



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia



digitalidad próxima

INFORME DE GESTIÓN PQRSFD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

Periodo: segundo trimestre
2026

www.iudigital.edu.co



Canales de recepción PQRSFD



Correo Electrónico: 8.413

- 8.170 por correo de Atención al Ciudadano
- 243 recepcionados de otros correos institucionales



Línea Única de Atención: 3.294



Formulario web G+

PQRSFD: **907** (33 Anónimas)

Módulo PQRSFD G+: 289

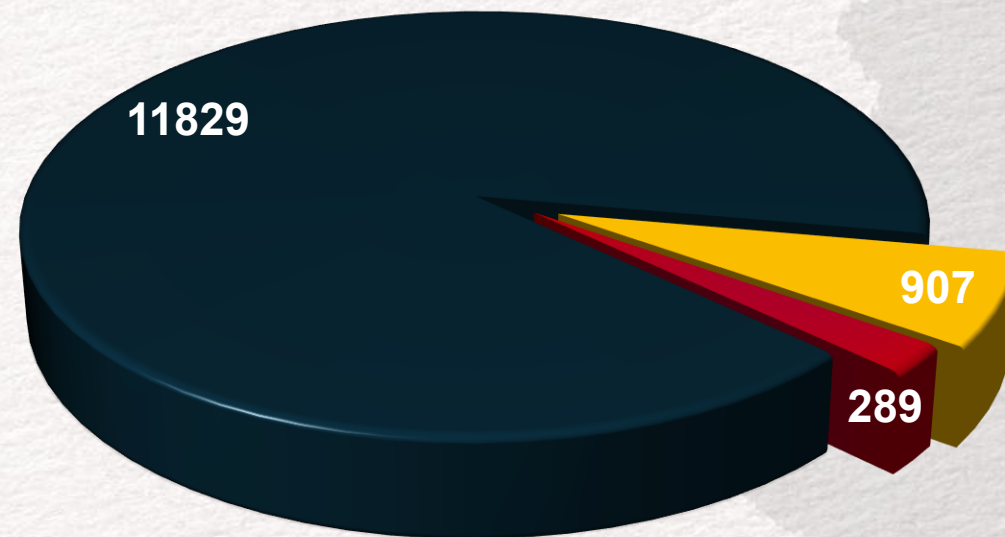
(clasificadas en el correo electrónico)



Presencial: 411

Total: 13.025 PQRSFD

MEDIO DE REGISTRO Y CLASIFICACIÓN



■ Formulario web G+

■ Módulo PQRSFD G+

■ No Radicables



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Observaciones

8.413 solicitudes ingresaron por correo electrónico, de las cuales:

- **8.124** se registraron en el sistema de información G+, como no radicables.
- **289** 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:** 3.294
- **Atención presencial:** 411
- **Correo electrónico:** 8.124

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

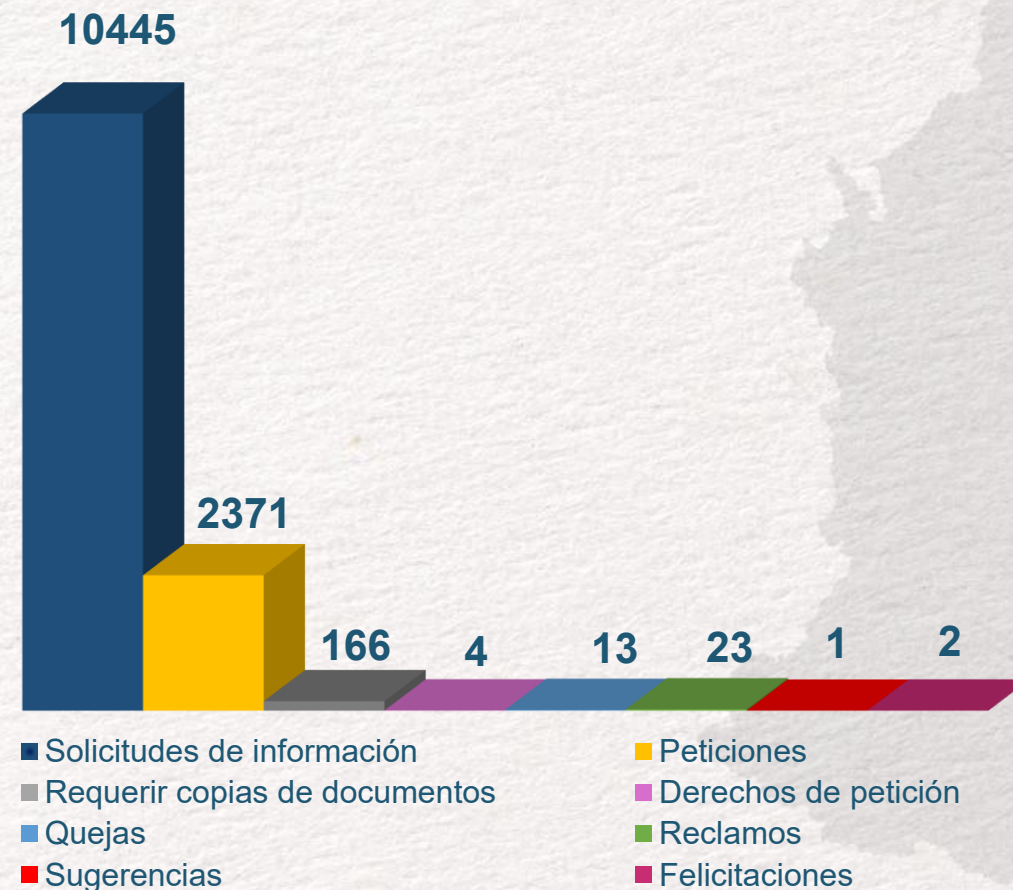
- **Formulario web G+ PQRSFD:** 907 (33 anónimas)
- **Módulo PQRSFD G+:** 289 (Ingresaron por correo electrónico).

