Informe Segundo trimestre de 2025

PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

ORD No 74 de 2017 VIGILADA MineEducación

IU Digital de Antioquia INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

Canales de recepción PQRSFD

Correo electrónico: 5.048

- **4.651** por correo de Atención al Ciudadano
- **397** recepcionados de otros correos institucionales

Línea única de atención: 3.326

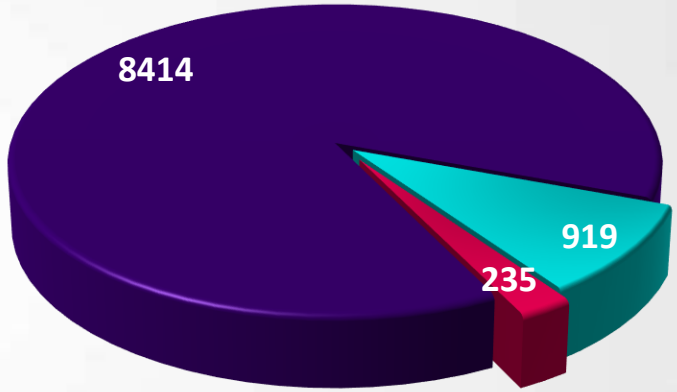
Formulario web G+
PQRSFD: 919 (33 Anónimas)

Módulo PQRSFD G+: 235
(clasificadas en el correo electrónico)

Presencial: 275

Total: 9.568 PQRSFD

Medio de registro y clasificación



IU Digital de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Observaciones

5.048 solicitudes ingresaron por correo electrónico, de las cuales:

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

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**: 3.326
- **Atención presencial**: 275
- **Correo electrónico**: 5.048

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

- **Formulario web G+ PQRSFD**: 919 (33 anónimas)
- **Módulo PQRSFD G+**: 235 (ingresaron por correo electrónico)

Total PQRSFD: 9.568

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 PQRSFD

Solicitudes de información: 8.452
(**4.894** recibidas por correo electrónico, **31** recibidas por formulario web PQRSFD G+, **3.326** línea única de atención y **201** presenciales)

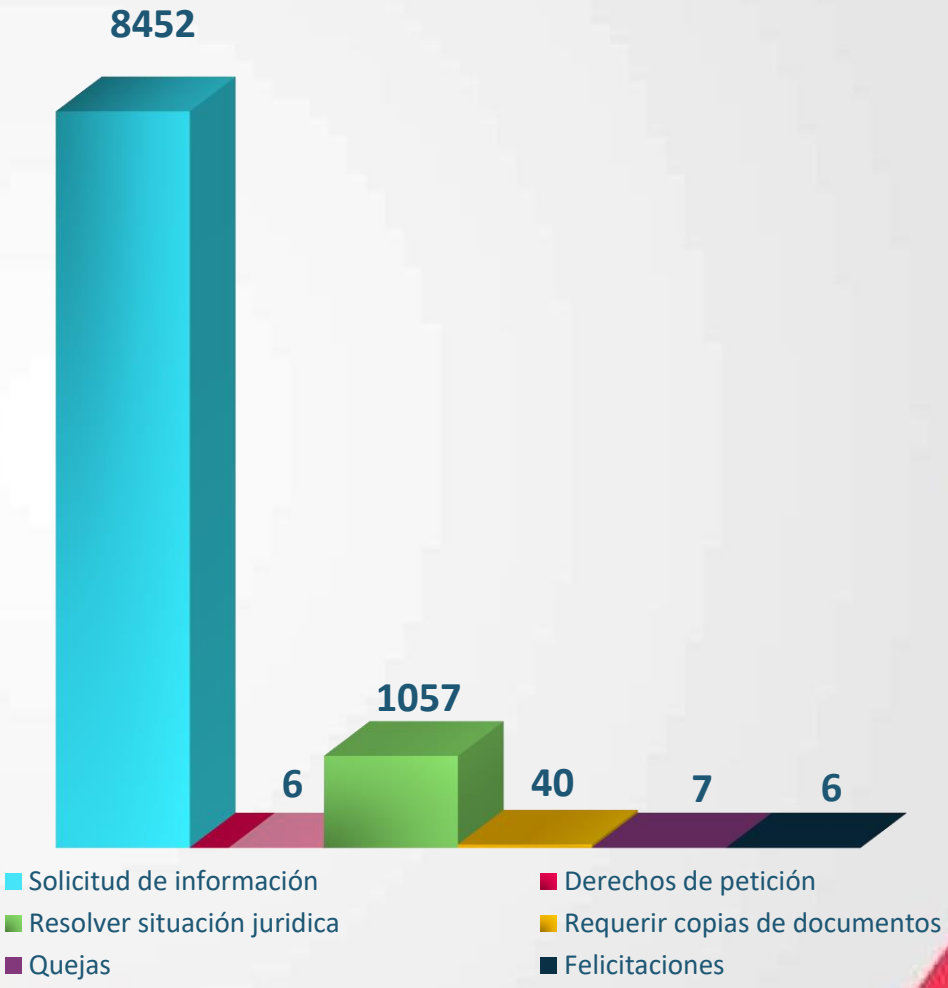
Derechos de petición formales: 6
(**5** recibidos por correo electrónico y **1** recibido por formulario web G+)

