

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 36 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de abril hasta el 28 de junio de 2023, de las cuales 19 son peticiones o solicitudes, 4 quejas, 2 reclamos, 2 sugerencias, 0 derechos de petición y 9 felicitaciones. De las 36 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 33 estaban contestadas a la fecha del informe, 2 no fueron respondidas y 1 se encontraba en trámite.

Informaciones negadas: 0

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (36), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Admisiones: 5 solicitudes, correspondientes a homologación de materias, invitación a Feria Universitaria, sedes en otros lugares, pago de matrícula curso de inglés.

Extensión: 1 sugerencia, correspondiente al respeto de los horarios de los estudiantes del curso de extensión de inglés.

Control Interno: 1 queja, correspondiente al desempeño de la auxiliar administrativa de Vicerrectoría Académica y de Investigaciones.

Desarrollo Curricular: 3 solicitudes, correspondientes a consulta sobre Examen TOEFL ó IELTS, pensum académico, requisitos de reingreso y 1 queja por disposiciones para subir material docente en el repositorio.

Bienestar Institucional: 3 solicitudes, correspondientes a casos de varicela en sede Bicentenario, afectación de la Póliza de Seguro Estudiantil, fechas de pago de Jóvenes en Acción y 1 reclamo por no pago de Jóvenes de Acción.

Registro y Control Académico: 3 solicitudes, correspondientes a cancelación de semestre y de componentes de módulo.

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 solicitud, correspondiente a mejora de servicio de internet.

Planeación: 9 felicitaciones, correspondientes a la labor administrativa, al ascensor, servicio en secretaría, buen manejo de aulas, buenos profesores, excelente página web.

Gestión Jurídica: 1 sugerencia, sobre más espacios fuera de la Biblioteca y 1 solicitud de certificación de contratos.

Secretaría General: 2 solicitudes, correspondientes a implementos de aseo para baños de hombres y mujeres.

Talento Humano: 2 quejas y 1 reclamo por el cambio de auxiliar administrativa de Facultad, y 1 solicitud de certificación laboral.

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: 33 *PQRSFD* que equivalen al 91.67% han sido respondidas antes del tiempo previsto y en el tiempo límite de respuesta y 1 se encuentra en trámite.

Durante el segundo trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 91.67%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.