Institución Universitaria Digital de Antioquia



INFORME DE GESTIÓN PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

Periodo: tercer trimestre 2026

www.iudigital.edu.co

ORD No 74 de 2017 • Vigilada MinEducación

Canales de recepción PQRSFD

Correo Electrónico: **13.571**

- 12.570 por correo de Atención al Ciudadano
- 1001 recepcionados de otros correos institucionales

Línea Única de Atención: **3.171**

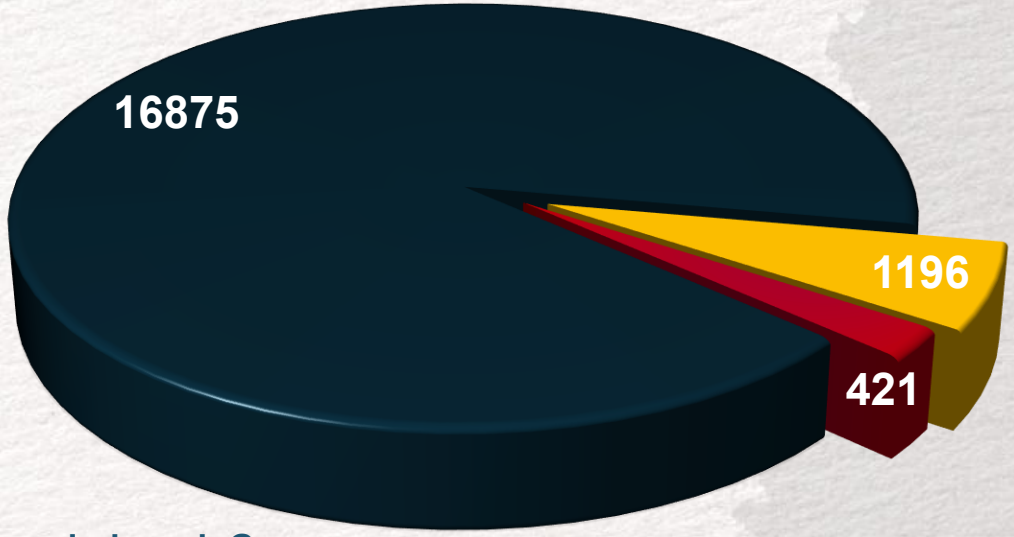
Formulario web G+
PQRSFD: **1.196** (53 Anónimas)

Módulo PQRSFD G+: **421**
(clasificadas en el correo electrónico)

Presencial: **554**

Total: 18.492 PQRSFD

MEDIO DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN



Institución Universitaria Digital de Antioquia

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Observaciones

13.571 solicitudes ingresaron por correo electrónico, de las cuales:

- **13.150** se registraron en el sistema de información G+, como no radicables.
- **421** 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**: 3.171
- **Atención presencial**: 554
- **Correo electrónico**: 13.150

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

- **Formulario web G+ PQRSFD**: 1.196 (53 anónimas)
- **Módulo PQRSFD G+**: 421 (Ingresaron por correo electrónico).

Total PQRSFD : 18.492

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: 9.192**

(**4.557** recibidas por correo electrónico, **190** recibidas por formulario web PQRSFD G+, **3.891** línea única de atención y **554** presenciales).

- **Peticiones: 8.622**

(**7.715** recibidas por correo electrónico, **807** recibidas por formulario web PQRSFD G+).

- **Requerir copias de documentos: 629**

(**564** recibidas por correo electrónico, **65** recibidas por formulario web PQRSFD G+).

- **Derecho de petición: 4**

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

- **Queja: 13**

(**1** recibida por correo electrónico y **12** recibidas por formulario web PQRSFD G+).

