

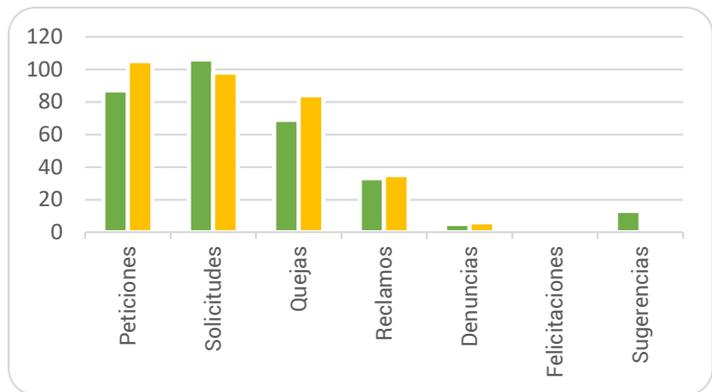


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD Informe del 01 de julio al 31 de diciembre de 2023

Objetivo: Determinar cifras que nos permitan analizar e interpretar el comportamiento de las PQRSD durante el periodo. De este informe se deben derivar acciones correctivas que van en pro del fortalecimiento de gestión e imagen institucional.

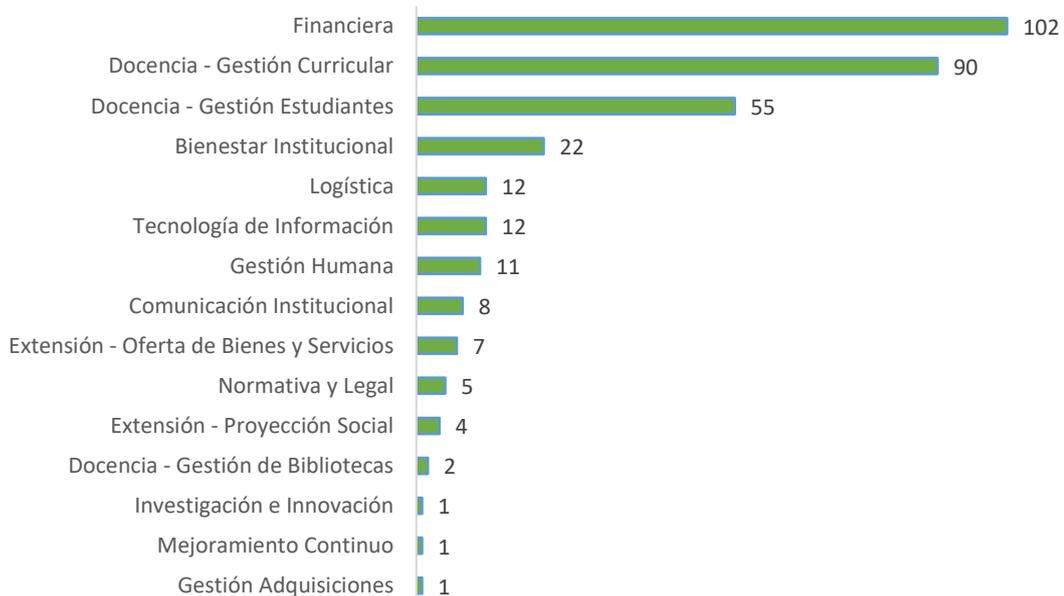
Consolidado por tipo de PQRSD

	2023-1	2023-2
Peticiones	87	105
Solicitudes	106	98
Quejas	69	84
Reclamos	33	35
Denuncias	5	6
Felicitaciones	1	1
Sugerencias	13	0
Total	314	333



Se registraron PQRSD dirigidas a los diferentes procesos institucionales. Los datos muestran que los procesos con menor cantidad son Gestión de Adquisiciones, Mejoramiento Continuo e Investigación e Innovación, cada uno con una. Por otro lado, los procesos con mayor cantidad incluyen Financiera, Docencia - Gestión Curricular y Docencia - Gestión Estudiantes, con 102, 90 y 55 respectivamente. Estos datos resaltan la importancia de gestión efectiva en áreas críticas como Financiera y Docencia para atender las necesidades y preocupaciones de la comunidad institucional.

