

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 12 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de abril al 28 de junio de 2022, de las cuales 8 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 12 *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: 4 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliares administrativas de los programas Diseño Visual y Delineantes de Arquitectura e Ingeniería, correspondiente a un 33.33%; y 8 por Secretaría General, correspondiente a 66.66%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (12), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 4 solicitudes, correspondientes a confirmación de estudiante en programa de Ingeniería, información para recepcionar hoja de vida docente. Se documentaron 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.

Admisiones: 1 reclamo por devolución de pago realizado al curso de inglés y una sugerencia sobre los horarios para los cursos de extensión de inglés.

Proyección Social: 1 solicitud para realizar convenio con el fondo de empleados de la Fundación Mundo Mujer.

Gestión Jurídica: 1 solicitud de certificación de contratos.

Registro y Control: 3 solicitudes de cancelación de componentes de módulo y cancelación de semestre.

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

COPIA CONTROLADA