105.02.03

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PRIMER SEMESTRE 2022

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el primer semestre de la vigencia 2022, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 62 PQRS registradas en el aplicativo institucional del 01 de enero al 31 de junio de 2022, en relación a la información suministrada por la Profesional Universitaria de Calidad, evidenciadas en el aplicativo.

Del seguimiento realizado se identifica lo siguiente:

- 51 Peticiones o solicitudes, equivalentes al 82%
- 5 Quejas, equivalentes al 8%
- 5 Reclamos, equivalentes al 8%
- 1 Sugerencias, equivalentes al 2%
- 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:

- 21 por la Secretaría General, auxiliar administrativa, correspondiente al 34%.
- 17 por la Facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa, correspondiente al 27%.
- 16 por Admisiones, auxiliar administrativa, correspondiente al 26%.
- 8 por Extensión, auxiliar administrativa, correspondiente al 13%.

Las 62 PQRS documentadas en el aplicativo, fueron direccionadas a los siguientes procesos:

- Registro y Control Académico: Se documentaron 32 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo, homologaciones y reingresos y 1 queja por no poder acceder a la plataforma para solicitar el reingreso a un programa. Correspondientes al 53%.

- Desarrollo Curricular: 7 Solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, cambios de jornada, correspondientes a confirmación de estudiante en programa de Ingeniería, información para recepcionar hoja de vida docente y 2 quejas por inconformidad en calificación de proyecto de extensión de inglés y por inconsistencia en faltas de estudiantes de la facultad de Ate y Diseño. Correspondientes al 15%.

- Extensión: 8 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula. Correspondientes al 13%.

- Admisiones: 3 peticiones, referentes a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas. 4 reclamos diligenciados por el mismo usuario referente a un mismo tema (no ingreso por cupo especial) y otro por devolución de pago realizado al curso de inglés y una sugerencia sobre los horarios para los cursos de extensión de inglés. Correspondientes al 13%.

- Bienestar Institucional: 1 queja por los productos ofrecidos en la cafetería y las condiciones de la misma. Correspondientes al 1.5%.

- Proyección Social: 1 solicitud para realizar convenio con el fondo de empleados de la Fundación Mundo Mujer. Correspondientes al 1.5%.

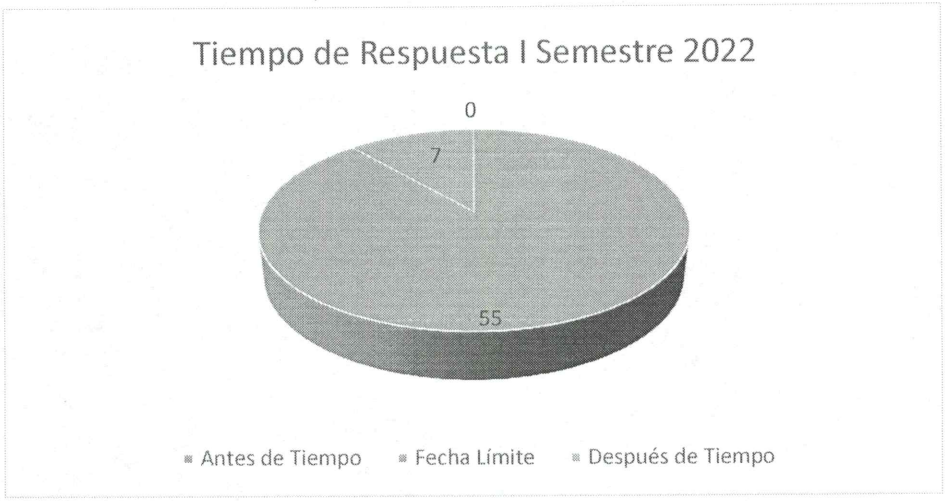
- Gestión Jurídica: 1 solicitud de certificación de contratos. Correspondientes al 1.5%.

- Gestión de Recursos Tecnológicos (Tic): 1 queja por mala atención y el no préstamo de equipos de cómputo. Correspondientes al 1.5%.

El proceso con mayor estadística de PQRSFD es el de administración Académica en el Subproceso de Registro y Control Académico con 33 solicitudes, el proceso de Docencia en el subproceso de Desarrollo Curricular con 9 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:

- 55 pqrsfd que equivalen al 89%, tienen respuesta antes del tiempo previsto.
- 7 pqrsfd equivalentes al 11%, alcanzan el tiempo límite de respuesta, y
- 0 pqrsfd equivalente al 0%, 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 100%, cumpliendo la meta establecida de >=80%. Esto refleja que los seguimientos realizados por la Profesional Universitaria de Apoyo a Planeación y Mejora, han contribuido con los tiempos de respuesta en el aplicativo por parte de las Auxiliares.

De igual manera, se verifico de acuerdo a los Informes de Atención al Ciudadano realizados por la Profesional Universitaria de Apoyo a Planeación y Mejora, donde se evidencia que el mayor índice de consultas o presentaciones de PQRSFD, durante el primer semestre del 2022 fueron realizadas a través de la Unidad de Correspondencia con un total de 609 radicaciones, seguidas de 435 por medio del correo electrónico y las redes sociales y 194 realizadas por el chat del subproceso de Admisiones. Esto exigiendo un grado de inmediatez en las respuestas dadas por las redes sociales y el chat.

FABIAN HURTADO MOSQUERA
Asesor de Control Interno