- **Reclamos: 27**

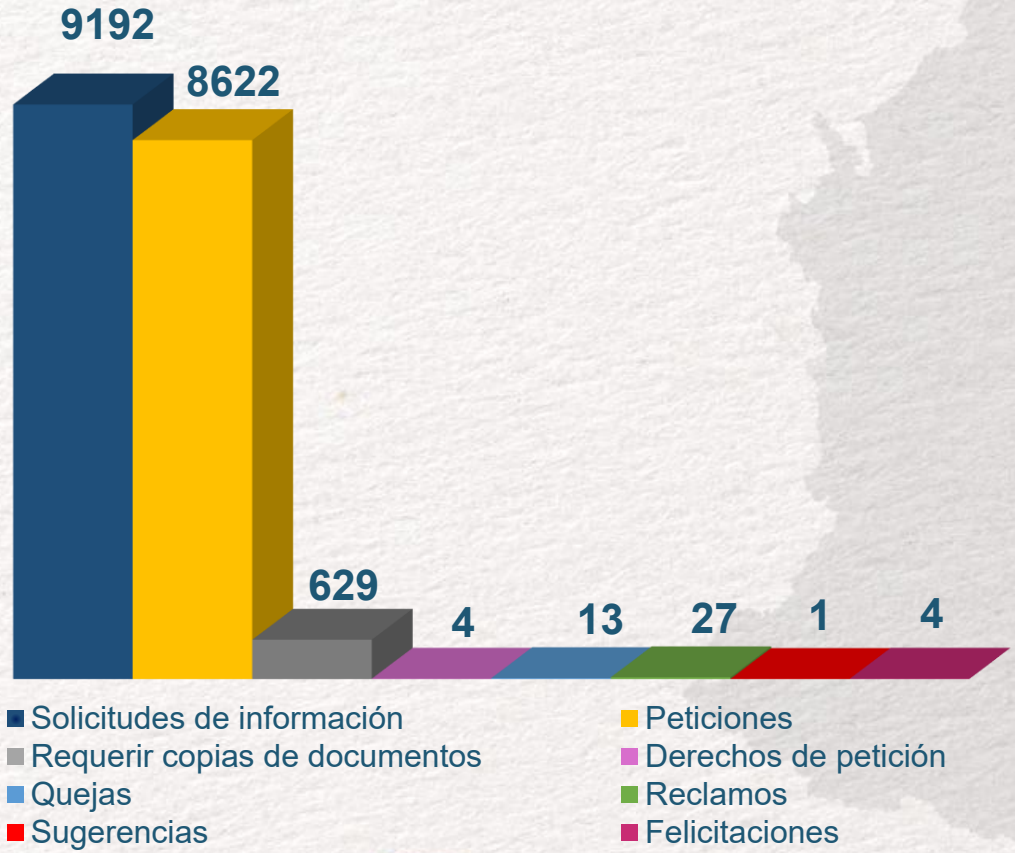
(**6** recibidos por correo electrónico y **21** recibidos por formulario web PQRSFD G+).

- **Sugerencias: 1**

(**1** recibida por correo electrónico).

- **Felicitaciones: 4**

(**4** recibidas por correo electrónico).



