

## Informe cuarto trimestre de 2023 (PQRSFD)

Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias  
Felicitaciones y Denuncias



# Canales de Recepción PQRSFD



Correo electrónico: **1312**

- 928 correo de Atención al Ciudadano
- 384 remitidos de otros correos institucionales



Formulario web Siempre PQRSFD: **2597** (67 Anónimas)

Radicadas Formulario siempre PQRSFD: **734**



Presencial **0**

**Total: 3909 PQRSFD**



# Observaciones

**1312** Ingresaron por correo electrónico, de las cuales:

- **578** se registraron en el sistema de información G+, como No radicables.
- **734** se radicaron en formulario Siempre.

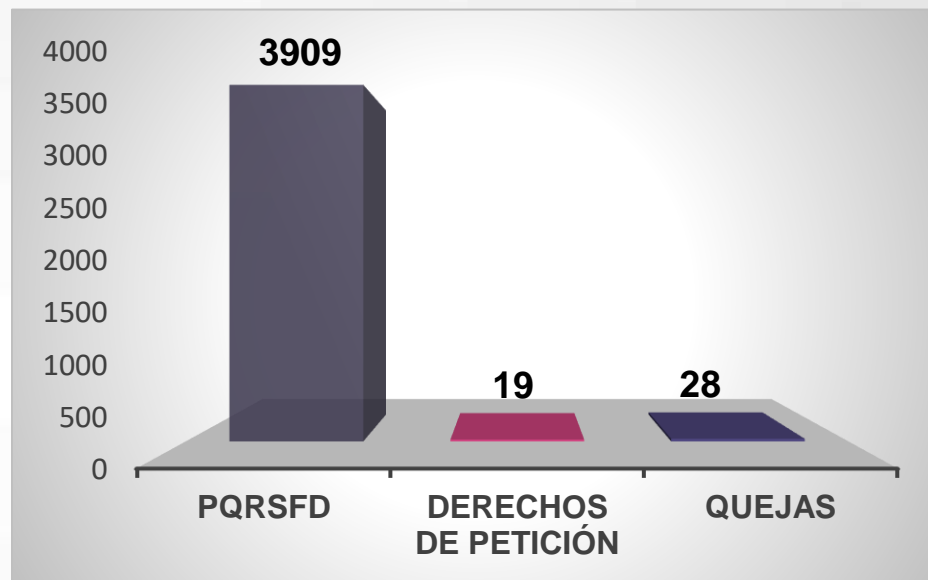
La atención presencial que se brinda desde el lobby a los ciudadanos y grupos de valor es de orientación, para los ingresos al nodo, oferta educativa e información general de la institución, también acerca de la ubicación de lugares y entidades del entorno.

No se ha presentado la recepción de una PQRSFD desde la atención presencial o buzón PQRSFD.

Por tal razón no se tiene registro.

