



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia



digitalidad próxima

INFORME DE GESTIÓN PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

Periodo: tercer trimestre 2025

www.iudigital.edu.co



Canales de recepción PQRSFD



Correo Electrónico: 2.888

- 2.757 por correo de Atención al Ciudadano
- 131 recepcionados de otros correos institucionales



Línea Única de Atención: 3.426



Formulario web G+

PQRSFD: 1.834 (71 Anónimas)

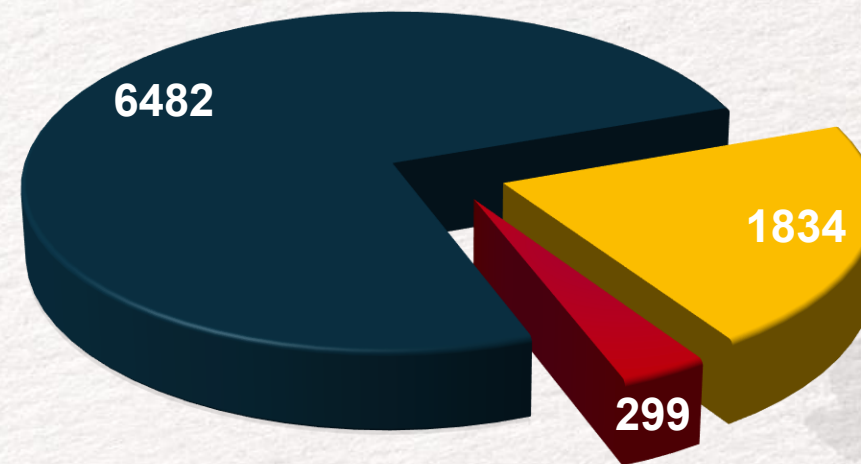
Módulo PQRSFD G+: 299

(clasificadas en el correo electrónico)



Presencial: 467

MEDIO DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN



■ Formulario web G+

■ Módulo PQRSFD G+

■ No Radicables



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Total: 8.615 PQRSFD

Observaciones

2.888 solicitudes ingresaron por correo electrónico, de las cuales:

- **2.757** se registraron en el sistema de información G+, como no radicables.
- **131** se radicaron en módulo PQRSFD del sistema de información 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:** 3.426
- **Atención presencial:** 467
- **Correo electrónico:** 2.888

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

- **Formulario web G+ PQRSFD:** 1.834 (71 anónimas)
- **Módulo PQRSFD G+:** 299 (Ingresaron por correo electrónico).

Total PQRSFD : 8.615

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: 6.237**

(2.594 recibidas por correo electrónico, 8 recibidas por formulario web PQRSFD G+, 3.426 línea única de atención y 209 presenciales)

- Resolver situación jurídica: 2.292**

(255 recibidas por correo electrónico, 1.814 recibidas por formulario web PQRSFD G+ y 223 presenciales)

- Requerir copias de documentos: 59**

(21 recibidas por correo electrónico, 4 recibida por formulario web PQRSFD G+, y 34 presenciales)

- Derecho de petición: 17**

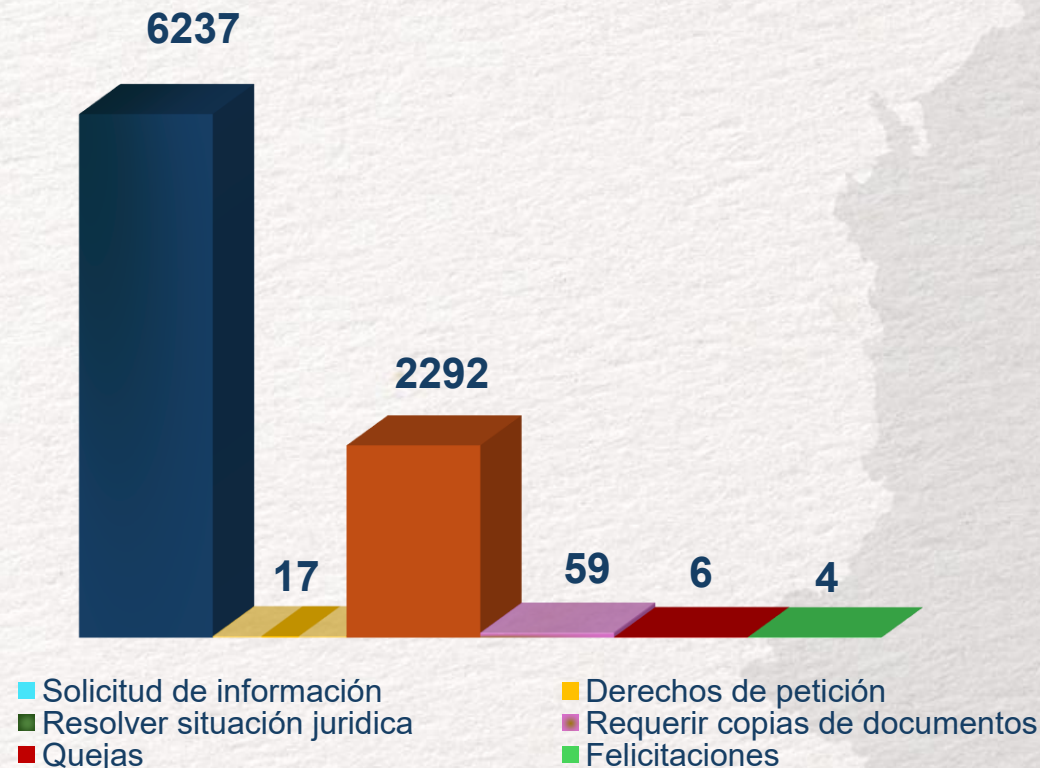
(17 recibidos por correo electrónico)

