105.02.03

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

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2023, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 23 PQRSFS registradas en el aplicativo institucional del 01 de julio al 31 de diciembre 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:

- 20 Peticiones o solicitudes, equivalentes al 87%
- 2 Quejas, equivalentes al 9%
- 0 Reclamos, equivalentes al 0%
- 0 Sugerencias, equivalentes al 0%
- 1 Derecho de Petición, equivalentes al 4%
- 0 Felicitación, equivalentes al 0%

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

Las 23 PQRS documentadas en el aplicativo, fueron direccionadas a los siguientes procesos:

- Desarrollo Curricular: 17 solicitudes, correspondientes a 1 reingreso a la FCSA, 5 solicitudes de homologación a la Facultad de Arte y Diseño, 3 solicitudes de homologación a la Facultad de Ingeniería y 8 solicitudes de homologación a la FCSA. Correspondientes al 74%.
- Admisiones: 1 solicitud, correspondiente a visita de estudiantes de 11º grado, 2 quejas por inconveniente en el proceso de inscripción y listado de admitidos y 1 derecho de petición solicitando una respuesta. Correspondientes al 17%.
- Direccionamiento Estratégico: 2 solicitudes. para asistencia a reunión de CTEI y para ingreso a la institución. Correspondientes al 9%.

Se espera en el primer trimestre del año 2024 tener en funcionamiento en todos los procesos de la Institución el Sistema ORFEO y con el uso correcto por parte de los responsables para articular y realizar una buena trazabilidad de las PQRSFD de la Institución.

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 2023 fueron realizadas a través de la Unidad de Correspondencia con un total de 478 radicaciones, seguidas de 430 por medio del correo electrónico y las redes sociales y 62 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