Resolver situación jurídica: **1.057**
(**133** recibidas por correo electrónico, **867** recibidas por formulario web G+, y **57** presenciales)

Requerir copias de documentos: 40
(**16** recibidas por correo electrónico, **7** recibidas por formulario web G+, y **17** presenciales)

Quejas: 7
(**4** recibidas por correo electrónico y **3** recibidas por formulario web G+)

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



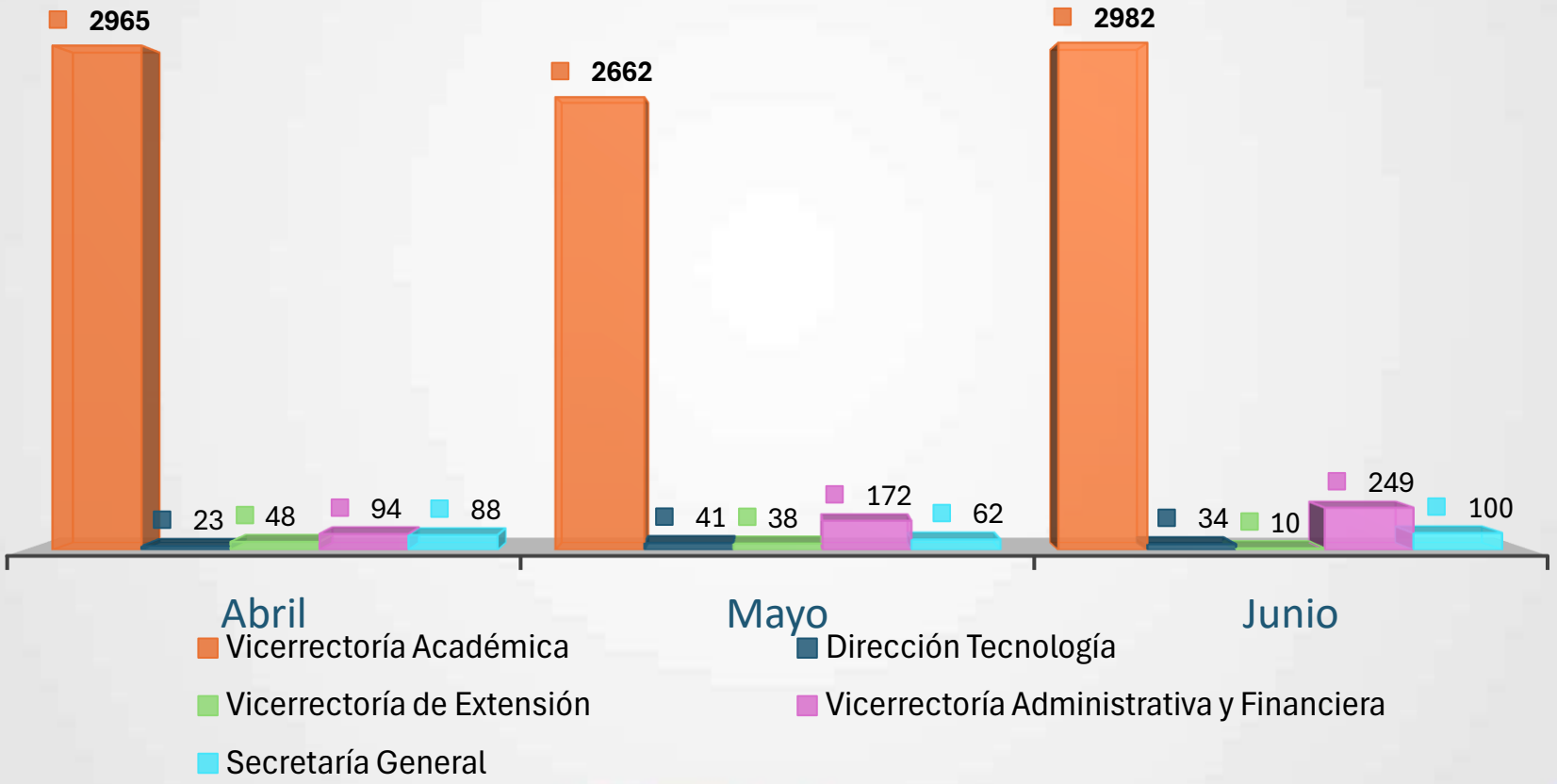
IU Digital de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Abril	Mayo	Junio
Vicerrectoría Académica	2965	2662	2982
Dirección Tecnología	23	41	34
Vicerrectoría de Extensión	48	38	10
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	94	172	249
Secretaría General	88	62	100
TOTAL	**3218**	**2975**	**3375**