- Queja: 6**

(2 recibidas por correo electrónico y 4 recibidas por formulario web PQRSFD G+)

- Felicitaciones: 4**

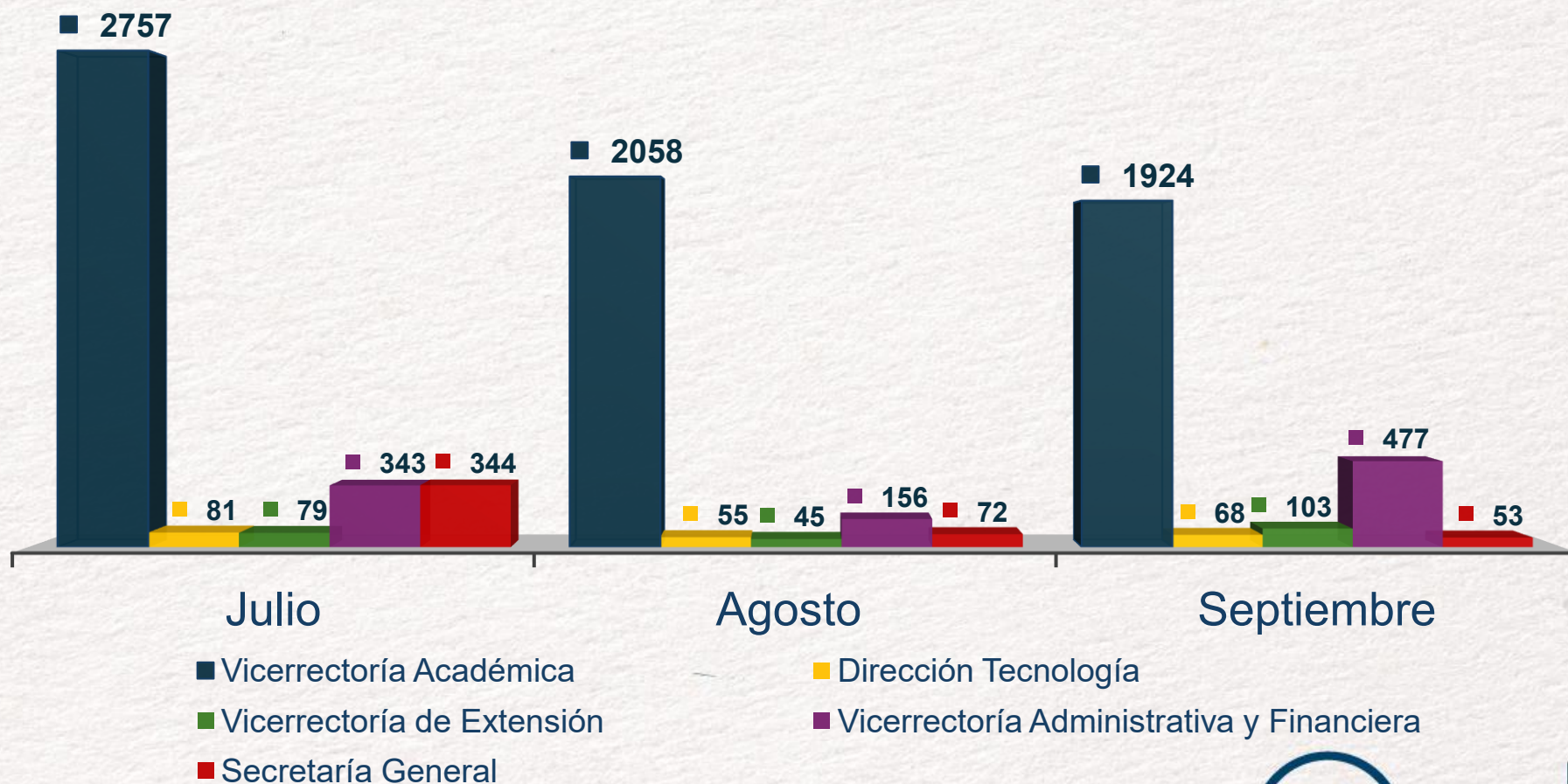
(4 recibidas por formulario web PQRSFD G+)