Total de incidencias por proceso responsable



Los datos proporcionados revelan una diversidad de temas abordados a través de las PQRSD, reflejando la variedad de preocupaciones y necesidades dentro de la comunidad institucional. Desde consultas sobre programas académicos hasta temas relacionados con la atención al usuario y procesos administrativos, estas PQRSD ofrecen una panorámica de los desafíos y expectativas enfrentados por la institución.

Al analizar los temas más frecuentes, podemos identificar áreas críticas que requieren atención prioritaria. Los 5 temas más comunes son: Pagos, Devolución de Dinero, Inscripciones, Becas y beneficios, y Certificados y Soportes Académicos, indican una clara necesidad de mejorar los procesos financieros y administrativos, así como brindar un apoyo más efectivo en asuntos relacionados con la matrícula, la asistencia económica y la documentación académica. Estos datos pueden ser una guía valiosa para enfocar los esfuerzos de mejora y garantizar una experiencia más satisfactoria para los miembros de la comunidad institucional.



** La gráfica muestra los temas que tienen más de 3 registros*

Término de que dispone la Institución para dar respuesta a las PQRSD

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 se establece:

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

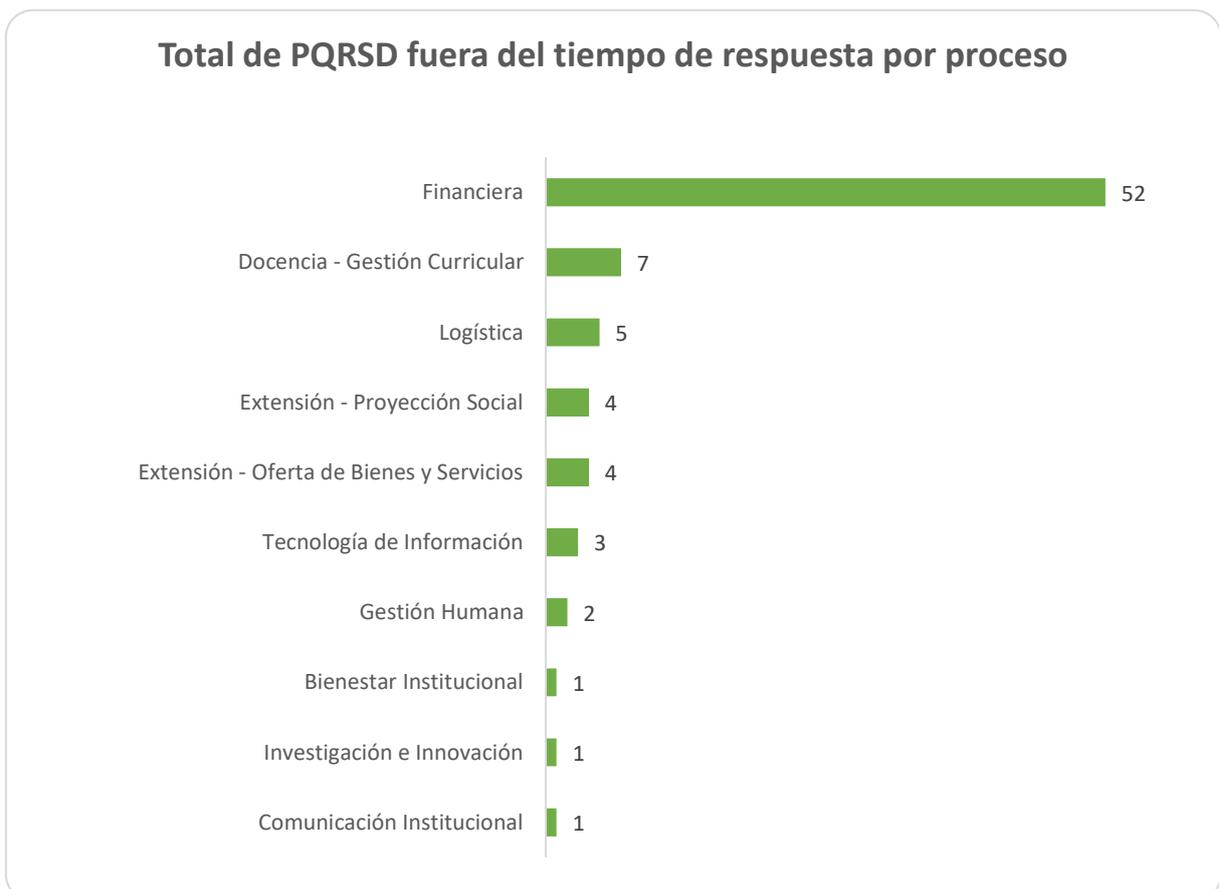
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes Peticiones:

