

Informe primer trimestre  
2023

**(PQRSFD)**

Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias  
Felicitaciones y Denuncias



# Canales de Recepción de PQRSFD



Correo electrónico: 1401

- 860 Directo al correo de Atención al Ciudadano
- 541 Remitidos por otros correos institucionales



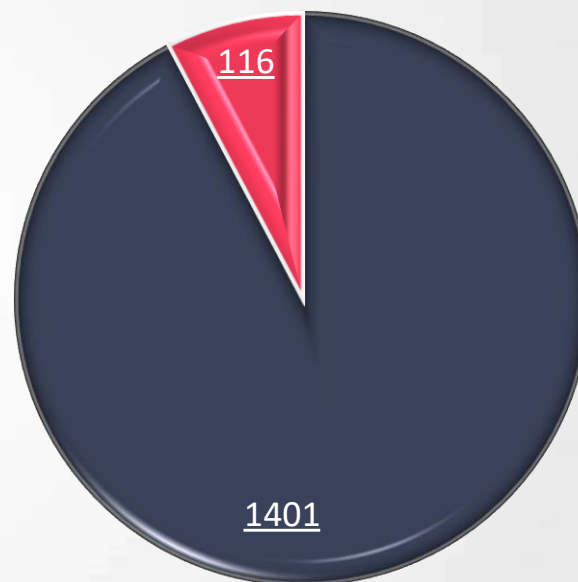
Módulo Siempre: 116



Presencial 0

**Total: 1517**  
**PQRSFD**

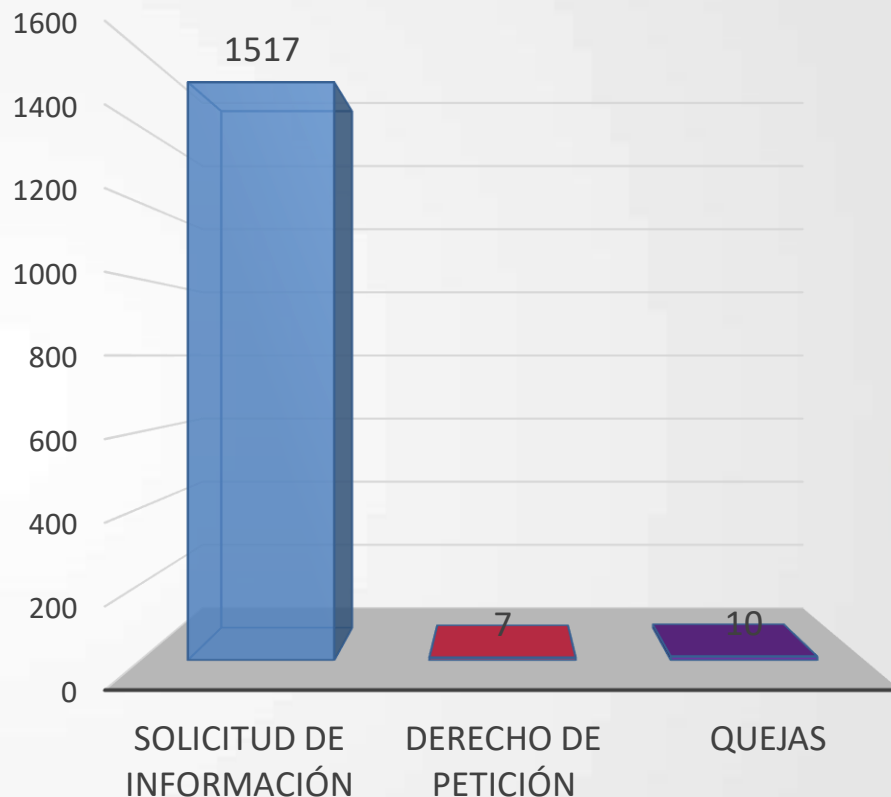