Asignación PQRSFD a las áreas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Julio	Agosto	Septiembre
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

Asignación PQRSD a las áreas



Análisis PQRSFD tercer trimestre

Los temas de las PQRSFD más recurrentes que se presentaron en la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Dirección de Tecnología y Secretaría General, se describen a continuación:

- Renovación crédito ICETEX.
- Adición de créditos.
- Actualización de datos plataformas.
- Ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas.
- Cancelación y aplazamiento de semestre.
- Cargue y corrección de notas de asignaturas habilitadas en la plataforma Educatic.
- Certificado de ingresos y retenciones.
- Consulta por comprobante electrónico (DIAN) de pago de matrícula.

Análisis PQRSFD tercer trimestre

Los temas de las PQRSFD más recurrentes que se presentaron en la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Dirección de Tecnología y Secretaria General, se describen a continuación:

- Dificultades en la plataforma Canvas (asignaturas no se visualizan).
- Envío y restablecimiento credenciales Canvas y correo institucional.
- Envío y entrega de diploma y acta de grado.
- Evaluación docentes.
- Exoneración pago de derechos de grado.
- Información general homologación y habilitaciones.
- Información general oferta académica y calendario académico.
- Información proceso de inscripción (fechas, valor, medios de pagos, entre otros).



Análisis PQRSFD tercer trimestre

Los temas de las PQRSFD más recurrentes que se presentaron en la Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Dirección de Tecnología y Secretaria General, se describen a continuación:

- Información general cursos, diplomados ofertados desde la Vicerrectoría de Extensión.
- Información general trabajo de grado.
- Prácticas.
- Préstamo de equipos de cómputo.
- Proceso de admisión, reingreso y transferencia interna.
- Política de gratuidad (Matrícula Cero).
- Postulación docente y banco de expertos.
- Validaciones académicas y laborales.
- Certificado de estudio y de notas.



Análisis PQRSFD tercer trimestre

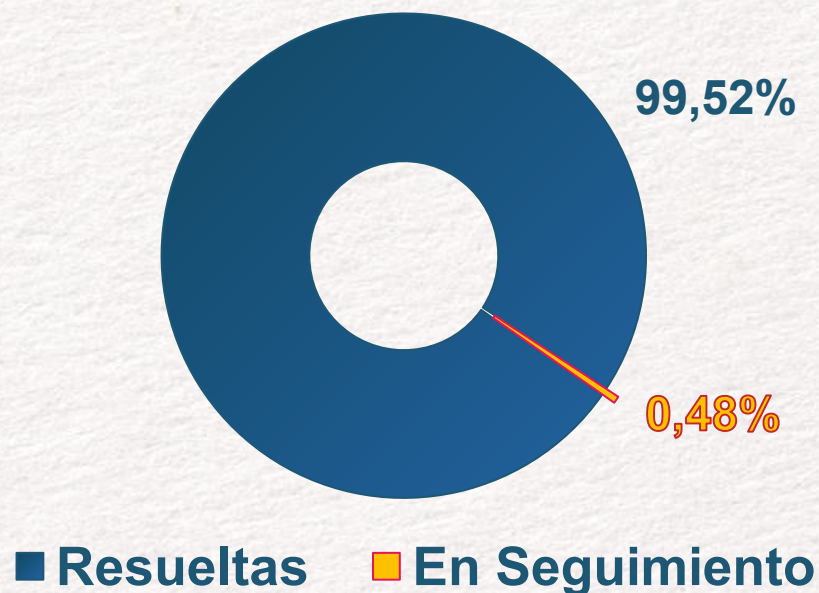
Durante este trimestre, la demanda de solicitudes superó la capacidad de atención en el proceso; siendo la línea única de atención telefónica, el formulario web PQRS y el correo electrónico, los canales con mayor flujo de ingreso.

Como medida para dar agilidad a la gestión de solicitudes, se suspendió el registro de las que ingresaron por correo electrónico de nivel I y II en el sistema de información G+, dejando pendiente la clasificación y reporte en el informe de aproximadamente **6.072** solicitudes.

