



Institución  
Universitaria  
Digital de  
Antioquia



digitalidad próxima

# INFORME DE GESTIÓN PQRSFD

## Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

Periodo: primer trimestre 2026

[www.iudigital.edu.co](http://www.iudigital.edu.co)



# Canales de recepción PQR SFD



Correo Electrónico: 2.746

- 2.640 por correo de Atención al Ciudadano
- 106 recepcionados de otros correos institucionales



Línea Única de Atención: 3.835



Formulario web G+

PQR SFD: 2.485 (81 Anónimas)

Módulo PQR SFD G+: 290

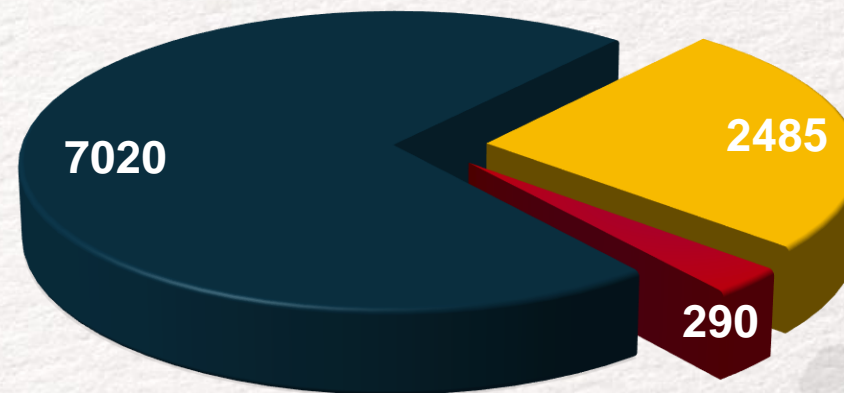
(clasificadas en el correo electrónico)



Presencial: 729

**Total: 9.795 PQR SFD**

## MEDIO DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN



- Formulario web G+
- Módulo PQR SFD G+
- No Radicables





# Observaciones

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

- **2.553** se registraron en el sistema de información G+, como no radicables.
- **193** 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:** 3.835
- **Atención presencial:** 729
- **Correo electrónico:** 2.456

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

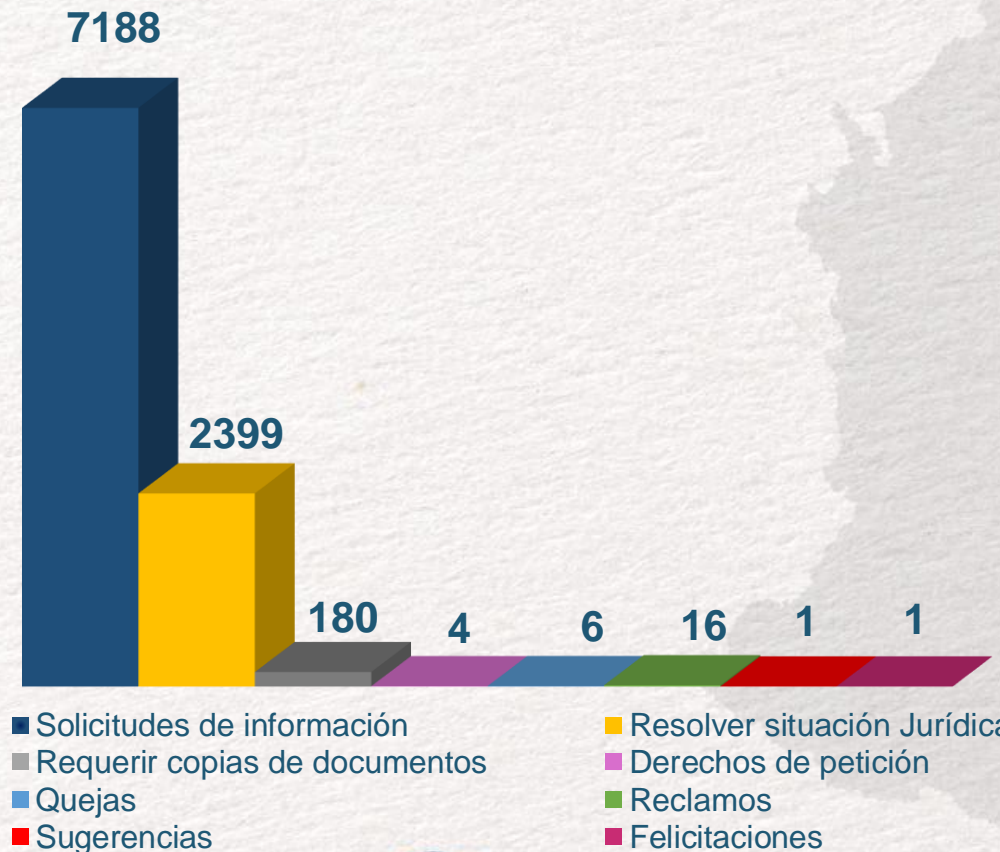
- **Formulario web G+ PQRSFD:** 2.485 (81 anónimas)
- **Módulo PQRSFD G+:** 290 (Ingresaron por correo electrónico).

