300.02.02

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 94 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de Enero al 31 de marzo de 2020, de las cuales 86 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia, 3 derechos de petición y 1 felicitación. De las 94 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 87 estaban contestadas 7 en trámite a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 23 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 24.47%; Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativa 1, correspondiente a 1.06%; 4 por la facultad de Arte y Diseño, correspondiente a 4.26%; 43 por Admisiones, correspondiente a 45.74%; 5 por extensión, correspondiente a 5.32%; y 18 por Secretaría General, correspondiente a 19.15%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (94), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 30 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, homologación de inglés, información de ingreso a los programas, cambios de jornada, contraseña para ingresar al sistema de notas, Jóvenes en acción.
1 reclamo por no aparecer en listados de asistencia, 1 derecho de petición para cursar componente de módulo más trabajo de grado.

Admisiones: 4 peticiones, referentes a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas. 1 felicitación por la nueva página para realizar trámites de admisión en línea.

Extensión: 3 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

COPIA CONTROLADA

Gestión de recursos tecnológicos: 1 petición referente a clave de acceso para ingreso a sistema académico. 1 felicitación referente al diseño de la nueva página web institucional.

Secretaría General- Talento Humano: Se documentaron 3 derechos de petición referentes a bonos personales, fuentes de financiamiento para instituciones de educación superior, verificación documentación docentes.

Se documentaron 3 quejas referentes al servicio en la cafetería para estudiantes del programa de Inglés y condiciones de los baños en la sede Bicentenario.

Se realizó una sugerencia referente a la estrategia de plataforma virtual de estudio, a adoptar por la institución para dar respuesta a la situación de contingencia por el COVID19.

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: 80 *PQRSFD* que equivalen al 85.10% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 2.14% equivalente a 2 *PQRSFD* se le dio respuesta en el tiempo límite y el 12.76% equivalente a 12 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha.

Durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 87.24%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=80%.

COPIA CONTROLADA