## GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS PRIMER TRIMESTRE 2021

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 81 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de Enero al 31 de marzo de 2021, de las cuales 78 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 81 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 30 estaban contestadas y 1 en trámite a la fecha del informe.

# Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registo: 14 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa del programa Gestión Empresarial, correspondiente a un 17.25%, 28 por Admisiones, correspondiente a 34.57%; 22 por extensión, correspondiente a 27.16%; y 17 por Secretaría General, correspondiente a 20.99%.

Las *PQRSFD* documentadas en al aplicativo (81), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Direccionamiento Estratágico: 1 petición para solicitar financiamiento de matrícula.

Gestión de Tesoreria: 1 petición de la Compañía Energética de Occidente solicitando el certificado de retenciones realizadas en la vigencia 2020.

Desarrollo Curricular: 5 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, homologación de inglés, información de ingreso a los programas, cambios de jornada.

1 queja por demora en la entrega de documentos para homologación de materias en otra institución.

Admisiones: 5 peticiones, referentes a listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas. 1 queja porque los números telefónicos no funcionan para recibir información.

Extensión: 23 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

Secretaría General: Se documentó 1 reclamo sin texto legible. Hubo 2 solicitudes de certificación laboral y colaboración para la Procesión de la Caridad en 2021.

Registro y Control Académico: Se documentaron 41 solicitudes con relación a cancelaciones de semestre y componentes de módulo, homologaciones y reingresos.

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesto a *PQRSFD* en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 77 *PQRSFD* que equivalen al 96.25% han sido respondidas antes del tiempo previsto y el 3.75% equivalente a 3 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha.

Durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 96.25%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida >=23%.