

105.02.03

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

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el primer semestre de la vigencia 2024, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 549 PQRSFD registradas en el Sistema ORFEO del 01 de enero al 30 de junio 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:

- 532 Peticiones o solicitudes, equivalentes al 97%
- 6 Quejas, equivalentes al 1%
- 8 Reclamos, equivalentes al 1%
- 3 Denuncias, equivalentes al 1%
- 0 Sugerencias, equivalentes al 0%
- 0 Derecho de Petición, equivalentes al 0%
- 0 Felicitación, equivalentes al 0%

Las cuales, al momento del seguimiento y realización del informe, se verificó que 449 se habían contestado, 96 habían sido asignadas y 4 se encontraban en trámite dentro del tiempo de respuesta.

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

- 549 Registradas por el Sistema ORFEO, correspondiente al 49%.
- 94 Chat Institucional, correspondiente al 8%.
- 481 Redes Sociales, correspondiente al 43%.

Las 549 PQRSFD documentadas en el Sistema ORFEO, fueron discriminadas y direccionadas a los siguientes procesos:

- Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 148 solicitudes con relación a solicitud de matrícula académica extemporánea, solicitud habilitación de página para matrícula, solicitud de reingreso a programa, solicitud cambio de jornada, adición trabajo de grado y

asignación de tutor, solicitud para ver materia en otra jornada, solicitud cambio de grupo, actualización de documentos para práctica empresarial, solicitud continuidad para trabajo de grado, solicitud cambio de modalidad grado, adición componente de módulo, solicitud flexibilidad académica para estudiante representativo Unimayor, presentación incapacidad estudiante, prórroga para sustentación proyecto de grado, solicitud aprobación cambios en Anteproyecto para trabajo de grado, asignación de tutor para trabajo de grado, Solicitud IPS UFO, solicitud cambio de título trabajo de grado, solicitud ajustes a trabajo de grado, solicitud liquidación de recibo de matrícula, retiro de especialización, cambio de especialización, solicitud de reintegro, solicitud cupo en especialización y una denuncia. Correspondientes al 27%.

- Secretaría General: 89 solicitudes, correspondientes solicitud devolución de dinero, solicitud devolución derechos de grado por mención de honor, devolución de dinero por error de doble cobro de materia, solicitud devolución por descuento de inglés, solicitud corrección constancia laboral, solicitud constancia laboral, solicitud de solución por falta de docentes y condiciones, actualización de datos AGS corrección de historia laboral empleadores-Colpensiones y 6 reclamo por devolución de dinero de matrícula. Correspondientes al 17%.

- Facultad de Arte y Diseño: 79 solicitudes, correspondientes a solicitud de homologación, solicitud para matrícula de Diseño Visual, Adición de créditos académicos, solicitud de reingreso a programa, solicitud de examen de suficiencia, solución de matrícula, cancelación de semestre, solicitud de matrícula extemporánea, cambio de perfil a práctica profesional, cancelación de componente de módulo, recepción de entregables por fuera del cronograma. Correspondientes al 14%.

- Vicerrectoría Académica y de Investigaciones: 78 solicitudes, correspondiente a solicitud apoyo económico para continuar estudios de doctorado, solicitud cambio de jornada de programa, solicitud matrícula extemporánea, solicitud adición de materia, solicitud reingreso, solicitud cupo para ingreso a programa, solicitud asignación tutor trabajo de grado, homologación de materia, aprobación anteproyecto, ajustes en anteproyecto de grado, excusa por calamidad doméstica y una denuncia. Correspondientes al 14%.

- Rectoría: 47 solicitudes, correspondientes a recomendaciones del sector TIC para planes de desarrollo territorial 2024-2027, solicitud préstamo auditorio, solicitud plazo de pago matrícula especialización, solicitud ceremonia privada de grado, plan de inversión para colaboradores, cambio de perfil a práctica profesional, validación egresado, cancelación de semestre, invitación para hacer parte de portafolio de servicios Gobernación del Cauca, invitación a conferencia, apoyo para desarrollo exposición 'Huellas en Papel', invitación celebración 50 años Lotería del Cauca, reembolso matrícula, solicitud matrícula extemporánea, invitación a evento Semana del Agua, solicitud visita y exhibición vehículos Mazda, reclamo por cobro irregular en recibo de matrícula, invitación a Cocina Tradicional mesa larga 2024. Correspondientes al 9%.

- Facultad de Ingeniería: 37 solicitudes, correspondientes a adición de créditos académicas, examen de suficiencia, solicitud de reingreso a programa y 2 quejas, queja sobre las líneas telefónicas y sobre el comportamiento de la docente Esperanza Collazos. Correspondientes al 7%.

