300.02.02

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 118 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de abril al 30 de junio de 2020, de las cuales 110 son peticiones o solicitudes, 5 quejas, 3 reclamos, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 118 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 111 estaban contestadas 7 en trámite a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 48 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas de los programas Gestión Financiera, Gestión Empresarial y Gestión Comercial y de Mercados, correspondientes a un 40.67%; 32 por la facultad de Arte y Diseño, correspondiente a 27.11%; 1 por Admisiones, correspondiente a 0.84%; 20 por extensión, correspondiente a 16.94%; y 17 por Secretaría General, correspondiente a 14.40%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (118), 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, solicitud e aporte voluntario Covid.

Admisiones: 1 reclamo, referente a información de Jóvenes en Acción.

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

Se documentó un reclamo por reintegro de matrícula. Asimismo, una queja por incumplimiento de horario de curso virtual.

COPIA CONTROLADA

Gestión de recursos tecnológicos: 1 queja por restricción en información compartida por un docente.

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: 86 *PQRSFD* que equivalen al 77.48% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 9.91% equivalente a 11 *PQRSFD* se le dio respuesta en el tiempo límite y el 12.61% equivalente a 14 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha.

Durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 87.39%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=80%.

COPIA CONTROLADA