Institución Universitaria Digital de Antioquia

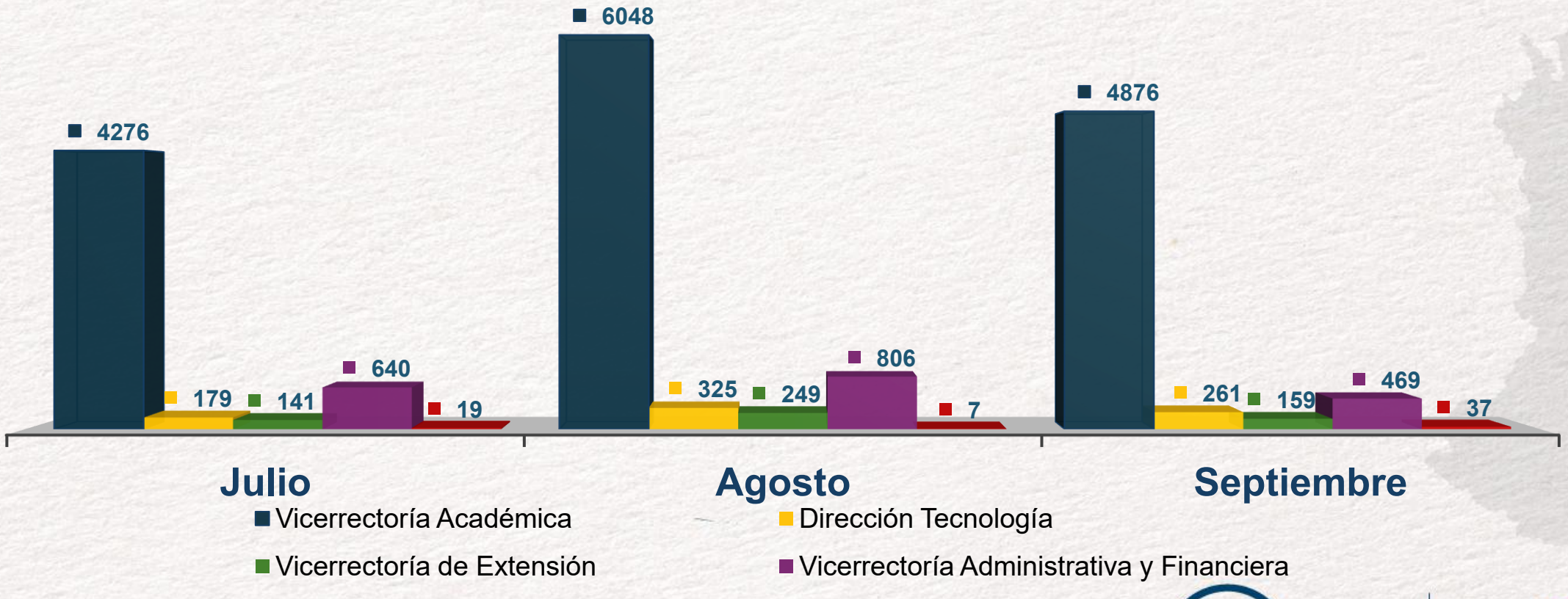
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Asignación PQRSFD a las áreas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Julio	Agosto	Septiembre
Vicerrectoría Académica	4276	6048	4876
Dirección Tecnología	179	325	261
Vicerrectoría de Extensión	141	249	159
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	640	806	469
Secretaría General	19	7	37
TOTAL	**5255**	**7435**	**5802**

El **82,20%** de las **18.492** solicitudes y PQRSFD se concentraron en la Vicerrectoría Académica, principalmente asociadas a trámites académicos.

Asignación PQRSFD 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:

- Ajustes de horarios, matrícula y cancelación de asignaturas.
- Asignación y restablecimiento de credenciales.
- Cancelación y aplazamiento de semestre.
- Certificado de estudio y de notas.
- Créditos adicionales
- Curso ingles (inscripción, información, suficiencia, credenciales).
- Cursos no visualizados en canvas.
- Descuento certificado electoral.
- Restablecimiento credenciales Canvas y correo institucional.

ORD No 74 de 2017 • Vigilada MinEducación

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:

- Entrega de equipos de computo mediante estampilla Pro IU. Digital de Antioquia.
- Habilitación de asignaturas (pago, presentación examen).
- Información general grados.
- Información general homologación.
- Información general oferta académica y calendario académico.
- Información proceso de inscripción (fechas, valor, medios de pagos, entre otros).
- Liquidación y reliquidación de matrícula (aplicar beneficio Política de Gratuidad).
- Política de gratuidad y becas (renovación, información beneficiario).

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:

- Proceso de admisión, reingreso y transferencia interna.
- Solicitud de cursos vacacionales.
- Solicitud información manejo plataformas.
- Solicitud información movilidad Canadá.
- Solicitud renovación Icetex.

