



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia

digitalidad próxima

INFORME DE GESTIÓN PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

Periodo: cuarto trimestre 2025

www.iudigital.edu.co

Canales de recepción PQRSFD



Correo Electrónico: 6.100

- 5.780 por correo de Atención al Ciudadano
- 320 recepcionados de otros correos institucionales



Línea Única de Atención: 2.630



Formulario web G+

PQRSFD: 948 (25 Anónimas)

Módulo PQRSFD G+: 193

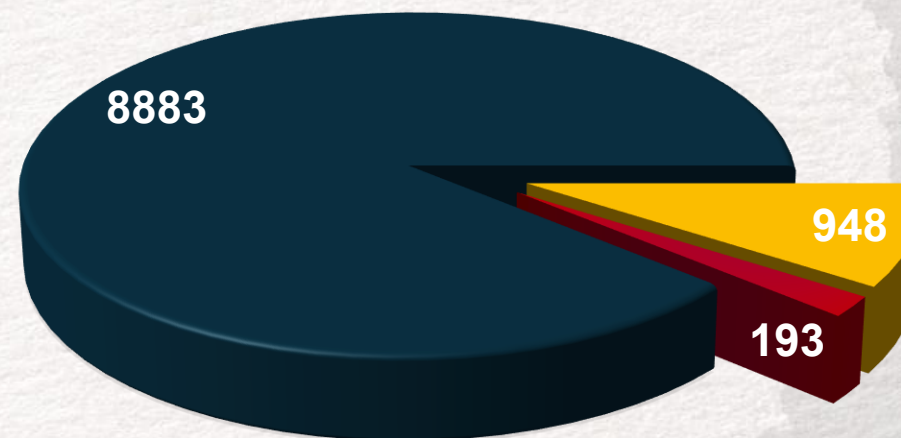
(clasificadas en el correo electrónico)



Presencial: 346

Total: 10.024 PQRSFD

MEDIO DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN



■ Formulario web G+

■ Módulo PQRSFD G+

■ No Radicables



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia



Observaciones

6.100 solicitudes ingresaron por correo electrónico, de las cuales:

- **5.780** se registraron en el sistema de información G+, como no radicables.
- **320** 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:** 2.630
- **Atención presencial:** 346
- **Correo electrónico:** 6.100

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

- **Formulario web G+ PQRSFD:** 948 (25 anónimas)
- **Módulo PQRSFD G+:** 346 (Ingresaron por correo electrónico).

Total PQRSFD : 10.024

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: 8.810**

(**5.907** recibidas por correo electrónico, **98** recibidas por formulario web PQRSFD G+, **2.630** línea única de atención y **175** presenciales)

- Resolver situación jurídica: 1.140**

(**177** recibidas por correo electrónico, **806** recibidas por formulario web PQRSFD G+ y **157** presenciales)

- Requerir copias de documentos: 49**

(**7** recibidas por correo electrónico, **28** recibidas por formulario web PQRSFD G+, y **14** presenciales)

- Derecho de petición: 8**

(**7** recibidos por correo electrónico y **1** por formulario web PQRSFD G+)