# Clasificación de las PQRsFD

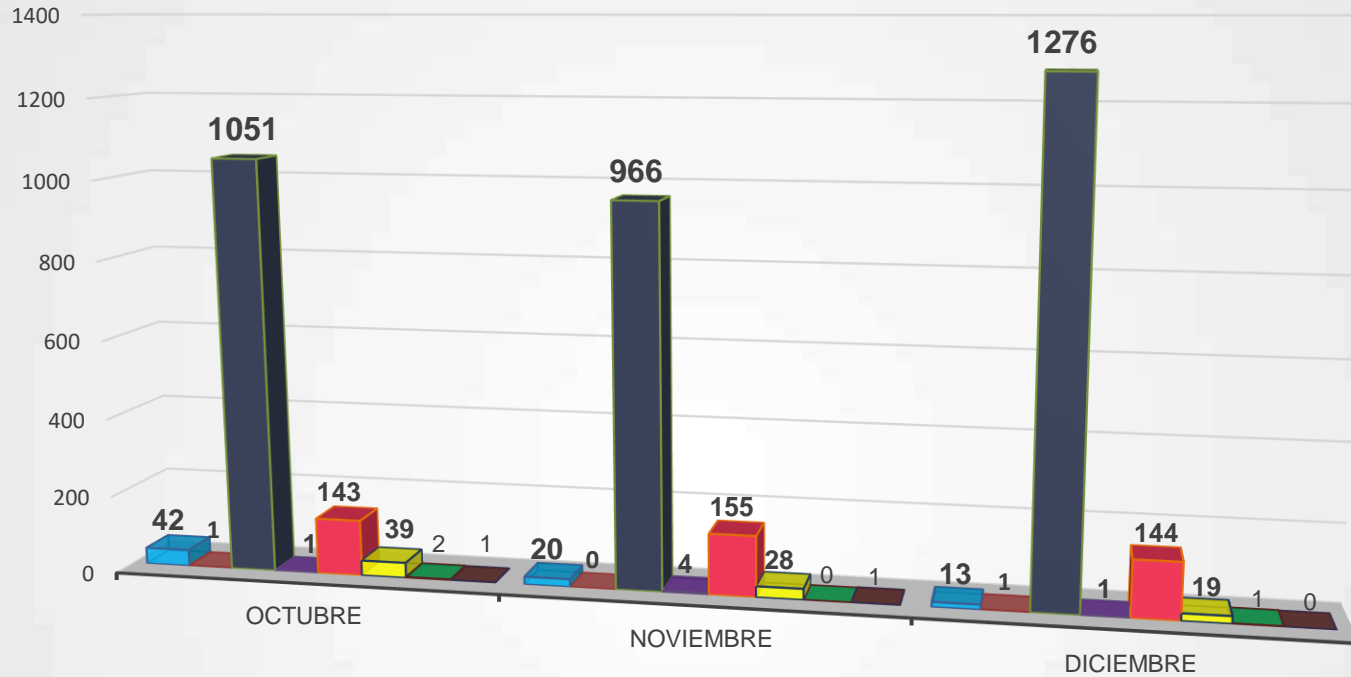
- **Solicitudes PQRsFD: 3909**  
(1312 recibidas por correo electrónico y 2597 recibidas por formulario web Siempre PQRsFD),
- **Derechos de Petición formales: 19**  
(12 recibidos por correo electrónico y 7 recibido por Siempre PQRsFD).
- **Quejas: 28** (12 recibidas por correo electrónico y 16 por módulo Siempre PQRsFD),



## Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Secretaría General	1	4	1	6
Dirección de Tecnología	42	20	13	75
Vicerrectoría Académica	1051	966	1276	3293
Vicerrectoría de Extensión	39	28	19	86
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	143	155	144	442
Dirección de Planeación	1	0	1	2
Dirección de Comunicaciones	2	0	1	3
Dirección de Servicios Generales	1	1	0	2
<b>Total</b>	<b>1280</b>	<b>1174</b>	<b>1455</b>	<b>3909</b>

# Dependencia responsable de otorgar respuesta



- Dirección de Tecnología
- Dirección de Planeación
- Vicerrectoría Académica
- Secretaría General
- Vicerrectoría Administrativa y Financiera
- Vicerrectoría de Extensión
- Dirección de Comunicaciones
- Dirección de Servicios Generales



## Análisis PQRSFD cuarto trimestre

Los temas de las PQRSFD más recurrentes se presentaron en la Vicerrectoría Académica y Vicerrectoría Administrativa y financiera, a continuación se enuncian:

- Reliquidación de la matrícula debido a la ampliación de los plazos para las inscripciones.
- Inconvenientes generales al momento de realizar la inscripción, tales como: asignación de credenciales, anexar documentos, cargue de notas en la plataforma Educatic y matricular asignaturas.
- Realizar ajustes de horarios y asignaturas que se cruzan en el bloque académico.
- Información general de matrícula cero y nuevos cupos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional - MEN a la IU. Digital.
- Debido a los nuevos cupos aprobados por el MEN, desde las Facultades se presentó la necesidad de habilitar nuevos grupos, lo cual generó dificultades en el proceso de matrícula.
- Activar curso quiero ser IUD.