**Total PQRSFD : 9.795**

**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: 7.188**  
(2.251 recibidas por correo electrónico, 404 recibidas por formulario web PQRSF G+, 3.835 línea única de atención y 698 presenciales).
- **Resolver situación jurídica: 2.399**  
(374 recibidas por correo electrónico, 1.998 recibidas por formulario web PQRSF G+ y 27 línea única de atención)
- **Requerir copias de documentos: 180**  
(112 recibidas por correo electrónico, 64 recibidas por formulario web PQRSF G+, y 4 presenciales).
- **Derecho de petición: 4**  
(4 recibidos por correo electrónico).
- **Queja: 6**  
(2 recibida por correo electrónico y 4 recibidas por formulario web PQRSF G+).
- **Felicitaciones: 1**  
(1 recibida por formulario web PQRSF G+).
- **Reclamos: 16**  
(2 recibidos por correo electrónico y 14 recibidos por formulario web PQRSF G+).
- **Sugerencias: 1**  
(1 recibida por correo electrónico).



# Asignación PQRSFD a las áreas

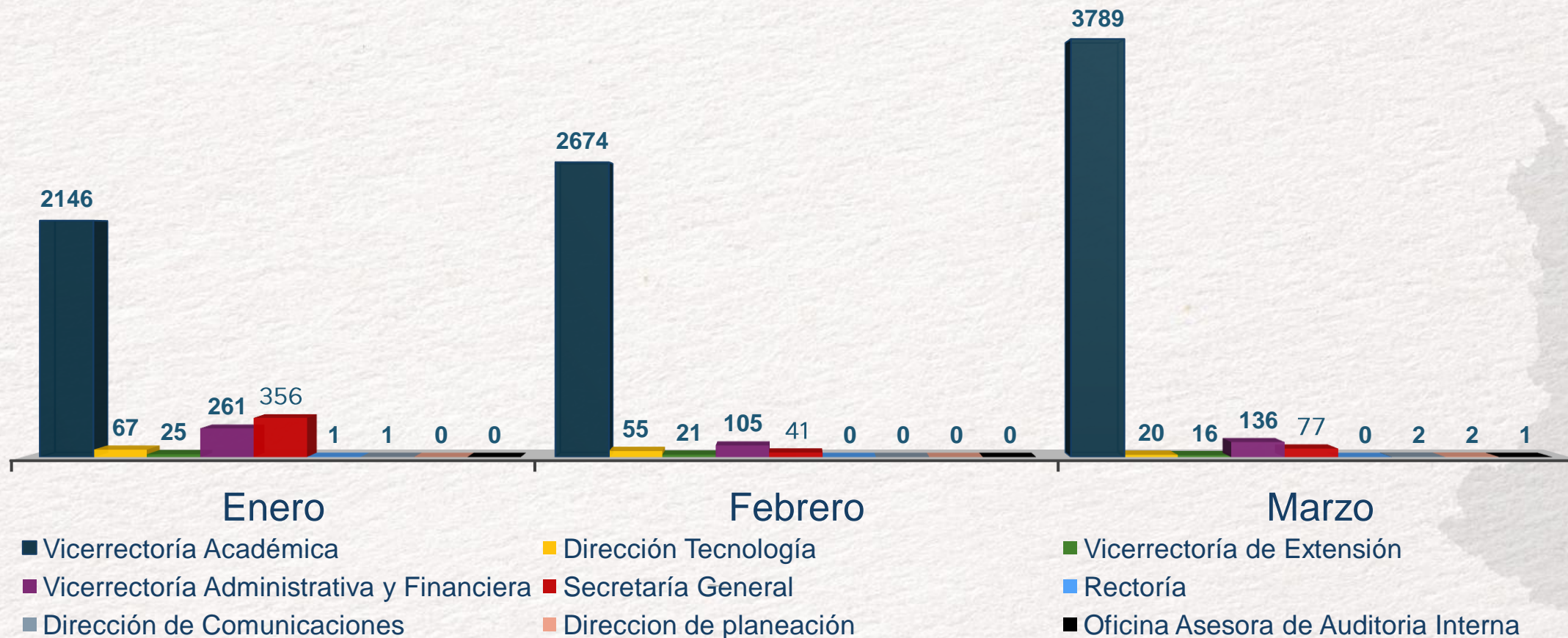
Dependencia responsable de otorgar respuesta	Enero	Febrero	Marzo
Vicerrectoría Académica	2146	2674	3789
Dirección Tecnología	67	55	20
Vicerrectoría de Extensión	25	21	16
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	261	105	136
Secretaría General	356	41	77
Rectoría	1	0	0
Dirección de Comunicaciones	0	0	2
Dirección de planeación	0	0	2
Oficina Asesora de Auditoría Interna	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2856</b>	<b>2896</b>	<b>4043</b>



El **87,89%** de las **9.795** solicitudes y PQRSFD se concentraron en la Vicerrectoría Académica, principalmente asociadas a trámites académicos.