- Facultad de Educación: 28 solicitudes, correspondientes a solicitud para ausencia académica por maternidad, cancelación de semestre, homologación componente de módulo, solicitud de pasantes, solicitud adición de créditos académicos, certificado de grado y 1 queja contra el Coordinador de Inglés. Correspondientes al 5%.

- Dirección Financiera y Contable: 17 solicitudes, correspondientes a derechos de petición, solicitud para financiación de matrículas, información sobre política de gratuidad, solicitud para devolución de dinero, actualización de datos AGS-corrección historia laboral empleadores- Colpensiones. Correspondientes al 3%.

- Dirección de Admisiones: 3 solicitudes, correspondientes a solicitud sobre recepción de documentos y medios de pago, derechos de petición, solicitud de información y 1 queja por la atención de una auxiliar. Correspondientes al 1%.

- Dirección de Bienestar Institucional: 4 solicitudes, correspondientes a solicitud de apoyo para organización de la exposición colectiva de Arte, solicitud permiso de venta de sándwiches, información sobre política de gratuidad. Correspondientes al 1%.

- Dirección Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 solicitud, correspondientes a reporte de problema con pago de matrícula a través del PSE y 1 queja sobre el tratamiento de datos personales. Correspondientes al 1%.

- Dirección Gestión Documental: Gestión Documental: 1 denuncia (Prueba), correspondientes a prueba para la administración del sistema ORFEO. Correspondientes al 1%.

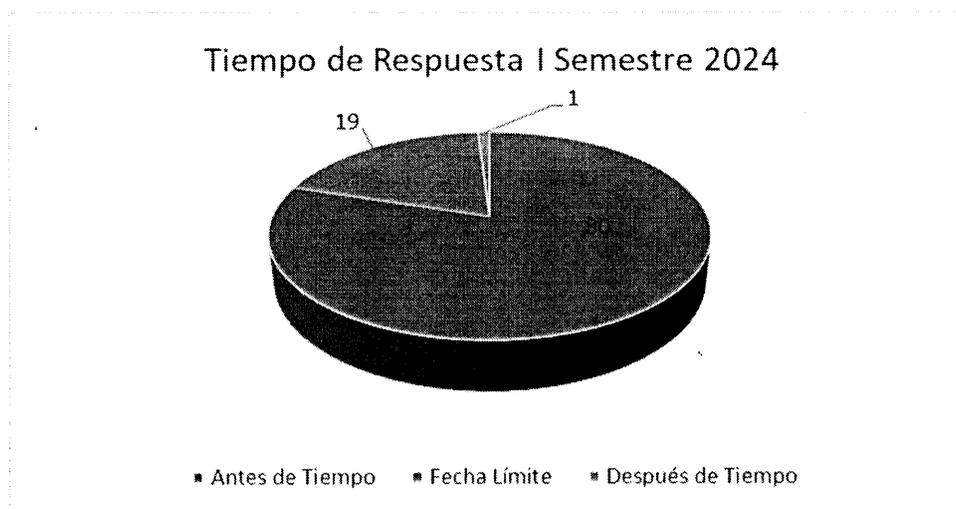
Según el número de PQRSFD tramitadas cada mes, se discriminan de la siguiente manera:

- Enero de 2024: 108 documentos radicados
- Febrero de 2024: 107 documentos radicados
- Marzo de 2024: 91 documentos radicados
- Abril de 2024: 65 documentos radicados
- Mayo de 2024: 92 documentos radicados
- Junio de 2024: 86 documentos radicados

El proceso con mayor estadística de PQRSFD es Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración con 184 solicitudes, seguido por Secretaría General con 89 y Facultad de Arte y Diseño con 79.

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:

- 436 pqrsfd que equivalen al 80%, tienen respuesta antes del tiempo previsto.
- 105 pqrsfd equivalentes al 19%, alcanzan el tiempo límite de respuesta, y
- 8 pqrsfd equivalente al 1%, el cual supera la fecha límite.



Por consiguiente, se concluye que, durante el primer semestre, el cumplimiento del tiempo de respuesta de las PQRSFD es del 80%, cumpliendo la meta establecida de $\geq 80\%$. Esto refleja que los seguimientos realizados por la Profesional Universitaria de Apoyo a Planeación y Mejora, han contribuido con los tiempos de respuesta en el sistema por parte de las Auxiliares.

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 Sistema ORFEO con 549, seguidas de 481 por medio del correo electrónico y las redes sociales y 91 realizadas por el chat del subproceso de Admisiones. Esto exigiendo un grado de inmediatez en las respuestas dadas por las redes sociales y el chat.

FABIAN HURTADO MOSQUERA
Asesor de Control Interno