- Queja: 11**

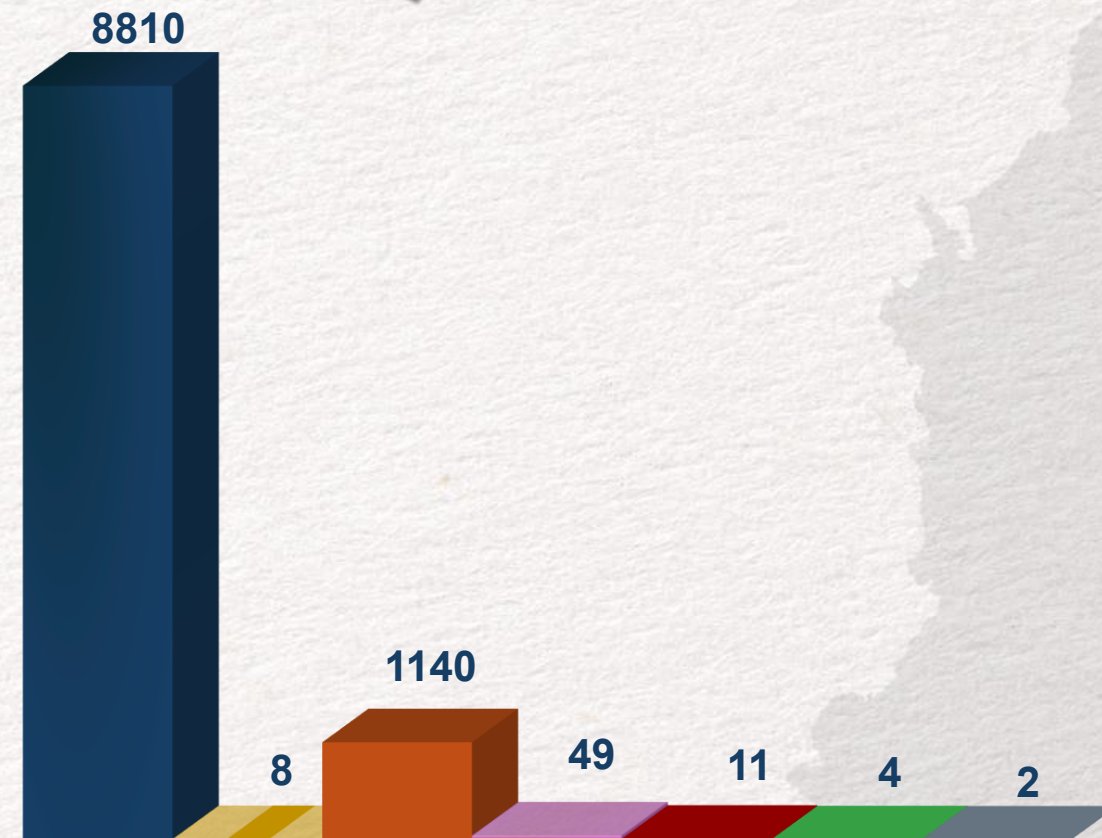
(**1** recibida por correo electrónico y **10** recibidas por formulario web PQRSFD G+)

- Felicitaciones: 4**

(**4** recibidas por formulario web PQRSFD G+)

- Reclamos: 2**

(**1** recibido por correo electrónico y **1** recibido por formulario web PQRSFD G+)



