105.02.03

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

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2022, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 65 PQRSFS registradas en el aplicativo institucional del 01 de julio al 31 de diciembre 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:

- 52 Peticiones o solicitudes, equivalentes al 80%
- 4 Quejas, equivalentes al 6%
- 0 Reclamos, equivalentes al 0%
- 0 Sugerencias, equivalentes al 0%
- 3 Derecho de Petición, equivalentes al 5%
- 6 Felicitación, equivalentes al 9%

Las cuales al momento del seguimiento se verifico que fueron contestadas en su totalidad.

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

- 24 por Admisiones, auxiliar administrativa, correspondiente al 37%.
- 20 por la Secretaría General, auxiliar administrativa, correspondiente al 31%.
- 17 por la Facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa, correspondiente al 26%.
- 2 por la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliare administrativas del programa Gestión Empresarial, correspondientes a un 3%.
- 2 por ventanilla única, auxiliar administrativa, correspondiente al 3%.

Las 65 PQRS documentadas en el aplicativo, fueron direccionadas a los siguientes procesos:

- Desarrollo Curricular: 2 solicitudes, correspondientes a solicitud de información sobre un estudiante de especialización, 1 petición sobre cesión de derechos de trabajo de grado, 1

derecho de petición para aprobación de trabajo de grado individual, 1 felicitación para un docente y 1 queja sobre un profesor.
- Admisiones: 1 queja por no recibir información oportuna para ingresar al curso de extensión de inglés, 1 solicitud de invitación a la Feria Universitaria en el municipio de Corinto-Cauca, 1 derecho de petición solicitando información institucional. 3

- Gestión Jurídica: 2 solicitudes, una de devolución de dinero por matrícula curso de inglés que no se abrió y solicitud de payo para realizar crédito condonable de un estudiante, 1 petición de certificación laboral y 4 felicitaciones por el aniversario de la institución.

- Registro y Control: 41 solicitudes relacionadas con adiciones, cancelaciones de materia, de semestre y cancelación de componente de módulo, solicitudes de reingreso, trabajos de grado.

- Planeación Académica: 2 peticiones sobre homologaciones de componentes de módulo.

- Direccionamiento Estratégico: 1 felicitación por el aniversario del Colegio Mayor del Cauca.

- Bienestar Universitario: 1 queja sobre el costo y la calidad del servicio en Cafetería.

- Egresados: 1 solicitud sobre autenticidad de acta de grado de un egresado para ingresar a trabajar en Universidad del Quindío.

- Gestión Documental: 2 solicitudes de cancelación de materia estudiantes de pregrado.

- Gestión de Tesorería: 1 queja por solicitar a los estudiantes el soporte de pago de matrícula, teniendo en cuenta que la institución debe tener este reporte internamente.

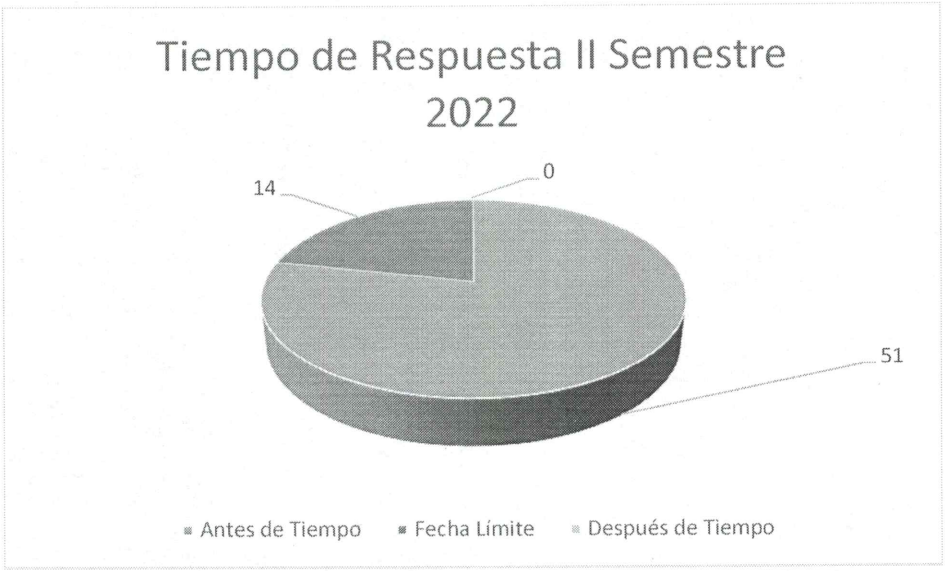
- Gestión de recursos tecnológicos: 1 queja de MinTic por encontrarse enlaces rotos en la página institucional.

los líderes de proceso correspondientes a las quejas y al derecho de petición le dieron la oportuna respuesta a cada una de estas.

El proceso con mayor estadística de PQRS es el Proceso de Administración Académica en el Subproceso de Registro y Control Académico con 41 peticiones, seguido del Proceso de Apoyo, subproceso de Gestión Jurídica, 3 solicitudes y 4 felicitaciones, y el Proceso de Docencia en el Subproceso de Desarrollo Curricular con 3 solicitudes, 1 quejas, 1 derecho de petición y 1 felicitación.

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:

- 51 pqrsfd que equivalen al 78%, tienen respuesta antes del tiempo previsto.
- 14 pqrsfd equivalentes al 22%, 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 segundo 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 Calidad, 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 segundo semestre del 2022 fueron realizadas a través de la Unidad de Correspondencia con un total de 576 radicaciones, seguidas de 540 por medio del correo electrónico y las redes sociales y 351 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