Total PQRSFD : 13.025

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: 10.445**
(6.550 recibidas por correo electrónico, 190 recibidas por formulario web PQRSFD G+, 3.294 línea única de atención y 411 presenciales).
- **Peticiones: 2.371**
(1.750 recibidas por correo electrónico, 621 recibidas por formulario web PQRSFD G+).
- **Requerir copias de documentos: 166**
(93 recibidas por correo electrónico, 73 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**
(4 recibidas por correo electrónico y 9 recibidas por formulario web PQRSFD G+).
- **Reclamos: 23**
(11 recibidos por correo electrónico y 12 recibidos por formulario web PQRSFD G+).
- **Sugerencias: 1**
(1 recibida por formulario web PQRSFD G+).
- **Felicitaciones: 2**
(2 recibida por formulario web PQRSFD G+).



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Asignación PQRSFD a las áreas

Dependencia responsable de otorgar respuesta	Abril	Mayo	Junio
Vicerrectoría Académica	2921	4711	3881
Dirección Tecnología	142	171	160
Vicerrectoría de Extensión	7	35	36
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	234	115	398
Secretaría General	131	68	15
TOTAL	3435	5100	4490



El **88,39%** de las **13.025** solicitudes y PQRSFD se concentraron en la Vicerrectoría Académica, principalmente asociadas a trámites académicos.

