

**INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PRIMER SEMESTRE 2023**

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el primer semestre de la vigencia 2023, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 80 PQRSFD registradas en el aplicativo institucional del 01 de enero al 30 de junio de 2023, en relación a la información suministrada por la Profesional Universitaria de Calidad, evidenciadas en el aplicativo.

Del seguimiento realizado se identifica lo siguiente:

- 61 Peticiones o solicitudes, equivalentes al 76%
- 4 Quejas, equivalentes al 5%
- 3 Reclamos, equivalentes al 4%
- 2 Sugerencias, equivalentes al 3%
- 1 Derecho de Petición, equivalentes al 1%
- 9 Felicitación, equivalentes al 11%

Las cuales, al momento del seguimiento y realización del informe, se verificó que 78 se habían contestado y 2 sin contestar.

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

- 28 por Admisiones, auxiliar administrativa, correspondiente al 35%.
- 26 por la Secretaría General, auxiliar administrativa, correspondiente al 33%.
- 14 por la Facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa, correspondiente al 18%.
- 7 por la Facultad de CSYDA, auxiliar administrativa, correspondiente al 9%.
- 4 por Bienestar Universitario, correspondiente al 5%.
- 1 por Extensión, auxiliar administrativa, correspondiente al 1%.

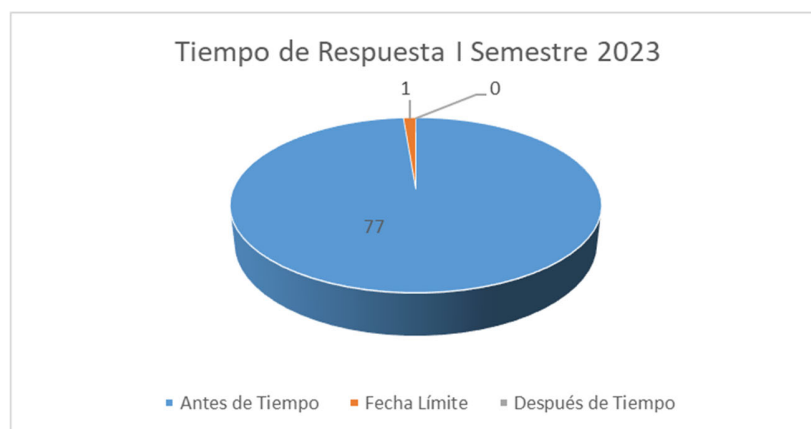
Las 80 PQRS documentadas en el aplicativo, fueron direccionadas a los siguientes procesos:

- Registro y Control Académico: Se documentaron 40 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo, homologaciones internas y externas. Correspondientes al 50%.

El proceso con mayor estadística de PQRSFD es el de administración Académica en el Subproceso de Registro y Control Académico con 40 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:

- 77 pqrsgd que equivalen al 96%, tienen respuesta antes del tiempo previsto.
- 1 pqrsgd equivalentes al 1%, alcanzan el tiempo límite de respuesta, y
- 0 pqrsgd 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 $\geq 80\%$. 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 2023 fueron realizadas a través de la Unidad de Correspondencia con un total de 519 radicaciones, seguidas de 621 por medio del correo electrónico y las redes sociales y 69 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