

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 16 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de octubre al 28 de diciembre de 2022, de las cuales 7 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 6 felicitaciones. De las 16 *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: 3 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativo facultad, correspondiente a un 18.75%; 11 por la auxiliar administrativa de Secretaría General, correspondiente a 68.75% y 2 por la auxiliar administrativa de Gestión Empresarial en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, correspondiente al 12.5%.

Las *PQRSFD documentadas* en el aplicativo (16), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular:

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.

Bienestar Institucional:

1 queja sobre el costo y la calidad del servicio en Cafetería.

Registro y Control:

3 peticiones relacionadas con cancelación de semestre y cancelación de componente de módulo.

Direccionamiento Estratégico:

1 felicitación por el aniversario del Colegio Mayor del Cauca.

Gestión Jurídica:

1 petición de certificación laboral y 4 felicitaciones por el aniversario de la institución.

Planeación Académica:

2 peticiones sobre homologaciones de componentes de módulo.

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

COPIA CONTROLADA