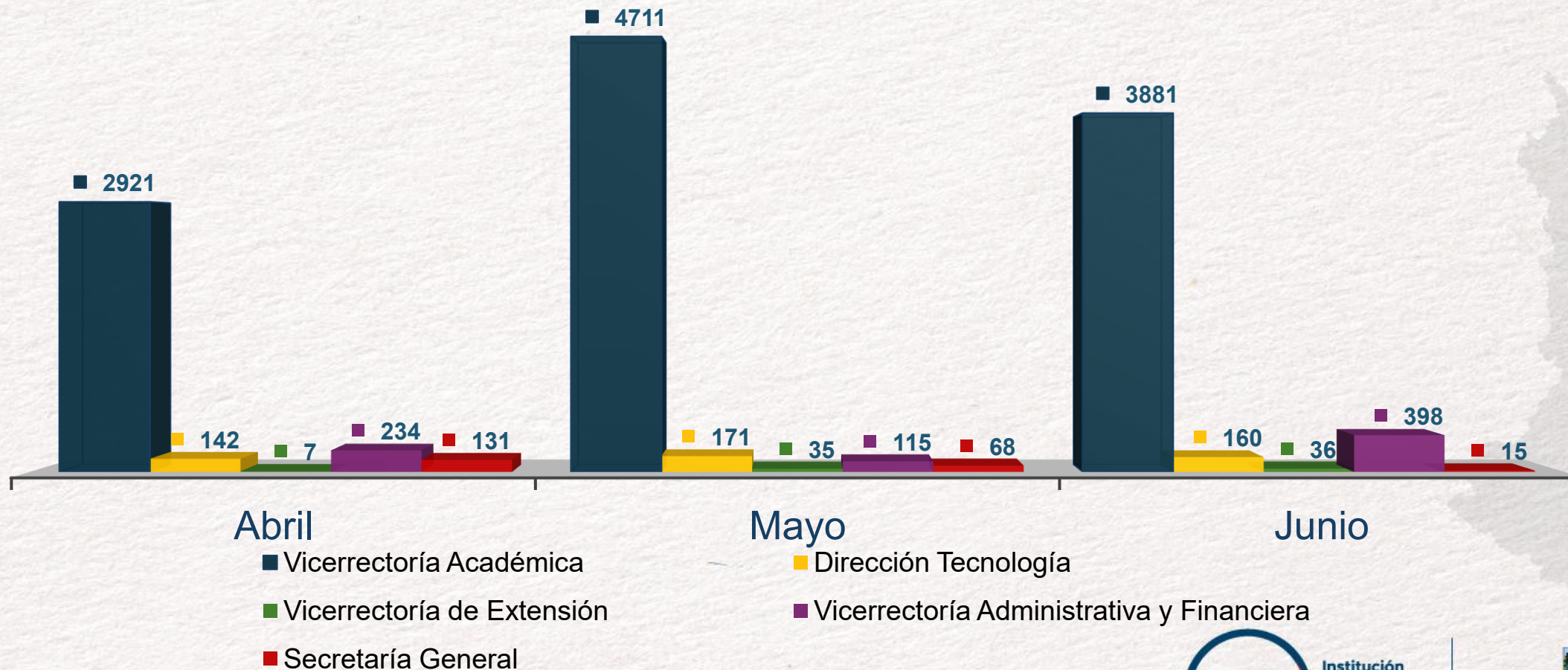


Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Asignación PQRSFD a las áreas



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

Análisis PQRSFD segundo 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.
- Cancelación y aplazamiento de semestre.
- Cargue y actualización de notas en la plataforma Educatic.
- Certificado de estudio y de notas.
- Convocatoria para la donación de computadores.
- Descuento certificado electoral.
- Envío y restablecimiento credenciales Canvas y correo institucional.
- Información general grados (extemporáneos).



Análisis PQRSFD segundo 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:

- Información general homologación y habilitaciones.
- 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.
- Proceso de admisión, reingreso y transferencia interna.

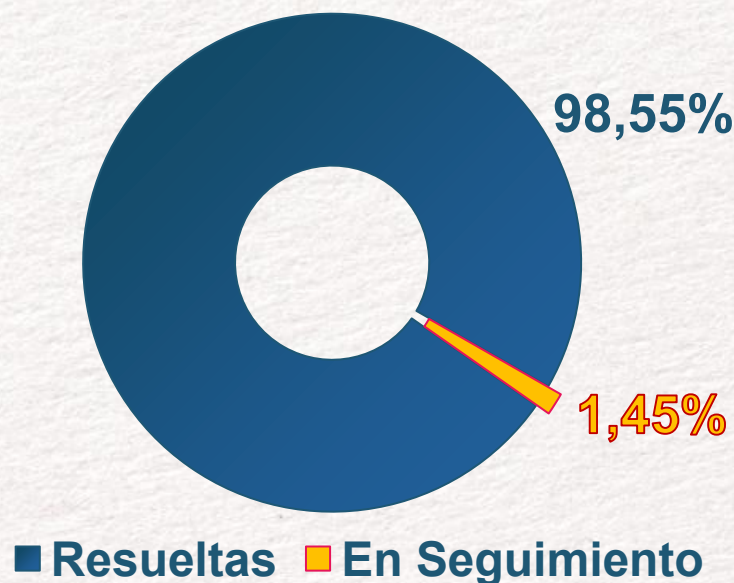
Análisis PQRSFD segundo trimestre

La línea única de atención telefónica, el formulario web de PQRS y el correo electrónico fueron los canales de atención con mayor demanda durante el periodo. Debido al alto volumen de solicitudes recibidas, se suspendió temporalmente el registro en el sistema de información G+ de las solicitudes de niveles I y II ingresadas por correo electrónico, con el fin de priorizar su gestión. En consecuencia, al cierre del trimestre quedaron pendientes de registro, clasificación y reporte aproximadamente 569 solicitudes.

Durante el periodo también se avanzó en el registro de solicitudes pendientes de periodos anteriores, fortaleciendo la gestión de la información y contribuyendo a la normalización de la operación, este resultado evidencia el compromiso y el esfuerzo del equipo del Proceso Estratégico de Atención al Ciudadano para normalizar el procedimiento, fortalecer la gestión de la información y mejorar la oportunidad en el tratamiento de las solicitudes ciudadanas.

