

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y  
DENUNCIAS  
TERCER TRIMESTRE 2022**

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 49 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio y 30 de septiembre de 2022, de las cuales 45 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 2 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 49 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

# Informaciones negadas: 0

# Solicitudes trasladadas a otra entidad: 0.

Todas las solicitudes fueron atendidas al interior de la Institución, según la competencia de cada uno de los procesos.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 14 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativo facultad, correspondiente a un 28.57%; 9 por la auxiliar administrativa de Secretaría General, correspondiente a 18.37%; 24 por Admisiones, auxiliar administrativo Admisiones, correspondiente al 48.98%, y 2 por Ventanilla Única, auxiliar administrativa de Ventanilla única, correspondiente a 4.08%.

Las *PQRSFD documentadas* en el aplicativo (49), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular:

2 solicitudes, correspondientes a solicitud de información sobre un estudiante de especialización.

Admisiones:

1 queja por no recibir información oportuna para ingresar al curso de extensión de inglés, 1 derecho de petición para invitación a la Feria Universitaria en el municipio de Corinto-Cauca, 1 derecho de petición solicitando información institucional.

#### Egresados:

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

#### Gestión de Recursos Tecnológicos:

1 queja de MinTic por encontrarse enlaces rotos en la página institucional.

#### 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 documental:

2 solicitudes de cancelación de materia estudiantes de pregrado.

#### Gestión Jurídica:

1 solicitud de devolución de dinero por matrícula curso de inglés que no se abrió y 1 solicitud de payo para realizar crédito condonable de un estudiante.

#### Registro y Control:

38 solicitudes relacionadas con adiciones, cancelaciones de materia y semestre, solicitudes de reingreso, trabajos de grado.

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: Las 49 *PQRSFD* que equivalen al 100% han sido respondidas antes del tiempo previsto y en el tiempo límite de respuesta. Ninguna fue atendida después de la fecha.

Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 100%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida  $\geq 80\%$ .