# Análisis PQRSFD cuarto trimestre

- Información y estado del proceso de homologación (resultados, fechas, costos, requisitos, entre otros) para el nuevo periodo de Inscripciones de 2024-1.
- Solicitud de practicantes por parte de entidades.
- Solicitudes de certificados de estudio y constancias laborales.
- Solicitudes para aplicar el 10 % descuento correspondiente en la liquidación de matrícula con el certificado electoral de las elecciones del 29 de octubre de 2023.
- Información relacionada con procesos de financiación y carta de becas.
- Activar curso “Quiero ser IUD”.
- Metodología, horarios, calendario, adición de créditos y contenidos programáticos de asignaturas.
- Solicitudes Diplomados como opción de grado.
- Solicitudes de reingreso y transferencia interna.



# Análisis PQRSFD cuarto trimestre

- Asignaturas matriculadas que no se ven reflejadas en Canvas.
- Cargue de notas y corregir notas cargadas.
- Solicitudes de copias de diploma.
- Cambio de horarios y docentes asignados en las diferentes asignaturas.
- Soportes de pago de matrícula para asentar pago en plataforma Educatic.
- Cancelación de asignaturas.
- Cancelación y aplazamiento de semestre.
- Solicitudes de devolución de dinero, por otorgamiento de beneficio matrícula cero (política de gratuidad).
- Solicitudes para realizar el proceso de grado e información relacionada (fechas, costos, proceso).

## Observaciones

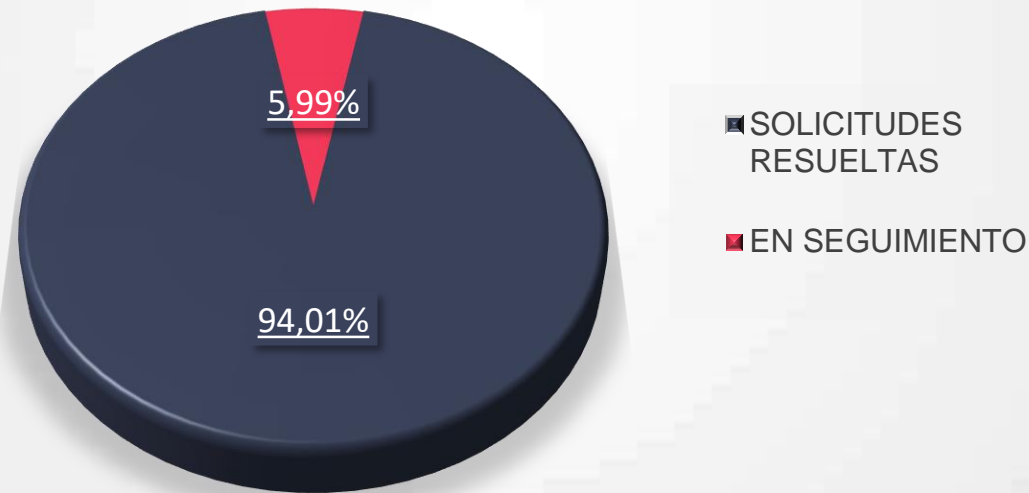
- El 01 de agosto se da inicio a la implementación del sistema de información G+, componente de Gestión Documental, en donde el proceso de Atención al Ciudadano cuenta con un formulario para el registro y radicación de las PQRSFD, que se encuentra organizado así:
- Formulario web Siempre PQRSFD  
<https://www.iudigital.edu.co/index.php/siempre-pqrsfd>, aquí podrá contar con un link para registro de las PQRSFD, un link para consulta de las comunicaciones (PQRSFD) radicadas y un link para consulta de las respuestas a PQRSFD anónimas.
- Interfaz del formulario en el componente de Gestión Documental, para el registro de las solicitudes de información que son de orientación, recepcionadas a través de las llamadas telefónicas y los correos institucionales. Son registradas como No radicables y hacen parte del primer nivel de atención.

