

# Informe segundo trimestre de 2024

## PQRSFD

Peticiones, Quejas,  
Reclamos, Sugerencias  
Felicitaciones y Denuncias



# Canales de recepción PQRSFD



Correo electrónico: 4.982

- 4.313 correo de Atención al Ciudadano
- 669 enviados de otros correos institucionales



Formulario web G+

PQRSFD: **1.405**

Módulo PQRSFD G+: 583

(Incluye las clasificadas en el correo electrónico)

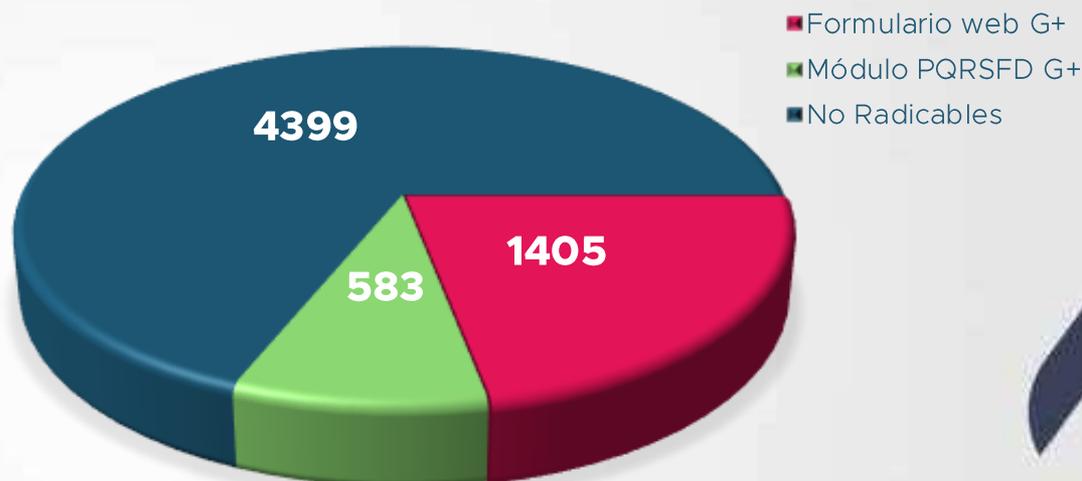


Presencial: **307** (Registro manual)

Total: 6.387 PQRSFD

- 4.399 Ingresaron por correo electrónico y se registraron en el módulo PQRSFD G+ como “no radicables”.
- 583 Ingresaron por correo electrónico y se radicaron en el módulo PQRSFD G+.

## Medio de registro y clasificación



# Clasificación de las PQRSF

## Solicitudes de Información: 4.894

( 4.550 recibidas por correo electrónico y 344 recibidas por formulario web G+ PQRSF)

## Derechos de Petición formales: 7

(5 recibidos por correo electrónico y 2 recibido por formulario web G+)

## Resolver situación jurídica: 1.390

( 427 recibidos por correo electrónico y 963 recibidos por formulario web G+)

## Requerir copias de documentos: 68

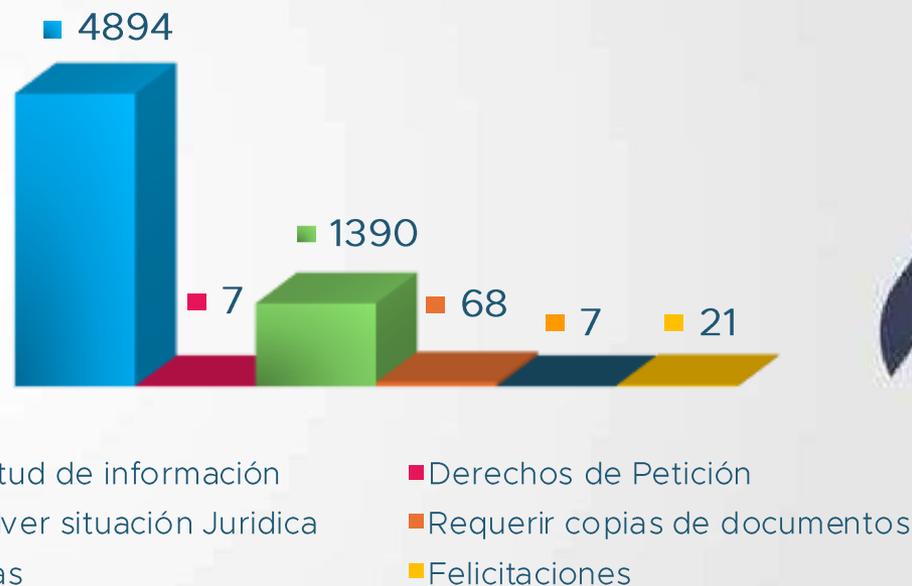
( 10 recibidos por correo electrónico y 58 recibidos por formulario web G+)

