

- Actualización de datos personales en plataforma.
- Adición de créditos
- Ajustes de horarios, matrícula, asignaturas.
- Banco de expertos.
- Calificación docentes.
- Cambio de docentes en los cursos asignados.
- Liquidación y reliquidación de matrícula.
- Matrícula de asignaturas.
- Transferencia interna.

Análisis PQRSFD primer trimestre

- Cancelación y aplazamiento de semestre.
- Certificados de estudio y notas.
- Certificado electoral para aplicar descuento en la liquidación de matrícula.
- Comprobante de pago para asentamiento.
- Credenciales Canvas y correo institucional.
- Devolución de dinero, por otorgamiento de beneficio matrícula cero (Política de Gratuidad).
- Diplomados (opción de grados)
- Estado de admisión para el semestre 2025-1.
- Entrega de diploma(inquietudes, información general, Fechas).
- Proceso de reingreso.
- Correcciones de notas asignaturas, habilitaciones en plataforma.
- Política de Gratuidad (Matrícula Cero)

Análisis PQRSFD primer trimestre

- Información general homologación y habilitaciones.
- Información general Pruebas Saber Pro TyT
- Información proceso de inscripción(Fechas, valor, medios de pagos, entre otros).
- Información general curso Quiero Ser y cursos ofertados desde la vicerrectora de extensión.
- Licencia Office, estudiantes.
- Matrícula de asignaturas.
- Validación académica.

Observaciones

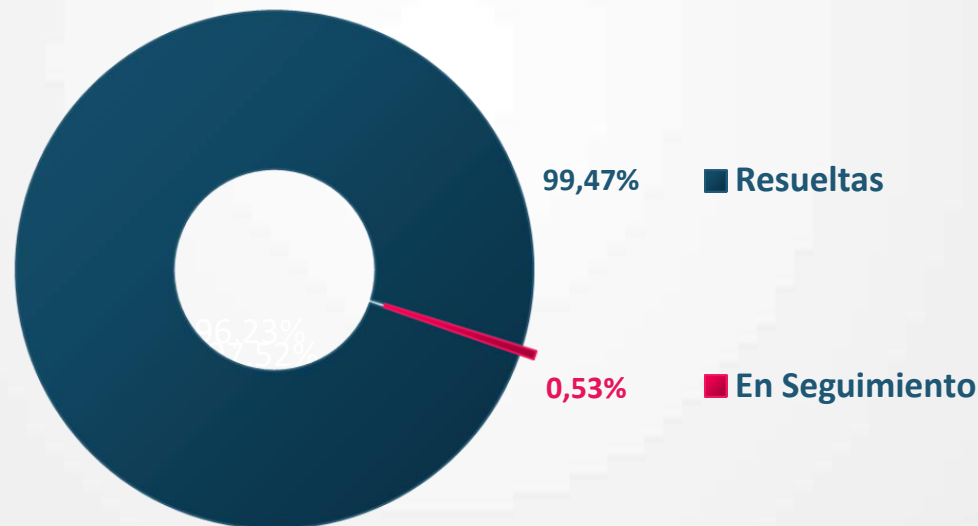
Con la Resolución Rectoral No. RR202402513 de 2024, la Institución Universitaria Digital de Antioquia suspendió los términos para responder actuaciones administrativas (incluye las PQRSFD) y disciplinarias entre el 23 de diciembre de 2024 y el 15 de enero de 2025; el 18 de enero de 2025 se reactivó la gestión y trámite de las PQRSFD y preguntas frecuentes.

Hubo un alto volumen de solicitudes hasta mediados de marzo, principalmente relacionadas con el soporte técnico y académico para el inicio del semestre 2025-1, debido a la ampliación de las fechas de inscripciones y fallas técnicas en la plataforma Educatic.

La situación se afrontó con reuniones constantes entre los procesos implicados y el 12 de febrero con los directivos, se definieron estrategias para afrontar la situación; entre ellas, aulas virtuales, acciones de comunicación por redes sociales y priorización los temas mas recurrentes.

Estado de gestión PQRSFD

De las once mil ochocientos cuarenta y tres (**11.843**) PQRSFD ingresadas, se resolvieron once mil setecientos ochenta (**11.780**) en el primer trimestre de 2025, y se direccionaron sesenta y tres (**63**) a las unidades administrativas para la gestión y trámite.



Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

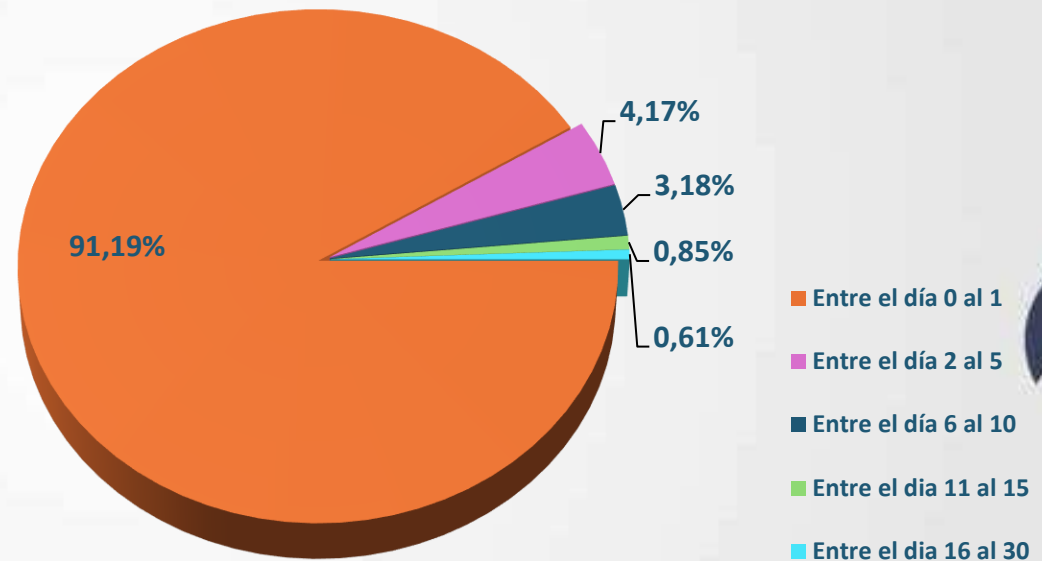
- Ninguna de las **11.843** PQRSFD ingresadas en el primer trimestre del 2025 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

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

- En ninguna de las **11.843** PQRSFD que fueron recibidas en el primer trimestre de 2025 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

Porcentaje de respuesta en días, de PQRSFD, resueltas en el primer trimestre de 2025

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 primer trimestre de 2025, se resolvieron **213** solicitudes del trimestre anterior para un total de (11.780 + 213) **11.993 solicitudes resueltas**.



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **3.507 llamadas telefónicas** durante el trimestre de enero, febrero, marzo de 2025; 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

☎ (604) 520 07 50

📍 Carrera 55 # 42-90 INT 0101

Centro Cívico Plaza de la Libertad
Medellín, Antioquia