■ Solicitud de información
■ Resolver situación jurídica
■ Quejas
■ Reclamos

■ Derechos de petición
■ Requerir copias de documentos
■ Felicitaciones



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia

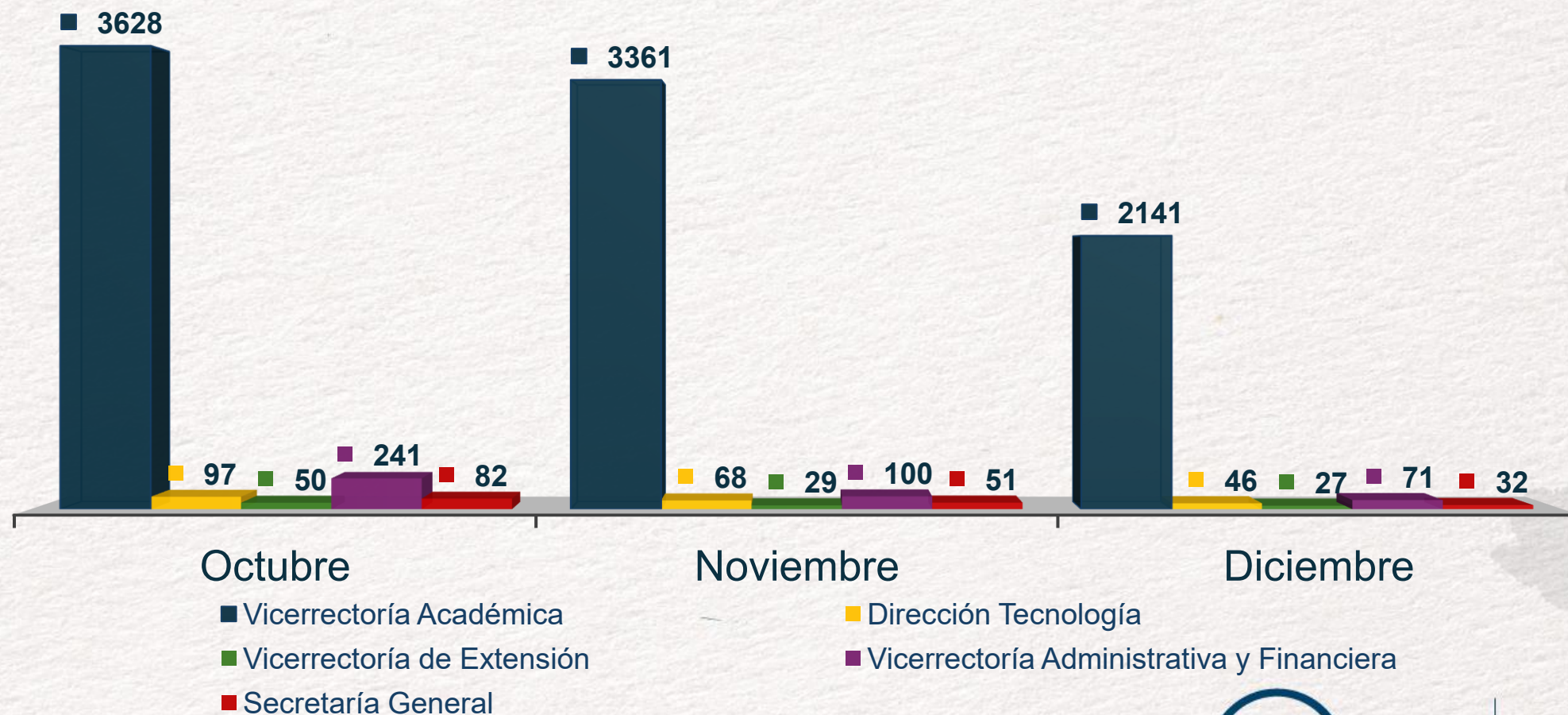


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Asignación PQRSFD a las áreas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Octubre	Noviembre	Diciembre
Vicerrectoría Académica	3628	3361	2141
Dirección Tecnología	97	68	46
Vicerrectoría de Extensión	50	29	27
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	241	100	71
Secretaría General	82	51	32
TOTAL	4098	3609	2317

Asignación PQRSFD a las áreas



Análisis PQRSFD cuarto 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:

- Actualización de datos plataformas.
- Ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas.
- Asignatura de inglés sin visualización en la plataforma Canvas.
- Cancelación y aplazamiento de semestre.
- Cargue y actualización de notas en la plataforma Educatic.
- Certificado de estudio y de notas.
- Certificado de ingresos y retenciones.
- Consulta para la evaluación de docente y configuración de la plataforma Educatic para la evaluación del bloque 1.
- Créditos adicionales.

Análisis PQRSFD cuarto 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:

- Diplomados y cursos ofertados desde la Vicerrectoría de Extensión.
- Devolución pago de habilitación (prueba no habilitada o no presentada).
- Dificultades en la plataforma Canvas (asignaturas no se visualizan).
- Envío y restablecimiento credenciales Canvas y correo institucional.
- Información general grados.
- Información general homologación y habilitaciones.
- Información general oferta académica y calendario académico.
- Información proceso de inscripción (fechas, valor, medios de pagos, entre otros).
- Información general curso “Quiero Ser”.



Análisis PQRSFD cuarto 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:

- Liquidación y reliquidación de matrícula (aplicar beneficio Política de Gratuidad).
- Matrícula Cero y demás becas.
- Prácticas académicas.
- Programa Renta Joven (Departamento para la Prosperidad Social).
- Proceso de admisión, reingreso y transferencia interna.



Análisis PQRSFD cuarto trimestre

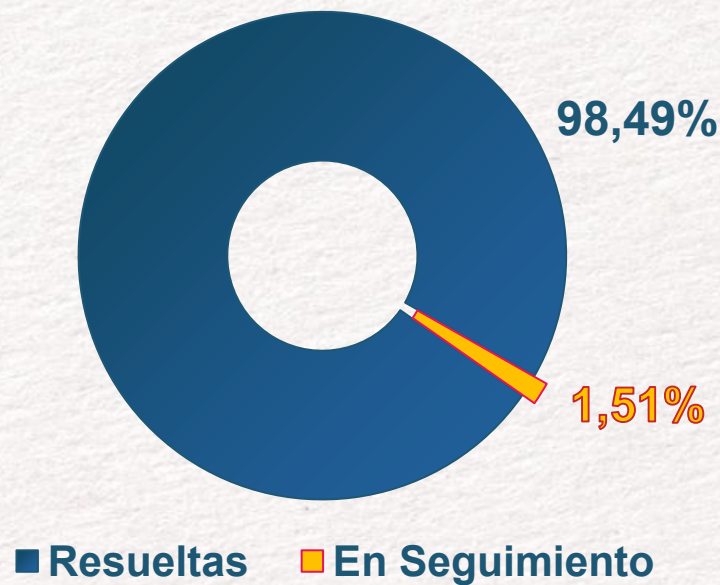
La línea única de atención telefónica, el formulario web PQRS y el correo electrónico fueron los canales de comunicación más demandados. De acuerdo con la situación y la prioridad para dar gestión a las solicitudes, se tomó como medida suspender el registro de las solicitudes que ingresaron por correo electrónico de nivel I y II en el sistema de información G+. Por lo cual, en este informe trimestral quedó pendiente la clasificación y reporte de aproximadamente **3.912** solicitudes.