## Quejas: 7

( 2 recibidas por correo electrónico y 5 por formulario web G+)

## Felicitaciones: 21

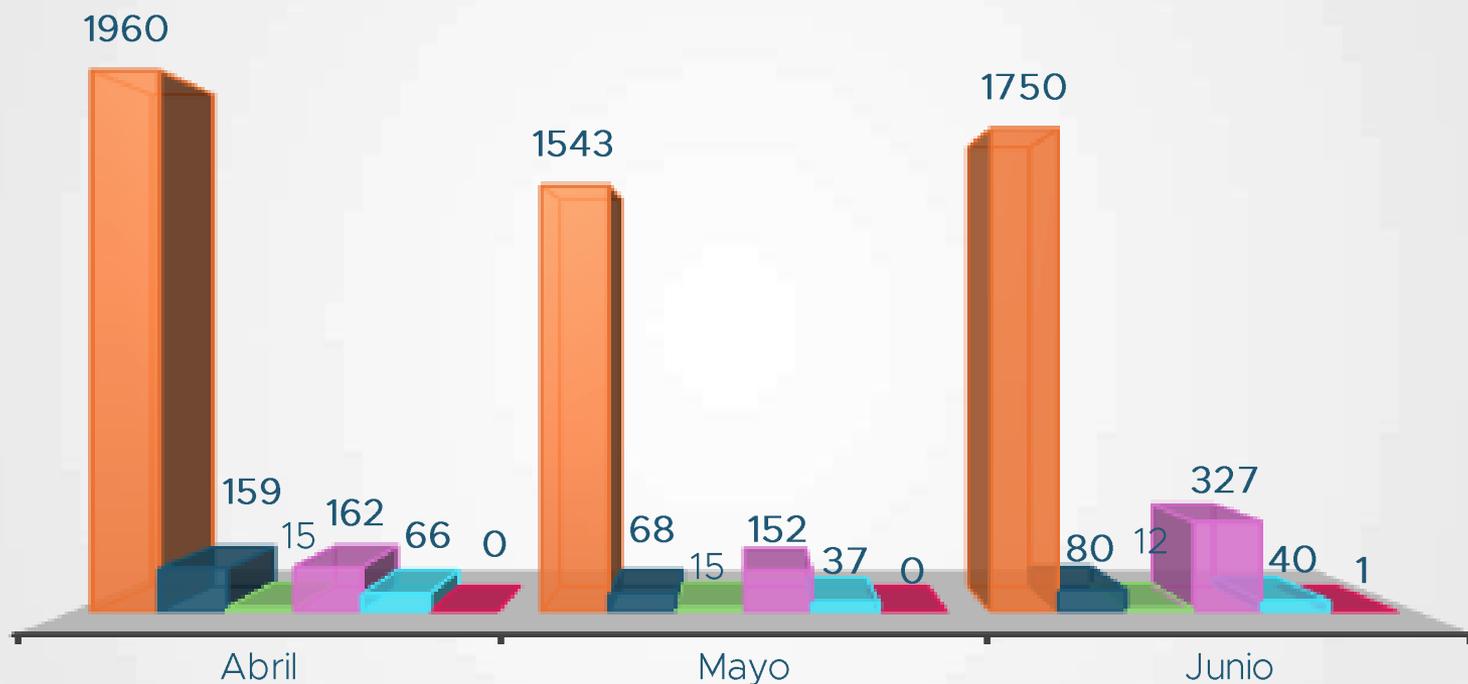
(7 recibidas por correo electrónico y 14 por formulario web G+)