IU Digital de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Unidad Administrativa competente de gestión y trámite



IU Digital de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Análisis PQRSFD segundo 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.
- Cancelación y aplazamiento de semestre.
- Certificados de estudio y notas.
- Certificado electoral para aplicar descuento del 10% en la liquidación de matrícula.
- Correcciones de notas asignaturas, habilitaciones en plataforma.

Análisis PQRSFD segundo trimestre

- Devolución de dinero por concepto pruebas saber TyT 2025-1 Gobernación del Magdalena.
- Diplomados (opción de grados)
- Entrega de diploma (inquietudes, información general, fechas).
- Envío y restablecimiento credenciales Canvas y correo institucional.
- Evaluación docentes.
- Inconvenientes formularios de inscripción.
- Información general grados (requisitos, fechas, costos)
- Información general homologación y habilitaciones.
- Información general Pruebas Saber Pro TyT
- Información general oferta académica.
- Información proceso de inscripciones (fechas, valor, medios de pagos, entre otros).

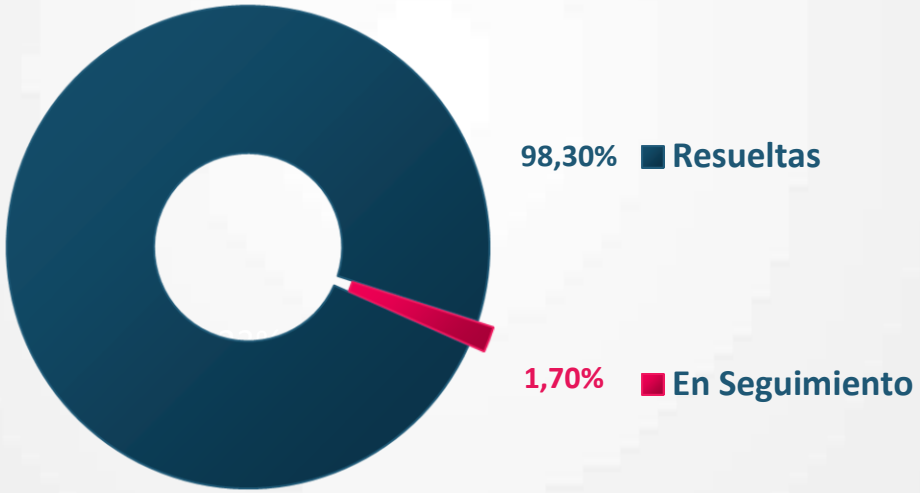
IU Digital de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Análisis PQRSFD segundo trimestre

- Información general curso “Quiero Ser” y cursos ofertados desde la Vicerrectoría de Extensión.
- Liquidación y reliquidación de matrícula.
- Prácticas.
- Proceso de reingreso y transferencia interna.
- Política de Gratuidad (Matrícula Cero)
- Cursos vacacionales
- Validación académica.