## Observaciones

- Radicación de las PQRSFD y distribución a las unidades administrativas para la gestión y trámite. En su gran mayoría estas solicitudes son de segundo y tercer nivel de atención.
- Desde el 22 de diciembre de 2023 se aplicó la Resolución Rectoral No. RR202301775 del 16 de noviembre de 2023 *“Por la cual se suspenden los términos en trámites Administrativos y Disciplinarios, que adelanta la Institución Universitaria Digital de Antioquia”*. Todas las PQRSFD que ingresaron durante este periodo y las que quedaron pendientes del trámite, serán resueltas a partir del 18 de enero de 2024, que se reanudan los términos.

# Estado de gestión PQRSFD

De las tres mil novecientos nueve (3909) PQRSFD ingresadas, se resolvieron tres mil seiscientos setenta y cinco (3675) en el cuarto trimestre de 2023, y se distribuyeron por competencia, doscientos treinta y cuatro (234) para el trámite pertinente.



## Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

- Ninguna de las 3909 PQRSFD ingresadas en el cuarto trimestre del 2023 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

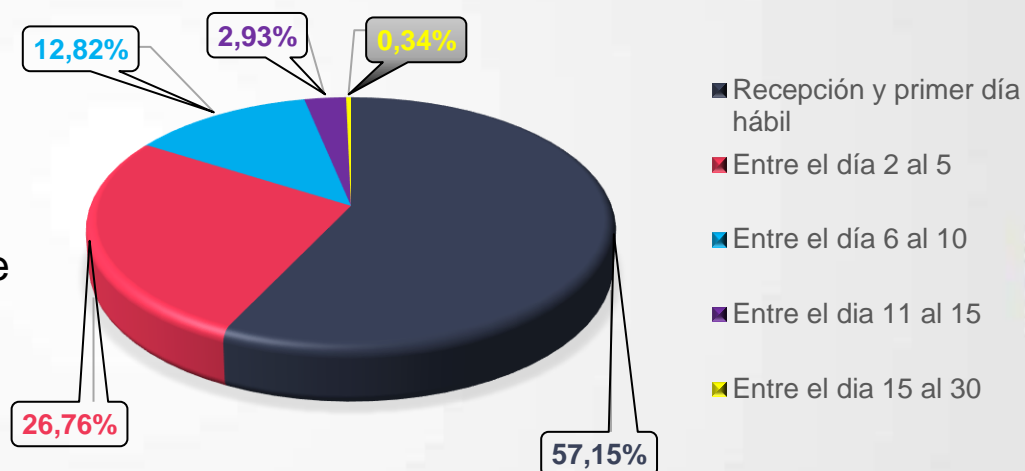
## Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, por carácter de reserva

- En ninguna de las 3909 PQRSFD que fueron recibidas en el cuarto trimestre de 2023 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

## Solicitudes resueltas

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 y las categorizadas en el segundo y tercer nivel son distribuidas a las unidades administrativas para su gestión y trámite en los tiempos establecidos.

## PORCENTAJE DE RESPUESTA EN DÍAS, DE PQRSFD, RESUELTAS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2023





# Gestión de PQRSFD y Llamadas telefónicas



- Durante el cuarto trimestre de 2023, se resolvieron **94 solicitudes** del trimestre anterior para un total de **(3675+94) 3769 solicitudes resueltas.**



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **1438 llamadas telefónicas** durante el trimestre octubre – diciembre. De acuerdo con la clasificación en los niveles de servicios, las de segundo nivel fueron direccionadas a las unidades administrativas competentes para su trámite.

**IU** Digital  
de Antioquia

**INSTITUCIÓN  
UNIVERSITARIA  
DIGITAL  
DE ANTIOQUIA**

✉ [atencionalciudadano@iudigital.edu.co](mailto:atencionalciudadano@iudigital.edu.co)

☎ (604) 520 07 50

📍 Carrera 55 # 42-90 INT 0101

Centro Cívico Plaza de la Libertad

Medellín, Antioquia