# Distribución PQRSD a Unidades Administrativas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Abril	Mayo	Junio
Vicerrectoría Académica	1960	1543	1750
Dirección Tecnología	159	68	80
Vicerrectoría de Extensión	15	15	12
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	162	152	327
Secretaría General	66	37	40
Dirección de Comunicaciones	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>2362</b>	<b>1815</b>	<b>2210</b>

# Unidad Administrativa competente de gestión y trámite



■ Vicerrectoría Académica

■ Vicerrectoría de Extensión

■ Secretaría General

■ Dirección Tecnología

■ Vicerrectoría Administrativa y Financiera

■ Dirección de Comunicaciones

# Análisis PQRsFD segundo trimestre

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

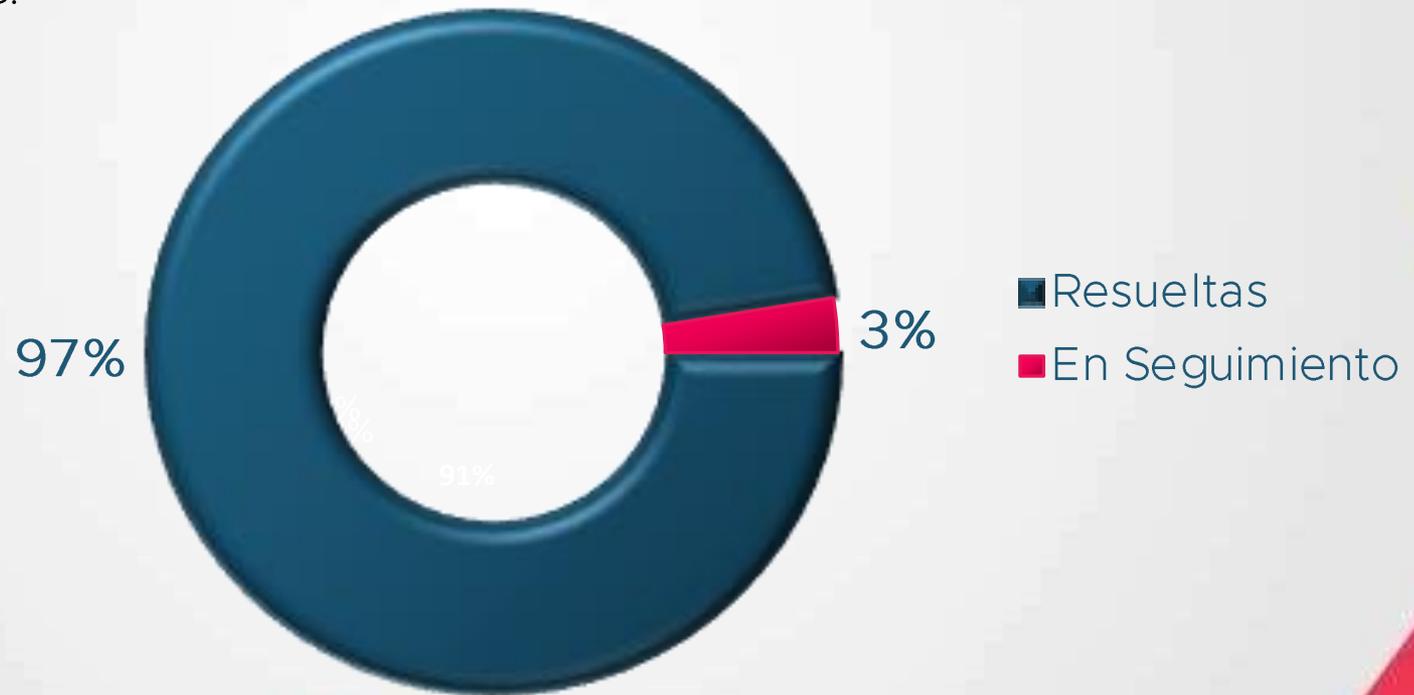
- Reliquidación de la matrícula debido a la ampliación de los plazos para las inscripciones.
- Inconvenientes generales al momento de realizar la inscripción, tales como: asignación de credenciales, anexar documentos, cargue de notas en la plataforma Educatic y matricular asignaturas.
- Ajustes de horarios y asignaturas que se cruzan en el bloque académico.
- Entrega de diplomas.
- Aplazamiento y cancelación de semestre.
- Política de gratuidad, matrícula cero y cupos otorgados por el Ministerio de Educación Nacional - MEN a la IU. Digital.
- Activación del curso quiero ser IUD.