CANALES



■ CORREO ELECTRONICO ■ SIEMPRE

## Clasificación de las PQRsFD

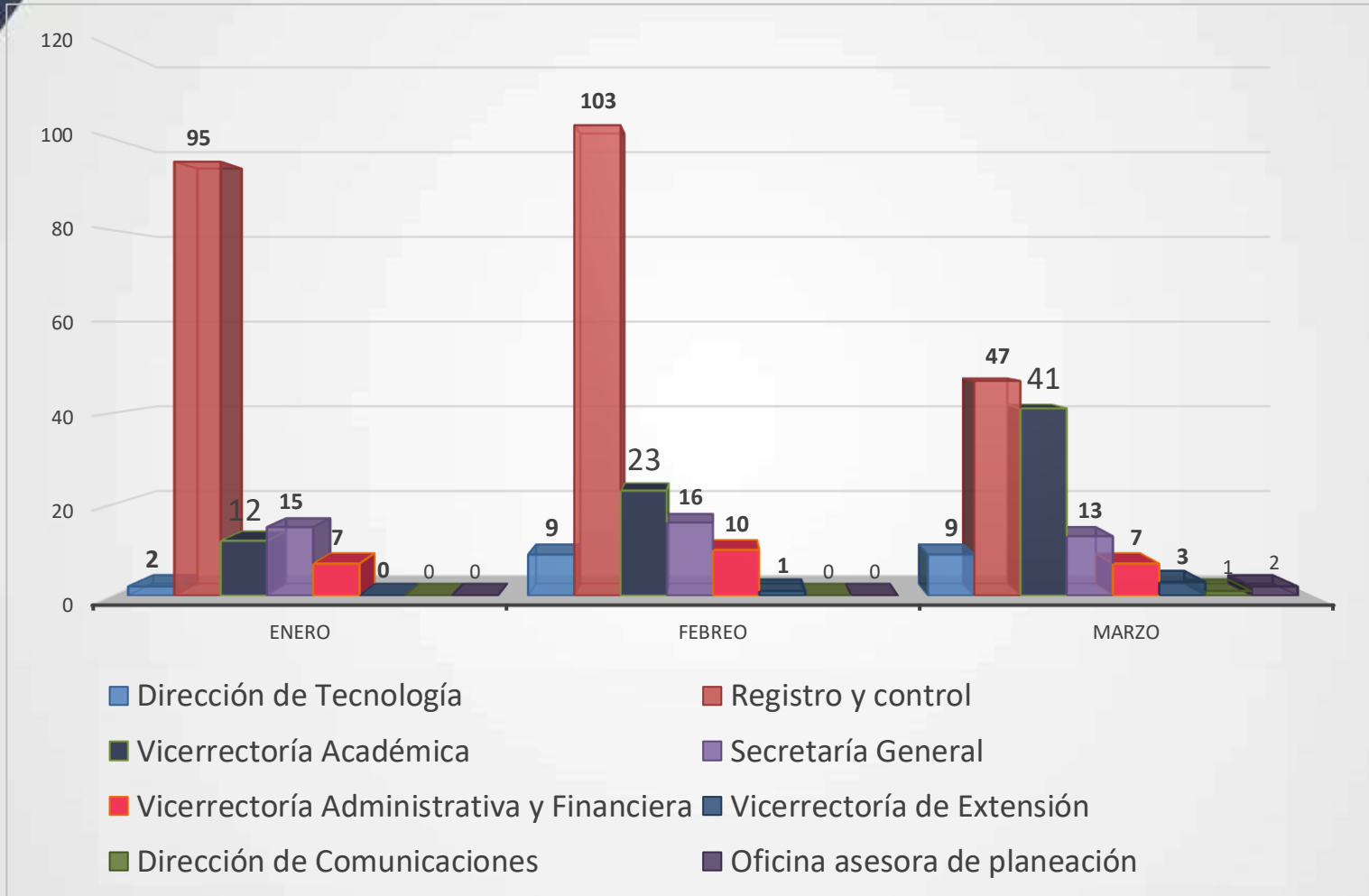
- **Solicitudes PQRsFD: 1517**  
(1401 recibidas por correo electrónico y 116 recibidas por Siempre PQRsFD)
- **Derechos de Petición formales: 7** (6 recibidos por correo electrónico, 1 recibidos por Siempre)
- **Quejas: 10** (6 Recibidas por correo electrónico, 3 por modulo Siempre y 1 vía telefónica.)



