

300.02.02

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 55 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de octubre al 30 de diciembre de 2020, de las cuales 53 son peticiones o solicitudes, 1 queja, 1 reclamo, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones.

PQRSFD ingresadas al aplicativo y contestadas: 55

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 23 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa de Gestión Empresarial, correspondientes a un 41.82%; 9 por la facultad de Arte y Diseño, correspondiente a 16.36%; 18 por extensión, correspondiente a 32.73%; y 5 por Secretaría General, correspondiente a 9.09%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (55), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Registro y Control: Correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre y reingresos.

Desarrollo Curricular: Correspondientes a solicitudes para pasantes de la facultad de Arte y Diseño, cancelación de semestres, reingresos y cancelaciones de componentes de módulo.

Extensión: Solicitudes referentes a información para matrículas, jornada sabatina, generación de recibos de matrícula, costos de matrícula, reporte de notas, modalidad virtual, inscripciones, costos de libros.

Gestión Jurídica: Solicitud sobre cancelación de matrícula y devolución de la misma.

Gestión y desarrollo de Talento Humano: Solicitud de certificación laboral.

En este período se documentó una queja en referencia al pago de un seguro estudiantil por fallecimiento de un estudiante del programa de Inglés, a la cual se dio respuesta de manera oportuna.

Se documentó un reclamo por el pago de Jóvenes en Acción, que también recibió respuesta oportuna.

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: 47 *PQRSFD* que equivalen al 85.45% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 7.27% equivalente a 4 *PQRSFD* se le dio respuesta en el tiempo límite y el 7.27% equivalente a 4 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha.

Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 93.72%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

COPIA CONTROLADA