106.02.01.0.1. D.06

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS
APLICATIVO ACCIONES SGI

TERCER TRIMESTRE 2021
(JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE)

COPIA CONTROLADA

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 115 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio al 30 de septiembre de 2021, de las cuales 107 son peticiones o solicitudes, 6 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 0 felicitaciones. De las 115 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 113 estaban contestadas a la fecha del informe y 2 se encontraban en trámite.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 11 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa del programa Gestión Empresarial, correspondiente a un 9.57%; 33 por extensión, correspondiente a 28.7%; 57 por Admisiones, correspondiente al 59.57%, y 14 por Secretaría General, correspondiente a 12.17%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (115), fueron direccionadas de la siguiente manera:

Desarrollo Curricular: 2 solicitudes y dos quejas

Admisiones: 1 petición, 1 queja, 1 reclamo

Bienestar Universitario: 1 petición

Egresados: 1 petición

Extensión: 30 solicitudes, 2 quejas y 1 derecho de petición

Gestión de Tesorería: 1 petición

Gestión Documental: 2 peticiones

Gestión Jurídica: 1 petición

Gestión del Talento Humano: 1 petición

Planeación Académica: 1 petición

Licenciatura Inglés: 1 queja

Registro y Control: 66 peticiones

Las peticiones recibidas corresponden a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, pruebas TyT, homologaciones, información de ingreso al programa de extensión de inglés, listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas, horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula, y cancelación de semestre, entre otros.

Las quejas recibidas estuvieron motivadas por:

- Inconformidad en actividades académicas de docente en la FCSA.
- Inconformidad por demasiados trabajos en grupo para los estudiantes de la licenciatura en Inglés.
- Inconformidad por cambio de docente en el curso de Inglés infantil sin avisar a los padres.
- Inconformidad por no consecución a tiempo de los textos para el curso de inglés infantil.
- Inconformidad por valor muy elevado de los textos de cursos de inglés infantil.
- Inconformidad por proceso de admisión que no pudo completarse y no se obtuvo respuesta oportuna por parte de Admisiones.
- Inconformidad por no salir en lista de admitidos.

El derecho de petición se recibió en el curso de extensión de inglés, solicitando el reingreso al curso, teniendo en cuenta los semestres cursados.

A las quejas y al derecho de petición se dio la oportuna respuesta por parte de los líderes de proceso correspondientes.

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: 112 *PQRSFD* que equivalen al 97.39% han sido respondidas

COPIA CONTROLADA

antes del tiempo previsto y el 0.86% equivalente a 5 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha y debe tenerse en cuenta que 2 peticiones aún se encuentran en trámite.

Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 97.39%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=80%.

COPIA CONTROLADA