106.02.01.0.1. D.06

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

CUARTO TRIMESTRE 2021
(OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE)

COPIA CONTROLADA

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 88 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de octubre al 29 de diciembre de 2021, de las cuales 84 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 0 felicitaciones. De las 88 *PQRSFD* ingresados al aplicativo, 87 estaban contestadas a la fecha del informe y 1 se encontraba en trámite.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 27 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa del programa Gestión Empresarial, correspondiente a un 30.68%; 31 por extensión, correspondiente a 35.23%; 22 por Facultad de Arte y Diseño, correspondiente al 25%, y 8 por Secretaría General, correspondiente a 9.09%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (88), fueron direccionadas de la siguiente manera:

Desarrollo Curricular: 41 solicitudes, 1 queja, 1 reclamo

Extensión: 29 solicitudes, 1 queja

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 solicitud

Gestión Documental: 1 derecho de petición

Registro y Control: 13 solicitudes

Las peticiones recibidas corresponden a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, 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 por dificultades para realizar el proceso de matrícula de manera virtual, sin recibir atención en jornadas no laborales.

- Inconformidad con resultados de parcial del primer semestre de la Licenciatura en Español e Inglés.

El reclamo recibido tiene que ver con la inconformidad de un estudiante por la nota publicada, la cual no corresponde al registro en consulta de notas y plan de estudio.

El derecho de petición solicita la cancelación de semestre y reintegro de matrícula.

A estos requerimientos 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: 84 *PQRSFD* que equivalen al 96.55% han sido respondidas antes del tiempo previsto y el 3.45% equivalente a 3 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha y debe tenerse en cuenta que 1 derecho de petición aún se encuentra en trámite.

Durante el cuarto trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 96.55%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=80%.

COPIA CONTROLADA