# Asignación PQRSD a las áreas



# Análisis PQRsFD primer 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 datos en plataformas (correo electrónico, documento de identidad).
- Ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas.
- Cancelación y aplazamiento de semestre.
- Cargue y actualización de notas en la plataforma Educatic.
- Certificado de estudio y de notas.
- Créditos adicionales.
- Diplomados y cursos ofertados desde la Vicerrectoría de Extensión.
- Dificultades en la plataforma Canvas (asignaturas no se visualizan)

# Análisis PQRsFD primer 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:

- Envío y restablecimiento credenciales Canvas y correo institucional.
- Inconvenientes plataforma Educatic para matricular asignaturas.
- Información general grados.
- Información general homologación y habilitaciones.
- Información general oferta académica y calendario académico.
- Información general Pruebas Saber Pro y TyT.
- Información proceso de inscripción (fechas, valor, medios de pagos, entre otros).
- Liquidación y reliquidación de matrícula (aplicar beneficio Política de Gratuidad).
- Matrícula de asignaturas.

# Análisis PQRsFD primer 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:

- Política de gratuidad.
- Prácticas académicas.
- Programa de movilidad local académica (Paloma).
- Programa Renta Joven (Departamento para la Prosperidad Social).
- Proceso de admisión, reingreso y transferencia interna.
- Renovación de crédito ICETEX.
- Validaciones de suficiencia lengua extranjera inglés.

