

300.02.02

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 50 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de enero al 31 de marzo de 2022, de las cuales 43 son peticiones o solicitudes, 3 quejas, 4 reclamo, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 50 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 46 estaban contestadas y 2 en trámite a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 13 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa del programa Arquitectura, correspondiente a un 26%; 16 por Admisiones, correspondiente a 32%; 8 por extensión, correspondiente a 16%; y 13 por Secretaría General, correspondiente a 26%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (50), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 3 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, cambios de jornada.

Admisiones: 3 peticiones, referentes a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas, 4 reclamos diligenciados por el mismo usuario referente a un mismo tema (no ingreso por cupo especial).

Extensión: 8 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

Registro y Control Académico: Se documentaron 29 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo, homologaciones y reingresos.

Se recibió una queja por no poder acceder a la plataforma para solicitar el reingreso a un programa.

Bienestar Institucional: 1 queja por los productos ofrecidos en la cafetería y las condiciones de la misma.

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 queja por mala atención y el no préstamo de equipos de cómputo.

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

COPIA CONTROLADA