Análisis PQRSFD tercer trimestre

Durante el periodo evaluado, la línea única de atención telefónica, el formulario web de PQRSFD y el correo electrónico se consolidaron como los canales con mayor demanda. A pesar de este incremento significativo en el flujo e ingreso de solicitudes en el sistema de información G+, la gestión realizada por el Proceso Estratégico de Atención al Ciudadano permitió mantener la eficiencia, la capacidad de respuesta y la continuidad del servicio.

Como resultado directo de esta labor, destaca una reducción sostenida del 98,9% en el volumen de solicitudes pendientes de registro como "No radicables" (Niveles I y II recepcionados vía correo electrónico):

Primer periodo: 1.667 solicitudes.

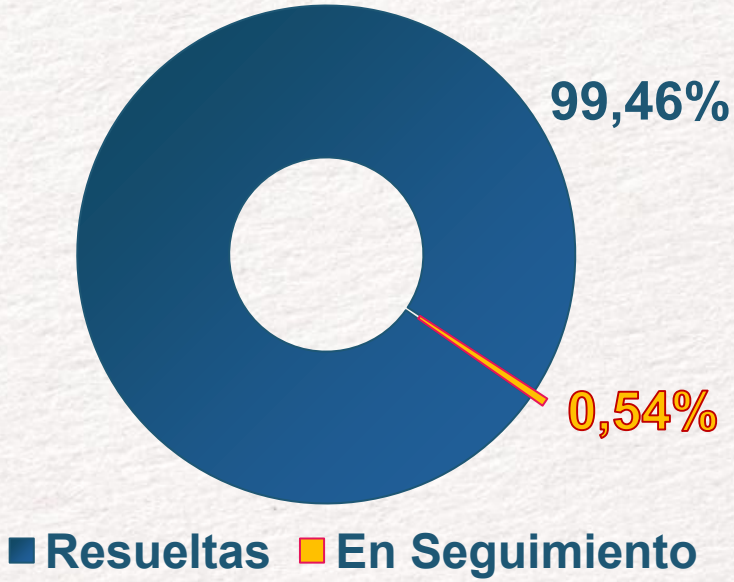
Segundo periodo: 37 solicitudes.

Tercer periodo (Cierre): 18 solicitudes pendientes.

Este avance progresivo garantiza una mayor trazabilidad de la información e integra paulatinamente los requerimientos pendientes a las estadísticas oficiales de la entidad.

Estado de gestión y trámite PQRSFD

De las dieciocho mil cuatrocientos noventa y dos (**18.492)** PQRSFD ingresadas, se resolvieron dieciocho mil trescientos noventa y dos (**18.392**) en el tercer trimestre de 2026 de los niveles I, II y III y cien (**100**) de los niveles II y III quedaron pendientes de trámite y respuesta.



Atención al Ciudadano

digitalidad próxima

Solicitudes trasladadas a otra institución

0

Ninguna de las **18.492** PQRSFD ingresadas en el tercer 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