Estado de gestión y trámite PQRSFD

De las trece mil veinticinco (**13.025**) PQRSFD ingresadas, se resolvieron doce mil ochocientos treinta y seis (**12.836**) en el segundo trimestre de 2026 de los niveles I, II y III y ciento ochenta y nueve (**189**) de los niveles II y III quedaron pendientes de trámite y respuesta.





Solicitudes trasladadas a otra institución

0

Ninguna de las **13.025** PQRSFD ingresadas en el segundo 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 **13.025** PQRSFD que fueron recibidas en el segundo 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.



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia

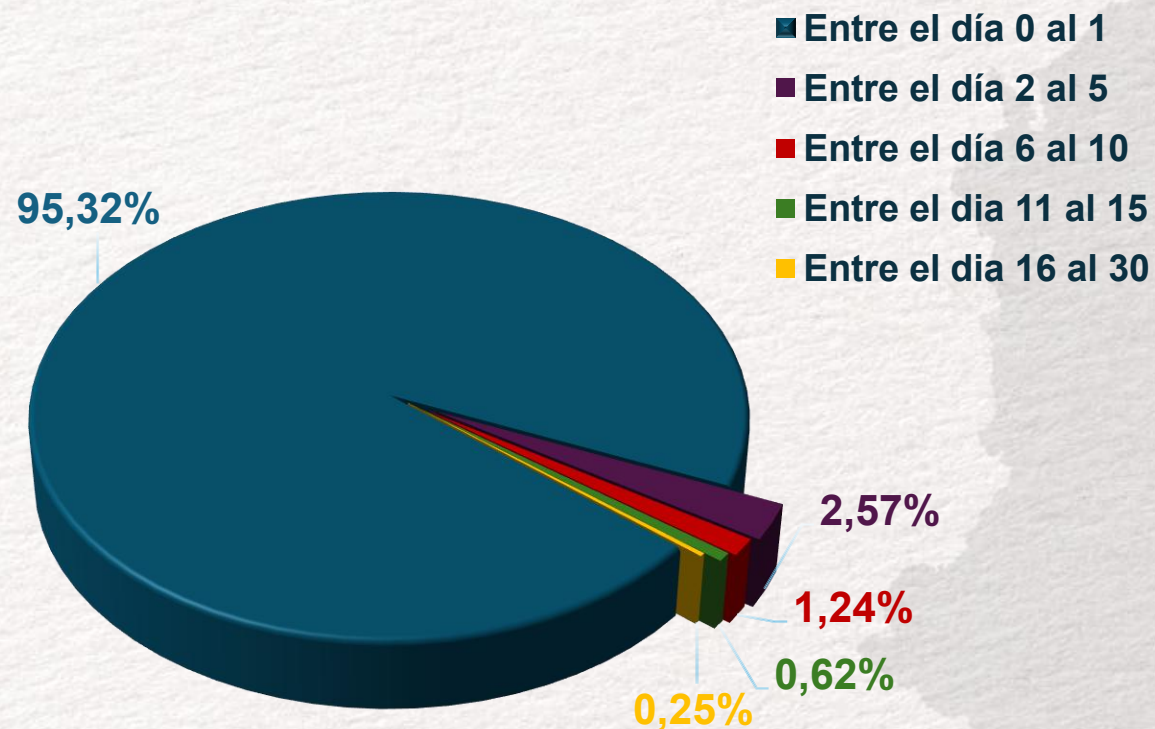


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

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**

12.952 Solicitudes gestionadas

Se resolvieron 116 solicitudes correspondientes a meses anteriores, para un total de 12.952 PQRSFD gestionadas durante el periodo, de las cuales 12.836 corresponden al segundo trimestre y 116 a periodos anteriores.

Gestión Documental

Se analizaron y direccionaron a la ventanilla única, **243 comunicaciones** recepcionadas en el correo electrónico, para su radicación como comunicaciones oficiales recibidas en el sistema de información G+.

3.294 Llamadas atendidas

Se brindó orientación a los grupos de valor mediante la recepción de **3.294 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

Se fortalecen la articulación entre las áreas responsables de las plataformas institucionales y el proceso estratégico de Atención al Ciudadano, mediante la comunicación oportuna de incidentes, mantenimientos y novedades técnicas. 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.

Gestión eficiente de solicitudes

El equipo de Atención al Ciudadano mantuvo una gestión eficiente, logrando resolver el **95,32%** 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.



Institución
Universitaria
Digital de
Antioquia

www.iudigital.edu.co

