

105.02.03

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - SEGUNDO SEMESTRE 2024

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2024, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 24 PQRSFD registradas en el Sistema ORFEO del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, en relación a la información suministrada por la Profesional Universitaria de Calidad, evidenciadas en el aplicativo.

Del seguimiento realizado se identifica lo siguiente:

- 530 Peticiones o solicitudes, equivalentes al 98%
- 5 Quejas, equivalentes al 1%
- 3 Reclamos, equivalentes al 0%
- 0 Sugerencias, equivalentes al 0%
- 0 Derecho de Petición, equivalentes al 0%
- 4 Felicitación, equivalentes al 1%

Las cuales al momento del seguimiento se verifico que fueron contestadas en su totalidad.

El ingreso de las PQRSFD por los canales Institucionales tiene el siguiente registro:

- 541 Registradas por el Sistema ORFEO, correspondiente al 5,6%.
- 8.460 Chat Institucional, correspondiente al 87,8%.
- 632 Redes Sociales, correspondiente al 43%.

Las 541 PQRSFD documentadas en el Sistema ORFEO, fueron discriminadas y direccionadas a los siguientes procesos:

- Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 152 solicitudes con relación a solicitudes de matrícula extemporánea, homologaciones, reingresos, asignación de asesor de grado, grado por ventanilla, plazo para matrícula académica, asignación de fecha para sustentación, derechos de trabajo de grado, cancelación de materias, cancelación de semestre, aprobación de trámite para grado, cambio de jornada, cambio modalidad trabajo

de grado, cambios en trabajo de grado, cancelación de diplomado, cesión de derechos de autor por trabajo de grado, salida técnica, presentación parciales, solicitudes de revisión de casos de estudiantes, solicitud para autorizar curso como opción de grado de especialización en Alta Gerencia, solicitudes de prórroga de entrega de trabajos de grado, solicitud a Consejo de Facultad, solicitud de cancelación de inscripción, solicitud de aval para Joven Investigador, solicitud de aval para proyecto de investigación, solicitud de licencia de maternidad, solicitudes de exámenes de suficiencia, solicitud de inscripción a Alta Gerencia, solicitud de traslado de sede, solicitud para cursar materia, solicitud de matrícula de trabajo de grado, solicitud para ofertar Seminario y 1 reclamo. Correspondientes al 28,3%.

- Secretaría General: 130 solicitudes, correspondientes a certificaciones laborales, grado por ventanilla, devoluciones de pago, apoyo económico para posgrado docente, participación en elección docente para Consejo Directivo, certificado de ingresos y retenciones, citación por liquidación de certificación de deuda, retiro parcial de cesantías, verificación de referencia laboral, solicitud de matrícula para un estudiante de población vulnerable, solicitudes de cartas laborales, solicitud de copia de carta de retiro, solicitud de video en cámaras, solicitudes de devolución de dinero, 2 reclamos, 1 queja y 1 felicitación. Correspondientes al 25%.

- Facultad de Arte y Diseño: 63 solicitudes, correspondientes a solicitudes de cancelaciones de semestre, cancelaciones de materias, solicitudes de reingreso, solicitud para presentar examen de inglés, solicitud académica, solicitud de homologación, solicitud de prórroga de trabajo de grado, y solicitud de examen de suficiencia y 1 derecho de petición. Correspondientes al 12%.

- Ventanilla Única: 45 solicitudes, correspondientes a solicitudes de prueba y solicitudes de certificaciones docentes. Correspondientes al 8,5%.

- Vicerrectoría Académica y de Investigaciones: 41 solicitudes, correspondiente a matrícula extemporánea, asesor de proyecto de grado, problema de matrícula, lista de admitidos, cancelación de semestre, cambio de jornada, trabajo de grado, modificación trabajo de grado, revisión respuesta, ajuste anteproyecto, cancelación materias y certificado de diplomado, solicitud de cancelación y aplazamiento de trabajo de grado, solicitud de aplazamiento de estímulo académico. Correspondientes al 8%.

- Rectoría: 35 solicitudes, correspondientes a devolución derechos de grado, préstamo de auditorio, admisión cupo especial indígena, perfiles, grado privado, ingreso de patineta eléctrica, apoyo para vincularse a semillero, invitaciones para participar en acuerdo de Gobernanza, comunicación de visita de inspección Ministerio de Trabajo, cancelación de

materia, solicitud de certificación laboral, diligencia de declaraciones, solicitud de cancelación de semestre, solicitud de reintegro de dinero, correos de prueba, solicitud de autorización para realizar labor comercial, solicitud de apoyo para donación, solicitud para participación en proyecto del Macizo, solicitud de préstamo de salones, solicitud de préstamo de auditorio, solicitud de ceremonia privada de grado y 1 felicitación por logros institucionales. Correspondientes al 6,9%.

- Facultad de Ingeniería: 24 solicitudes, correspondientes a reevaluación de notas no cargadas, cancelación de semestre, devolución de dinero por repetición de materia, solicitudes de reingreso, solicitud de cambio de contraseña Unimayor virtual, correos de prueba y 1 felicitación por buena gestión en los Diplomados. Correspondientes al 4,6%.

- Facultad de Educación: 20 solicitudes, correspondientes a reingresos, cancelación de semestre, permiso para participar en Camp Leaders, autorización de faltas por intercambio, solicitudes de cancelación de materias, solicitud de aplazamiento de semestre, solicitudes de homologación, solicitud de examen de suficiencia, solicitudes de presentación de exámenes de materias. Correspondientes al 4%.