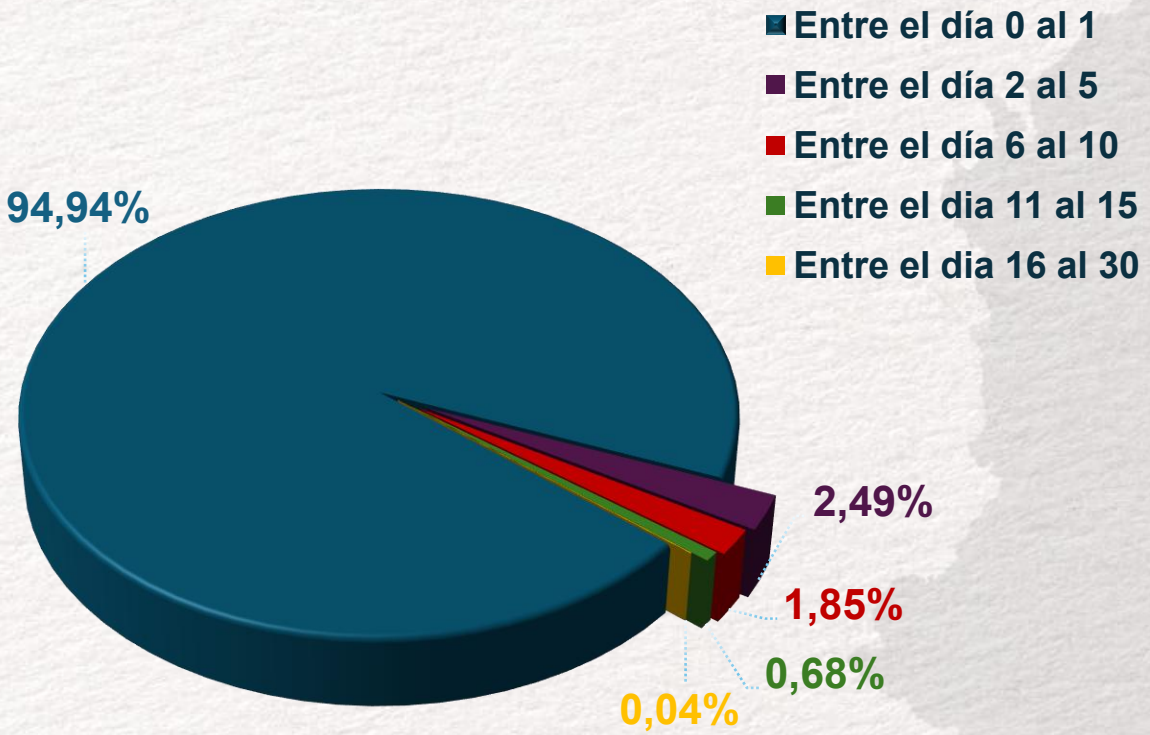
Ninguna de las **18.492** PQRSFD que fueron recibidas en el tercer trimestre de 2026 se le negó el acceso a la información a los ciudadanos.

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

18.581 Solicitudes gestionadas

Durante el periodo se gestionaron **18.581** PQRSFD, de las cuales 18.392 corresponden al tercer trimestre y 189 a periodos anteriores.

Gestión Documental

Se analizaron y direccionaron a la ventanilla única, **210 comunicaciones** recepcionadas en el correo electrónico, para su radicación como comunicaciones oficiales recibidas en el sistema de información G+.

3.171 llamadas atendidas

Se brindó orientación a los grupos de valor mediante la recepción de **3.171 llamadas telefónicas**. Las de nivel II fueron direccionadas a las áreas competentes para su trámite.

Conclusiones del periodo

Mejoras técnicas

Se fortalecen la articulación entre las áreas responsables de las plataformas institucionales, tramites académicos y el proceso estratégico de Atención al Ciudadano, mediante la comunicación oportuna de incidentes, mantenimientos y novedades técnicas por medio de la plataforma de IUD Ayuda. Esto permitirá anticipar contingencias, reducir el impacto en la prestación del servicio y mejorar la experiencia de los ciudadanos durante periodos académicos de alta demanda.

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.

Como acción de mejora, se prioriza la depuración del rezago de solicitudes pendientes por registrar y el fortalecimiento de los controles de seguimiento para reducir el riesgo de respuestas extemporáneas.

Gestión eficiente de solicitudes

El equipo de Atención al Ciudadano mantuvo una gestión eficiente, logrando resolver el **99,46%** de las solicitudes recibidas y avanzar en la normalización de los registros pendientes. Los resultados obtenidos reflejan la capacidad de respuesta, el seguimiento continuo y el compromiso institucional con la mejora de los tiempos de atención y la satisfacción de los usuarios.

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.

IU Digital de Antioquia

Institución Universitaria Digital de Antioquia

www.**iudigital**.edu.co

ORD No 74 de 2017 • Vigilada MinEducación