Las Peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al Peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al Peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Las quejas, reclamos y denuncias se resolverán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.

En el siguiente cuadro se relacionan las incidencias que sobrepasaron el tiempo de respuesta en días hábiles:



Solicitud	Origen	Solicitante	Proceso	Tema	Responsable	Respuesta	Atraso
4033	Quejas	Docente	Financiera	Funcionarios Públicos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	29/09/2023	45
4009	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	41
4031	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	38
4049	Peticion	Contratista	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	29/09/2023	36
4070	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	2/10/2023	35
4040	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	19/09/2023	35
4035	Peticion	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	22/09/2023	35
4027	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	33
4080	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	2/10/2023	31
4053	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	19/09/2023	31
4084	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	29/09/2023	30
4078	Peticion	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Horarios de Clase	Oswaldo Juan Plata Pineda	6/10/2023	30
4057	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	30
4502	Quejas	Estudiante	Financiera	Funcionarios Públicos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	Sin Respuesta	28
4452	Peticion	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	31/01/2024	28
4476	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	31/01/2024	25
4123	Solicitudes	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	17/10/2023	24

4087	Reclamos	Docente	Financiera	Certificados y Soportes Laborales	Claudia Cristina Vanegas Escobar	21/09/2023	23
4083	Quejas	Graduado	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	23
4382	Peticion	Empleado	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Certificados y Soportes Laborales	Leidy Carolina Toloza Rivera	12/12/2023	20
4105	Quejas	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	19
4075	Peticion	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	19
4112	Quejas	Estudiante	Financiera	Carnetización	Claudia Cristina Vanegas Escobar	21/09/2023	17
4076	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Funcionarios Públicos	Luz Adriana Díaz Mateus	11/09/2023	17
4109	Solicitudes	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	16
4114	Reclamos	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	15
4532	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	31/01/2024	14
4545	Reclamos	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	1/02/2024	13
4062	Peticion	Contratista	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Contratación	Rodrigo Orlando Osorio Montoya	1/09/2023	12
4389	Quejas	Estudiante	Logística	Acceso a Instalaciones	Adriana Portocarrero Rengifo	27/11/2023	11
4142	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Consulta de Información	Lina Maria Cardona Alvarez	5/10/2023	11
4000	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	3/08/2023	11
3998	Quejas	Público externo	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	3/08/2023	11
3997	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	3/08/2023	11

4355	Reclamos	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	7/11/2023	10
4353	Quejas	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	7/11/2023	10
4011	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	9/08/2023	10
4006	Reclamos	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	3/08/2023	10
4433	Sugerencia	Estudiante	Extensión - Proyección Social	Otros	Aura María Vasco Ospina	18/12/2023	9
4404	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	7/12/2023	9
4117	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	9
4008	Reclamos	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	3/08/2023	9
4546	Peticion	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	1/02/2024	8
4443	Quejas	Docente	Logística	Aseo de las Instalaciones	Mauricio Caro Diaz	18/12/2023	8
4125	Quejas	Contratista	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	22/09/2023	8
4488	Quejas	Estudiante	Extensión - Proyección Social	Becas y beneficios	Adriana Portocarrero Rengifo	9/01/2024	7
4131	Quejas	Docente	Comunicación Institucional	Consulta de Información	Giovanni Figueroa Jimenez	22/09/2023	7
4092	Quejas	Docente	Logística	Infraestructura	Adriana Portocarrero Rengifo	1/09/2023	7
4392	Solicitudes	Estudiante	Extensión - Proyección Social	Consulta de Información	Mauricio Caro Diaz	21/11/2023	6
4129	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	21/09/2023	6
4106	Solicitudes	Estudiante	Tecnología de Información	Correo Institucional	Hernando Delgado Rosas	1/09/2023	6

