

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 44 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de enero al 30 de marzo de 2023, de las cuales 42 son peticiones o solicitudes, 0 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 0 felicitaciones. De las 44 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, las 44 estaban contestadas a la fecha del informe.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 14 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa del programa Arquitectura, correspondiente a un 31.82%; 23 por Admisiones, correspondiente a 52.27%; y 7 por Secretaría General, correspondiente a 15.91%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (44), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 2 solicitudes, correspondientes a certificación de estudio y devolución de matrícula y 1 derecho de petición por cambio de tutor de trabajo de grado.

Egresados: 1 petición de certificado.

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 petición de usuario y correo electrónico.

Registro y Control Académico: Se documentaron 37 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo y homologaciones internas y externas.

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 44 *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