Terminada la jornada del 19 de diciembre de 2025 con la Resolución Rectoral No.202503605 de 2025, se suspendieron los términos en trámites administrativos que adelanta la Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU. Digital.



Estado de gestión y trámite PQRSFD

De las diez mil veinticuatro (**10.024**) PQRSFD ingresadas, se resolvieron nueve mil ochocientos setenta y tres (**9.873**) en el cuarto trimestre de 2025 de los niveles I, II y III y ciento cincuenta y uno (**151**) de los niveles II y III quedaron pendientes de trámite y respuesta.



Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

- Ninguna de las **10.024** PQRSFD ingresadas en el cuarto trimestre de 2025 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

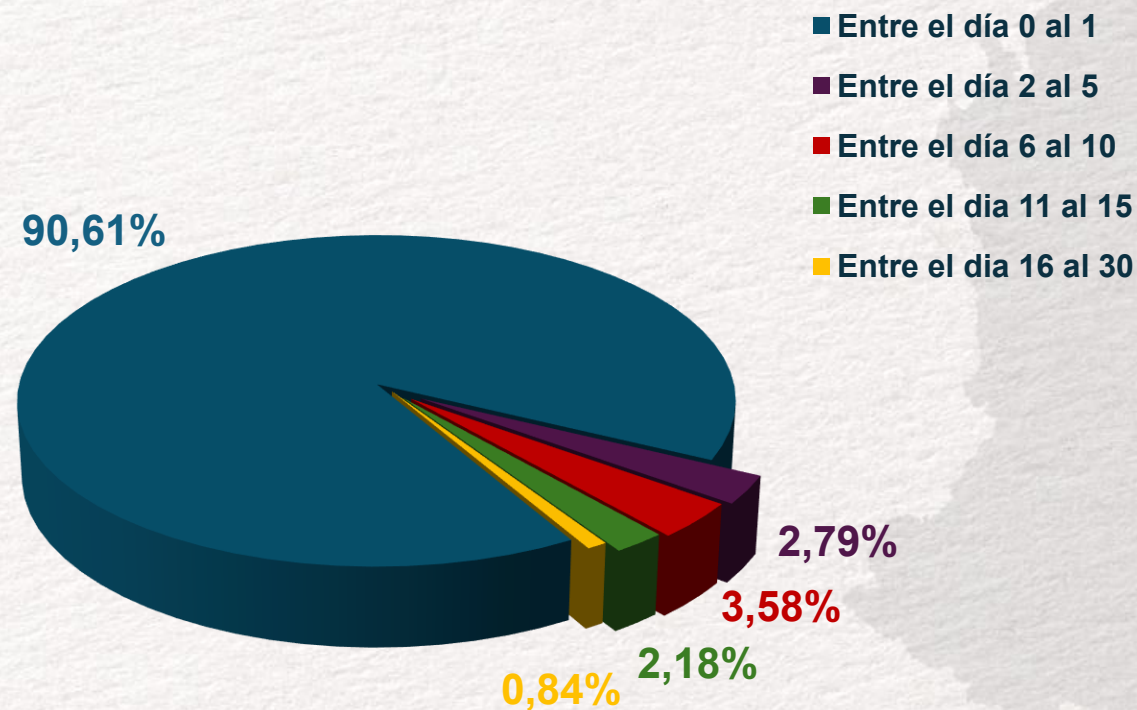
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, por carácter de reserva:

- Ninguna de las **10.024** PQRSFD que fueron recibidas en el cuarto 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 cuarto trimestre de 2025, se resolvieron **41** solicitudes del trimestre anterior para un total de **(9.873+41) 9.914** solicitudes gestionadas.



- Con el propósito de brindar orientación de información a los grupos de valor, durante el trimestre comprendido entre octubre y diciembre de 2025 se atendieron un total de **2.630** 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