# Análisis PQRsFD primer trimestre

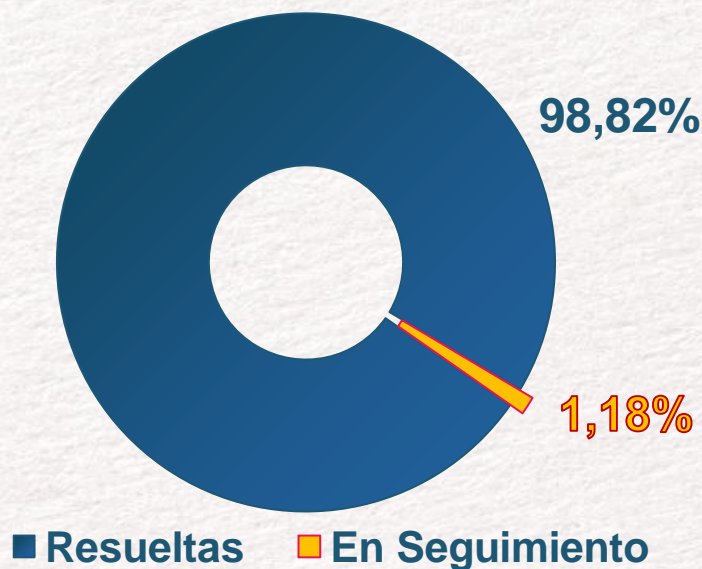
La línea única de atención telefónica, el formulario web PQRS y el correo electrónico fueron los canales de comunicación más demandados. De acuerdo con la situación y la prioridad para dar gestión a las solicitudes, se tomó como medida suspender el registro de las solicitudes que ingresaron por correo 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 **5.640** solicitudes.

Mediante la Resolución Rectoral No. 202503605 de 2025, la Institución Universitaria Digital de Antioquia suspendió los términos para responder actuaciones administrativas (incluye las PQRsFD) y disciplinarias desde el 19 de diciembre de 2025, al finalizar la jornada, hasta el 14 de enero de 2026.

El 15 de enero de 2026, se inició con la gestión y trámite de las PQRsFD y preguntas frecuentes, incluyendo todas las que tenían los términos suspendidos, así como las que ingresaron durante el periodo.

# Estado de gestión y trámite PQRSFD

De las nueve mil setecientos noventa y cinco (**9.795**) PQRSFD ingresadas, se resolvieron nueve mil seiscientos setenta y nueve (**9.679**) en el primer trimestre de 2026 de los niveles I, II y III y ciento dieciséis (**116**) de los niveles II y III quedaron pendientes de trámite y respuesta.





## Solicitudes trasladadas a otra institución

0

Ninguna de las **9.795** PQRSFD ingresadas en el primer trimestre de 2026 requirió ser trasladada a otra institución por razones de competencia.