4056	Solicitudes	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Horarios de Clase	Eudis Eugenia López Gómez	16/08/2023	6
4055	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Horarios de Clase	Eudis Eugenia López Gómez	16/08/2023	6
4021	Peticion	Contratista	Financiera	Certificados y Soportes Laborales	Claudia Cristina Vanegas Escobar	10/08/2023	6
4004	Peticion	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	3/08/2023	5
4130	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	19/09/2023	4
4120	Quejas	Docente	Logística	Infraestructura	Adriana Portocarrero Rengifo	11/09/2023	4
4041	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	3/08/2023	4
4528	Reclamos	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Becas y beneficios	Juan Fernando Ruiz Ramirez	16/01/2024	3
4429	Peticion	Público externo	Investigación e Innovación	Programas Académicos - Posgrados	Isabel Cristina Cano Ramírez	11/12/2023	3
4424	Peticion	Público externo	Gestión Humana	Certificados y Soportes Laborales	Maria Dioni Medina Munoz	7/12/2023	3
4370	Solicitudes	Público externo	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Certificados y Soportes Académicos	Rodrigo Orlando Osorio Montoya	8/11/2023	3
4533	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	15/01/2024	2
4405	Solicitudes	Estudiante	Extensión - Proyección Social	Consulta de Información	Mauricio Caro Díaz	21/11/2023	2
4383	Quejas	Empleado	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	7/11/2023	2
4373	Reclamos	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	7/11/2023	2
4046	Peticion	Contratista	Financiera	Certificados y Soportes Laborales	Claudia Cristina Vanegas Escobar	10/08/2023	2
4029	Peticion	Docente	Gestión Humana	Certificados y Soportes Laborales	Maria Dioni Medina Munoz	4/08/2023	2

4539	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	15/01/2024	1
4538	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	15/01/2024	1
4534	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	15/01/2024	1
4507	Peticion	Público externo	Tecnología de Información	Correo Institucional	Hernando Delgado Rosas	16/01/2024	1
4461	Quejas	Contratista	Logística	Funcionarios Públicos	Mauricio Caro Diaz	18/12/2023	1
4448	Peticion	Estudiante	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Certificados y Soportes Académicos	Rodrigo Orlando Osorio Montoya	18/12/2023	1
4137	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	1
4135	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	Claudia Cristina Vanegas Escobar	20/09/2023	1
4134	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Docentes	Eudis Eugenia López Gómez	20/09/2023	1
4104	Peticion	Estudiante	Tecnología de Información	Correo Institucional	Hernando Delgado Rosas	1/09/2023	1
4091	Quejas	Estudiante	Bienestar Institucional	Becas y beneficios	Beatriz Elena Villa Cano	24/08/2023	1
4058	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	Claudia Cristina Vanegas Escobar	9/08/2023	1

Solicitudes trasladadas a otras entidades

Durante el periodo analizado no se presentaron solicitudes para traslado a otras entidades.

Solicitudes en la que se negó acceso a la información

Durante el periodo analizado no se presentaron solicitudes de información negadas.

Conclusiones y Acciones de Mejora

Del análisis descriptivo se obtuvo que de las **333** incidencias, **253** se respondieron en el tiempo reglamentario; es decir, **80 incidencias** estuvieron fuera del límite de tiempo reglamentario.

La Oficina Asesora de Comunicaciones -dependencia responsable de realizar el direccionamiento de las PQRSD- realiza la gestión continua que permite agilizar las respuestas a los usuarios; con el fin de mejorar este proceso, ha definido las siguientes acciones:

Capacitar permanentemente a los servidores públicos en el proceso de respuesta a las PQRSD por medio de campañas enviadas a los correos, publicación en página web y recordación de la normatividad.