

300.02.02

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y
DENUNCIAS
TERCER TRIMESTRE 2020**

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 71 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio al 30 de septiembre de 2020, de las cuales 67 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamos, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 0 felicitaciones. De las 71 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 62 estaban contestadas 9 en trámite a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 6 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa de Gestión Empresarial, correspondientes a un 8.45%; 19 por la facultad de Arte y Diseño, correspondiente a 26.76%; 22 por Admisiones, correspondiente a 30.99%; 9 por extensión, correspondiente a 12.68%; y 15 por Secretaría General, correspondiente a 21.13%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (71), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre y reingresos.

Secretaría General-Talento Humano: Se documentaron solicitudes para descuento de matrículas, devolución de matrícula, ingreso a plataforma SIAG, certificados, verificación de título, actualización correo, queja por unión de grupo.

Admisiones: Información para ingreso a los programas.

Extensión: Solicitudes referentes a derechos de grado, cambio de horario, aclaración horarios virtuales, costos y fechas de inscripción, cancelación de semestre, inscripción, cupos, disponibilidad link inscripciones.

Gestión de recursos tecnológicos: Creación de terceros para pago de matrículas.

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: 46 *PQRSFD* que equivalen al 74.19% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 12.9% equivalente a 8 *PQRSFD* se le dio respuesta en el tiempo límite y el 12.9% equivalente a 8 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha.

Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 87.1%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

COPIA CONTROLADA