

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y
DENUNCIAS
TERCER TRIMESTRE 2023

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 23 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio hasta el 29 de septiembre de 2023, de las cuales 20 son peticiones o solicitudes, 2 quejas y 1 derecho de petición. De las 23 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (23), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Admisiones: 1 solicitud, correspondiente a visita de estudiantes de 11° grado, 2 quejas por inconveniente en el proceso de inscripción y listado de admitidos y 1 derecho de petición solicitando una respuesta.

Rectoría: 2 solicitudes. para asistencia a reunión de CTel y para ingreso a la institución

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.

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 23 *PQRSFD* que equivalen al 100% han sido respondidas antes del tiempo previsto.

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