Se publicó una pieza gráfica por varias semanas a través de redes sociales y se mantuvo un mensaje automático en el correo electrónico, para dar tranquilidad a los grupos de valor.

Estado de gestión y trámite PQRSFD

De las ocho mil seiscientos quince (**8.615**) PQRSFD ingresadas, se resolvieron ocho mil quinientos setenta y cuatro (**8.574**) en el tercer trimestre de 2025 de los niveles I, II y III y cuarenta y uno (**41**) de los niveles II y III quedaron pendientes de trámite y respuesta.





Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

- Ninguna de las **8.615** PQRSFD ingresadas en el tercer trimestre de 2025 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

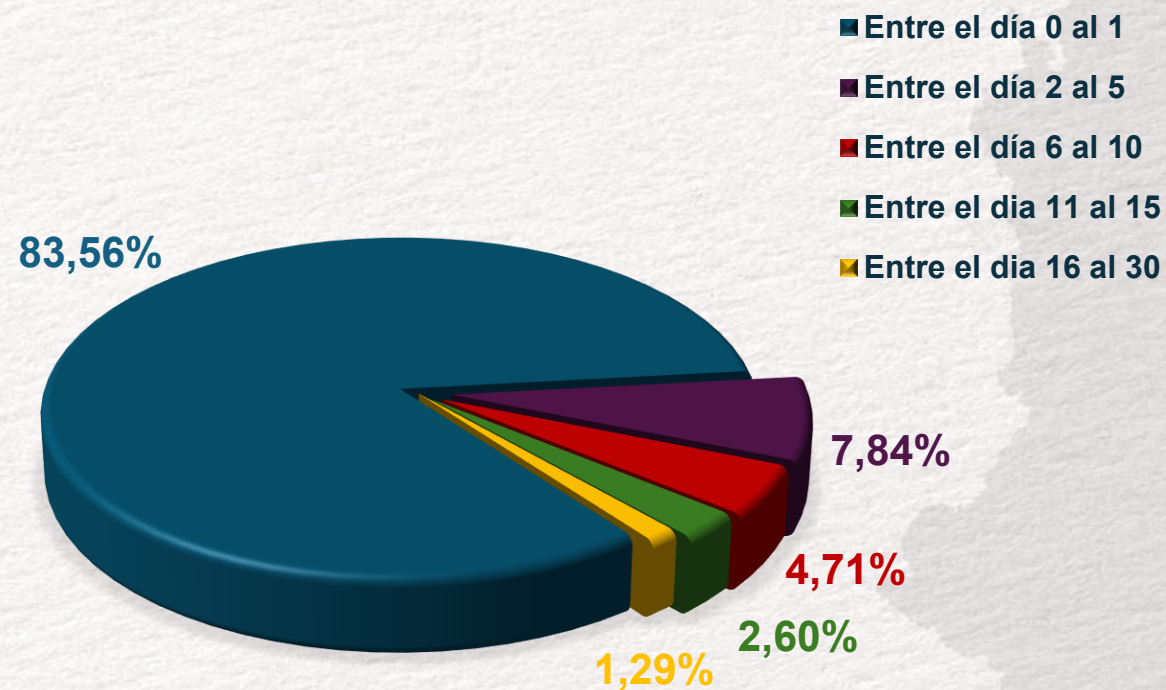
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, por carácter de reserva:

- Ninguna de las **8.615** PQRSFD que fueron recibidas en el tercer trimestre de 2025 se le negó el acceso a la información a los ciudadanos.

PQRSFD resueltas

Las solicitudes que no se resuelven entre los primeros días, implican un trámite en las unidades administrativas competentes; es decir, que son de nivel II y III y su gestión toma más tiempo.

Porcentaje de respuesta en días



Orientación de información y gestión y trámite **PQRSFD**



- Durante el tercer trimestre de 2025, se resolvieron **163** solicitudes del trimestre anterior para un total de **(8.574+163) 8.737** solicitudes gestionadas.



- Con el propósito de brindar orientación de información a los grupos de valor, durante el trimestre comprendido entre julio y septiembre de 2025 se atendieron un total de **3.426** llamadas telefónicas. Conforme a la clasificación en los niveles de servicios, las de nivel II fueron transferidas a las áreas competentes para su trámite.

¡Gracias!

digitalidad próxima



atencionalciudadano@iudigital.edu.co



Teléfono: (604) 520 07 50



Carrera 55 # 42-90 INT 0101
Centro Cívico Plaza de la Libertad
Medellín, Antioquia, Colombia.



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia

www.iudigital.edu.co