- Gestión Financiera y Contable: 4 solicitudes, correspondientes a atención genérica de corrección Historia Laboral, devolución de pago de matrícula, inconformidad por falta de acceso a matrícula 0, corrección de pago equivocado y solicitud de devolución de dinero. Correspondientes al 1%.

- Dirección Gestión de Recursos Tecnológicos: 3 queja correspondientes a la falta de disponibilidad de las salas de cómputo. Correspondientes al 1%.

- Dirección de Bienestar Institucional: 3 solicitudes, correspondientes a coordinar actividad de campañas turísticas invitación e invitaciones para participar en Copa TUNI y participar en campaña Moto Líder. Correspondientes al 1%.

- Admisiones: 2 solicitudes, correspondientes a prueba y de apoyo para visita de orientación profesional. Correspondientes al 0,4%.

- Adquisición de Bienes y Servicios: 1 queja, correspondientes a aulas cualificadas. Correspondientes al 0,2%.

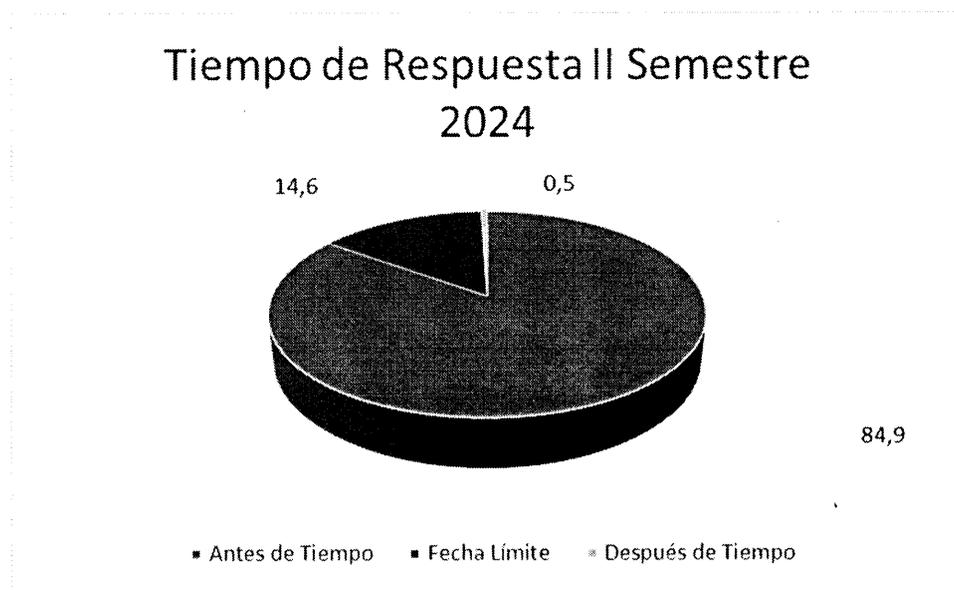
Según el número de PQRSFD tramitadas cada mes, se discriminan de la siguiente manera:

- Julio de 2024: 48 documentos radicados
- Agosto de 2024: 99 documentos radicados
- Septiembre de 2024: 101 documentos radicados
- Octubre de 2024: 87 documentos radicados
- Noviembre de 2024: 139 documentos radicados
- Diciembre de 2024: 67 documentos radicados

El proceso con mayor estadística de PQRSFD es Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración con 152 solicitudes, seguido por Secretaría General con 130 y Facultad de Arte y Diseño con 63. Siendo estos procesos con más PQRSFD en los dos semestres 2024.

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:

- 459 pqrsgd que equivalen al 84,9%, tienen respuesta antes del tiempo previsto.
- 79 pqrsgd equivalentes al 14,6%, alcanzan el tiempo límite de respuesta, y
- 3 pqrsgd equivalente al 0,5%, el cual supera la fecha límite.



Por consiguiente, se concluye que, durante el segundo semestre, el cumplimiento del tiempo de respuesta de las PQRSFD es del 84,9%, cumpliendo la meta establecida de $\geq 80\%$. Esto refleja que los seguimientos realizados por la Profesional Universitaria de Calidad, han contribuido con los tiempos de respuesta en el aplicativo por parte de las Auxiliares.

Se espera en el primer trimestre del año 2025 tener en funcionamiento en todos los procesos de la Institución el Sistema ORFEO y con el uso correcto por parte de los responsables para articular y realizar una buena trazabilidad de las PQRSFD de la Institución.

De igual manera, se verifico de acuerdo a los Informes de Atención al Ciudadano realizados por la Profesional Universitaria de Apoyo a Planeación y Mejora, donde se evidencia que el mayor índice de consultas o presentaciones de PQRSFD, durante el primer semestre del 2024 fueron realizadas a través del chat del subproceso de Admisiones con 8.460, seguidas de 632 realizadas por medio del correo electrónico y las redes sociales e ingresadas por el Sistema ORFEO 541. Esto demuestra la utilización de los canales de comunicación e información de la Institución por parte de la comunidad estudiantil y partes interesadas, exigiendo un grado de inmediatez y confiabilidad en las respuestas dadas por las redes sociales y el chat.



FABIAN HURTADO MOSQUERA

Asesor de Control Interno