# Análisis PQRSFD segundo trimestre

- Estado del proceso de homologación (Resultados, fechas, costos, requisitos, entre otros) para el nuevo periodo de Inscripciones de 2024-2.
- Solicitud de practicantes por parte de entidades.
- Certificados de estudio, constancias laborales y certificados contractuales.
- Descuento 10% en la liquidación de matrícula con el certificado electoral.
- Procesos de financiación.
- Banco de expertos.
- Metodología, horarios, calendario, adición de créditos programáticos de asignaturas.
- Solicitudes Diplomados como opción de grado.
- Renovación de matrícula semestre 2024-2.

# Estado de gestión PQRSFD

De las seis mil trescientas ochenta y siete (6.387) PQRSFD ingresadas, se resolvieron seis mil doscientas veintidós (6.222) en el segundo trimestre de 2024, y se direccionaron ciento sesenta y cinco (165) a las unidades administrativas para la gestión y trámite.



## Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución

- Ninguna de las 6.387 PQRsFD ingresadas en el segundo trimestre del 2024 tuvo que ser trasladada a otra institución por competencia.

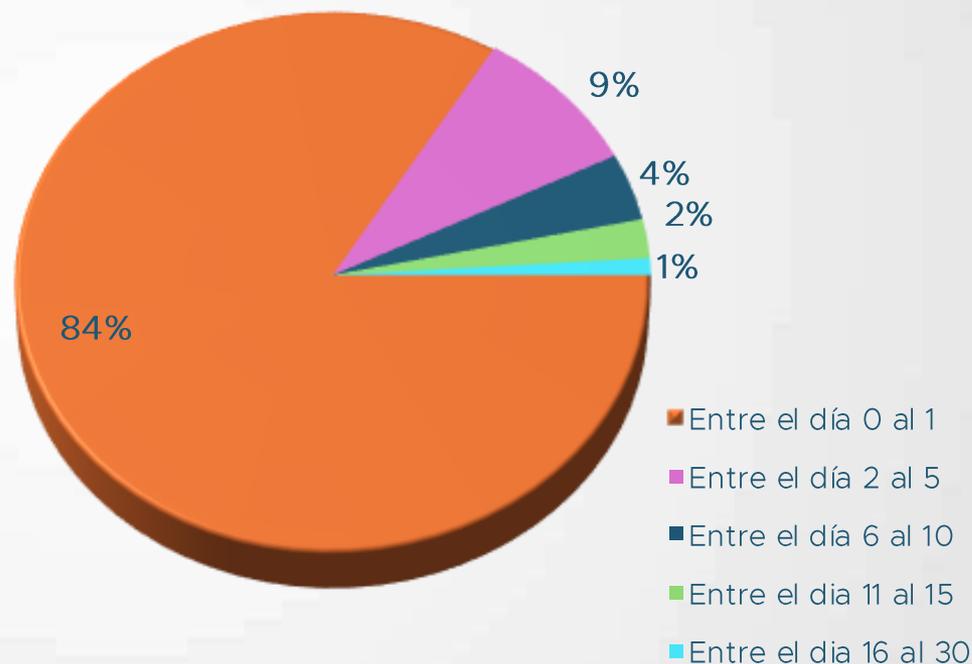
## Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, por carácter de reserva

97,52%

- En ninguna de las 6.387<sup>9</sup> PQRsFD que fueron recibidas en el segundo trimestre de 2024 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

# Porcentaje de respuesta en días, de **PQRSFD**, resueltas en el segundo trimestre de 2024

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



# Gestión de **PQRSFD** y **llamadas telefónicas**



- Durante el segundo trimestre de 2024, se resolvieron 153 **solicitudes** del trimestre anterior para un total de (6.222+153) 6.375 **solicitudes resueltas**.



- Para brindar orientación de información a los grupos de valor, se atendieron **4.121 llamadas telefónicas** durante el trimestre abril, mayo y junio; de acuerdo con la clasificación en los niveles de servicios, las de nivel II 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