Estado de gestión PQRSFD

De las nueve mil quinientos sesenta y ocho **(9.568)** PQRSFD ingresadas, se resolvieron nueve mil cuatrocientos cinco **(9.405)** en el segundo trimestre de 2025, y se direccionaron ciento sesenta y tres **(163)** a las áreas competentes para la gestión y trámite.



IU Digital de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

- Ninguna de las **9.568** PQRSFD ingresadas en el segundo 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 **9.568** PQRSFD que fueron recibidas en el segundo trimestre de 2025 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

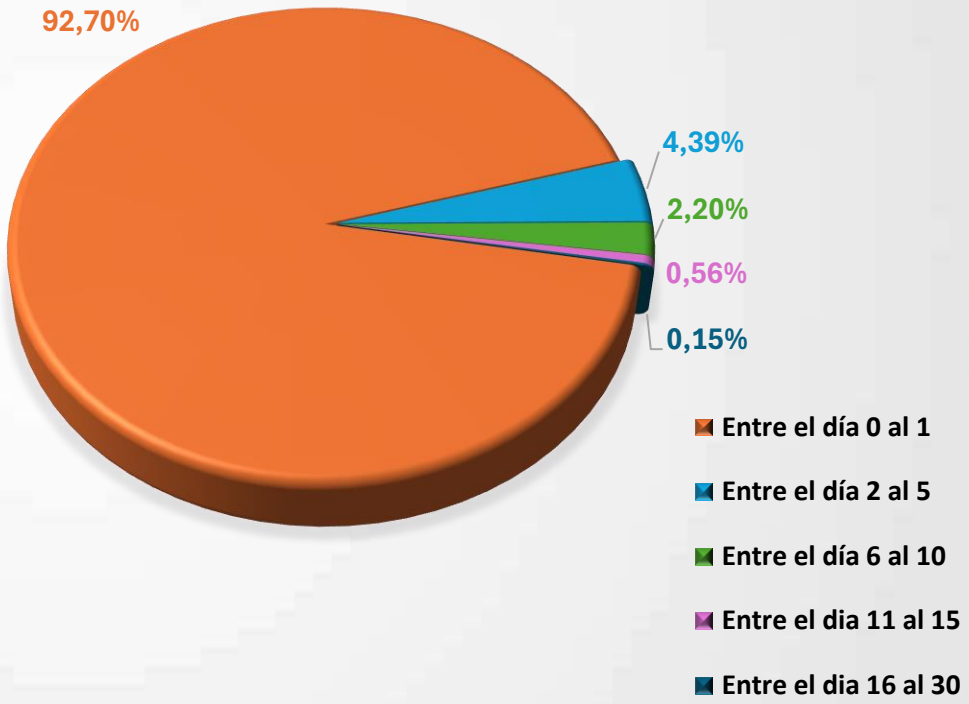
97.52%

91%

IU Digital de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Porcentaje de respuesta en días, de PQRSFD, resueltas en el segundo 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 del Proceso Estratégico de Atención al Ciudadano, principalmente las categorizadas en el segundo y tercer nivel son distribuidas a las áreas competentes para su gestión y tramite en los tiempos establecidos.



IU Digital de Antioquia
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA

Gestión de PQRSFD y llamadas telefónicas

- Durante el segundo trimestre de 2025, se resolvieron **63** solicitudes del trimestre anterior para un total de (**9.405** + **63**) **9.468 solicitudes resueltas**.

- Con el propósito de proporcionar orientación e información a los grupos de valor, durante el trimestre comprendido entre abril y junio de 2025 se atendieron un total **de 3.326 llamadas telefónica**s. Conforme a la clasificación establecida por niveles de servicio, las correspondientes al nivel II fueron transferidas a las áreas competentes para su tramite.

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