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

0

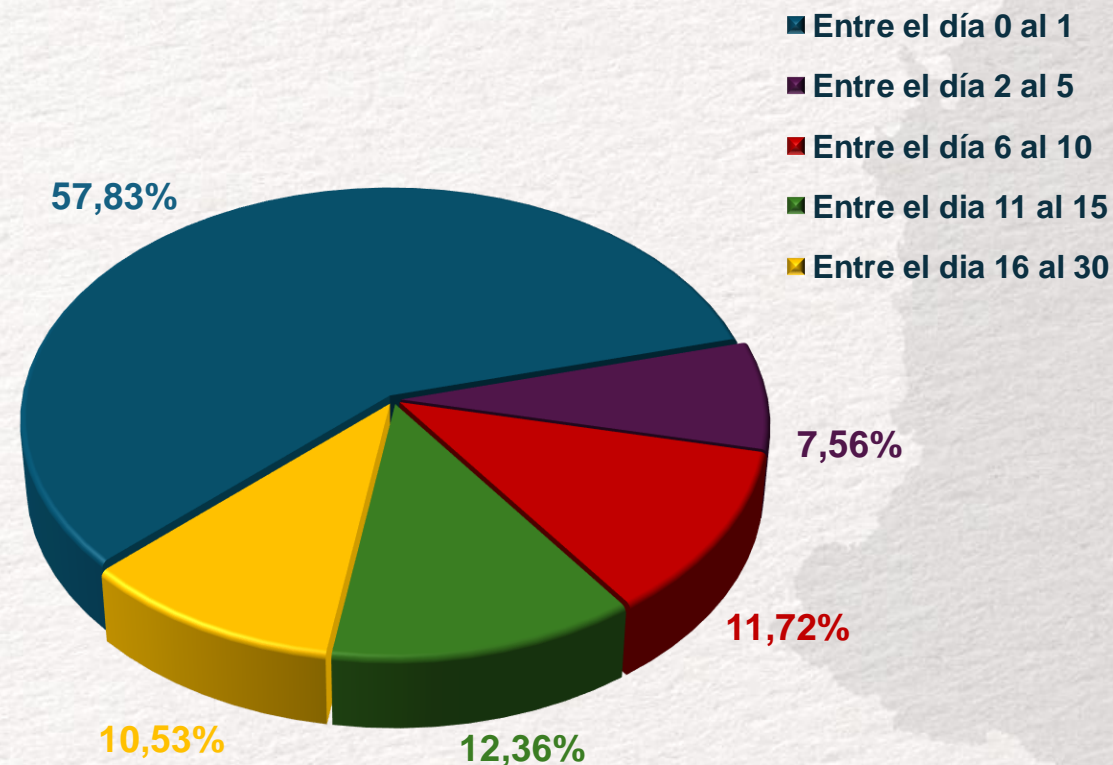
Ninguna de las **9.795** PQRSFD que fueron recibidas en el primer trimestre de 2026 se le negó el acceso a la información a los ciudadanos.

**Ambos indicadores en cero (0) reflejan el compromiso institucional con la transparencia, la competencia administrativa y el derecho de acceso a la información pública.**

## 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. Un mayor porcentaje de respuesta temprana refleja la capacidad de resolución directa del equipo de atención al ciudadano.

## Porcentaje de respuesta en días





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

## 9.830 Solicitudes gestionadas

Se resolvieron **151** solicitudes de meses anteriores, sumando un total de PQRSFD gestionadas en el periodo (9.679 primer trimestre + 151 de otros periodos).

## Gestión Documental

Se analizaron y direccionaron a la ventanilla única, **303 comunicaciones** recepcionadas en el correo electrónico, para su radicación como comunicaciones oficiales recibidas en el sistema de información G+.

## 3.835 Llamadas atendidas

Se brindó orientación a los grupos de valor mediante la recepción de **3.835 llamadas telefónicas**. Las de nivel II fueron direccionadas a las áreas competentes para su trámite.



Institución  
Universitaria  
Digital de  
Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia



# Conclusiones del periodo

## → Mejoras técnicas

Es necesario solicitar que nos informen las novedades presentadas en la plataforma Educatic, incluyendo actualizaciones funcionales, ajustes en procesos académicos y posibles incidencias técnicas antes de las fechas críticas del calendario académico (matrícula asignaturas, cargue de notas, reajustes), a fin de anticipar impactos operativos y garantizar la continuidad del servicio.

## → Gestión y Transparencia

Aplicación del procedimiento para garantizar la debida gestión y trámite de las PQRSFD.

Cero traslados y denegaciones de acceso a la información reflejan el compromiso con los ciudadanos y los principios de la función pública.

## → Manejo de la contingencia

A pesar de la saturación crítica de solicitudes, PQRSFD que se presentó durante el primer trimestre, el equipo de Atención al Ciudadano aseguró la operación institucional, implementando acciones de seguimiento y generando alertas a las áreas correspondientes para mitigar el impacto negativo en la oportunidad de respuesta.




digitalidad próxima

# ¡Gracias!

 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](http://www.iudigital.edu.co)