## Distribución PQRSFD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Total
Secretaría General	11	19	16	46
Dirección de Planeación	0	0	2	2
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	0	2	0	2
Dirección de Tecnología	16	17	7	40
Vicerrectoría Académica	523	482	219	1224
Vicerrectoría de Extensión	14	14	18	46
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	72	54	29	155
PQRSFD Anónima Siempre	0	2	0	2
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>590</b>	<b>291</b>	<b>1517</b>

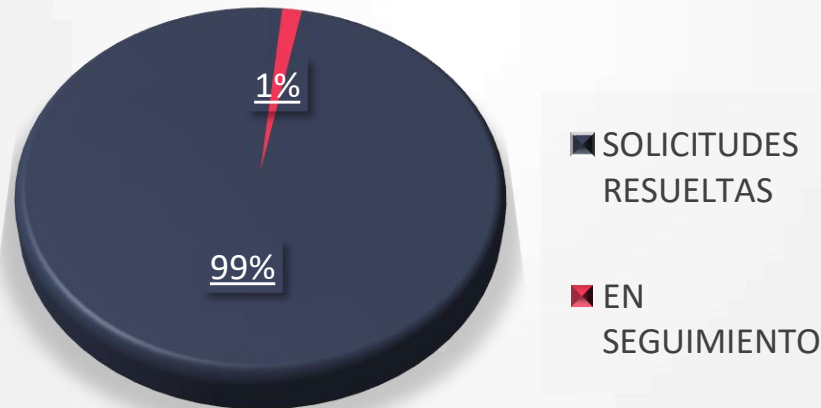
# Dependencia responsable de otorgar respuesta



# Estado de gestión PQRSFD

De las mil quinientas diecisiete (1517) PQRSFD ingresadas se resolvieron mil cuatrocientas noventa y tres (1493) en el primer trimestre de 2023, y se escalaron veinticuatro (24) para el trámite pertinente

## TOTAL SOLICITUDES INGRESADAS

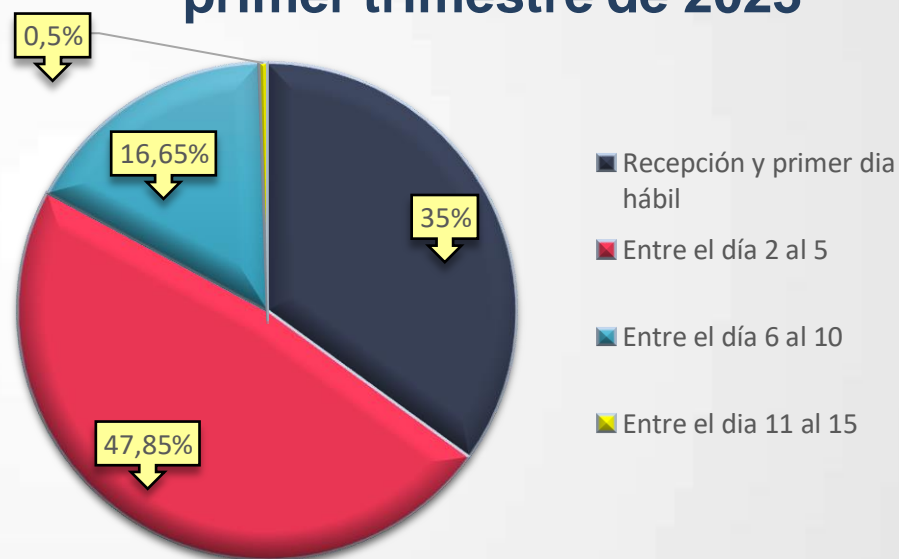




## Solicitudes resueltas

Las solicitudes que no se resuelven entre los primeros días después de su recepción, implican un trámite institucional interno, razón por la cual la respuesta toma más tiempo en ser emitida.

## Porcentaje de respuesta en días, de PQRSFD, resueltas primer trimestre de 2023



# Gestiones adicionales



- Durante el primer trimestre se resolvieron **57 solicitudes** de trimestres anteriores para un total de **1550 solicitudes resueltas**.



- Se atendieron **1118 llamadas** telefónicas.



**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

