500.03

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PRIMER SEMESTRE 2021

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el primer semestre de la vigencia 2021, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 175 PQRS registradas en el aplicativo institucional del 01 de enero al 31 de junio de 2021, en relación a la información suministrada por la Profesional Universitaria de Calidad, evidenciadas en el aplicativo.

Del seguimiento realizado se identifica lo siguiente:

- 171 son peticiones o solicitudes, equivalentes al 98%
- 3 quejas, equivalentes al 1.5%
- 1 reclamos, equivalentes al 0.5%
- 0 sugerencias, equivalentes al 0%
- 0 Derecho de Petición, equivalentes al 0%
- 0 Felicitación, equivalentes al 0%

Las cuales, al momento del seguimiento y realización del informe, se verifico que todas se habían contestado.

El ingreso de las PQRSFD por usuario tiene el siguiente registro:

- 43 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa del programa Gestión Empresarial, correspondientes al 25%.
- 28 por Admisiones, auxiliar administrativa, correspondiente al 16%.
- 69 por extensión, auxiliar administrativa, correspondiente al 39%.
- 25 por la Secretaría General, auxiliar administrativa, correspondiente al 14%.
- 10 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa, correspondiente al 6%.

Las 175 PQRS documentadas en el aplicativo, fueron direccionadas a los siguientes procesos:

- Desarrollo Curricular: 46 Solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo, cancelaciones de semestre, reingresos, homologación programas e inglés, información de ingreso a los programas, cambios de jornada, pruebas TyT, información de

ingreso al programa de extensión de inglés, información sobre la nueva Licenciatura en Idiomas. 1 queja por demora en la entrega de documentos para homologación de materias en otra institución. Correspondientes al 26%.

- Direccionamiento Estratégico: 1 petición para solicitar financiamiento de matrícula. Correspondientes al 1%.

- Gestión de Tesorería: 1 petición de la Compañía Energética de Occidente solicitando el certificado de retenciones realizadas en la vigencia 2020. Correspondientes al 1%.

- Admisiones: 6 peticiones, referentes a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas. 1 queja porque los números telefónicos no funcionan para recibir información. Correspondientes al 4%.

- Extensión: 70 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula. Correspondientes al 40%.

- Secretaría General: Se presentaron 4 solicitudes, certificación laboral, colaboración para la Procesión de la Caridad en 2021 y confirmación de títulos expedidos por la institución. Se documentó 1 reclamo sin texto legible. Correspondientes al 3%.

- Registro y Control Académico: Se documentaron 42 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo, homologaciones y reingresos. Correspondientes al 24%.

El proceso con mayor estadística de PQRSFD es el de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en el Subprocesos de Programa De Formación en Idioma Inglés con 70 solicitudes, el proceso de Docencia en el subproceso de Desarrollo Curricular con 46 solicitudes, y el Proceso de administración Académica en el Subproceso de Registro y Control Académico con 42 solicitudes.

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a PQRSFD en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia:

- 166 pqrsfd que equivalen al 95%, tienen respuesta antes del tiempo previsto.
- 0 pqrsfd equivalentes al 0%, alcanzan el tiempo límite de respuesta, y
- 8 pqrsfd equivalente al 5%, el cual supera la fecha límite.

Por consiguiente, se concluye que, durante el primer semestre, el cumplimiento del tiempo de respuesta de las PQRSFD es del 95%, cumpliendo la meta establecida de >=80%. Esto refleja que los seguimientos realizados por la Profesional Universitaria de Calidad, han contribuido con los tiempos de respuesta en el aplicativo por parte de las Auxiliares.

FABIAN HURTADO MOSQUERA
Asesor de Control Interno