

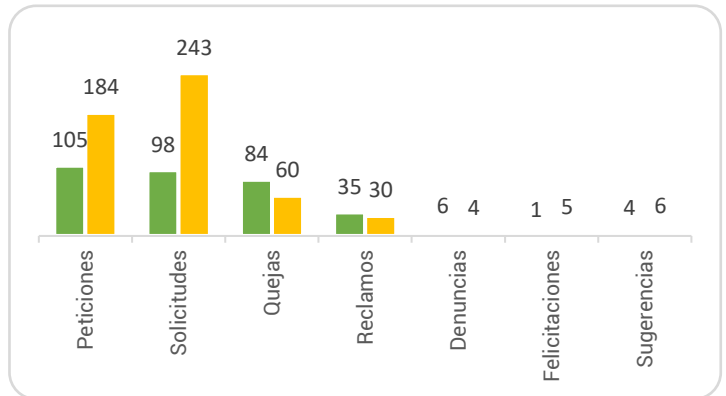


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD Informe del 01 de enero al 30 de junio de 2024

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

	2023-2	2024-1
Peticiones	105	184
Solicitudes	98	243
Quejas	84	60
Reclamos	35	30
Denuncias	6	4
Felicitaciones	1	5
Sugerencias	4	6
Total	333	532



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 Gestión Curricular, Gestión Estudiantes, Bienestar Institucional y Financiera, con **206**, **111**, **86** y **33** respectivamente. Estos datos resaltan la importancia de gestión efectiva en áreas críticas como Docencia y Bienestar 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 indican una necesidad de mejorar la información de los procesos y así brindar un apoyo más efectivo en asuntos relacionados con el proceso de practicantes, la asistencia en devoluciones de dinero y procesos de pagos, documentación académica e inscripciones. 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 5 registros, los demás temas por debajo de una frecuencia de 4 se suman en la categoría otros.*

Término 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.

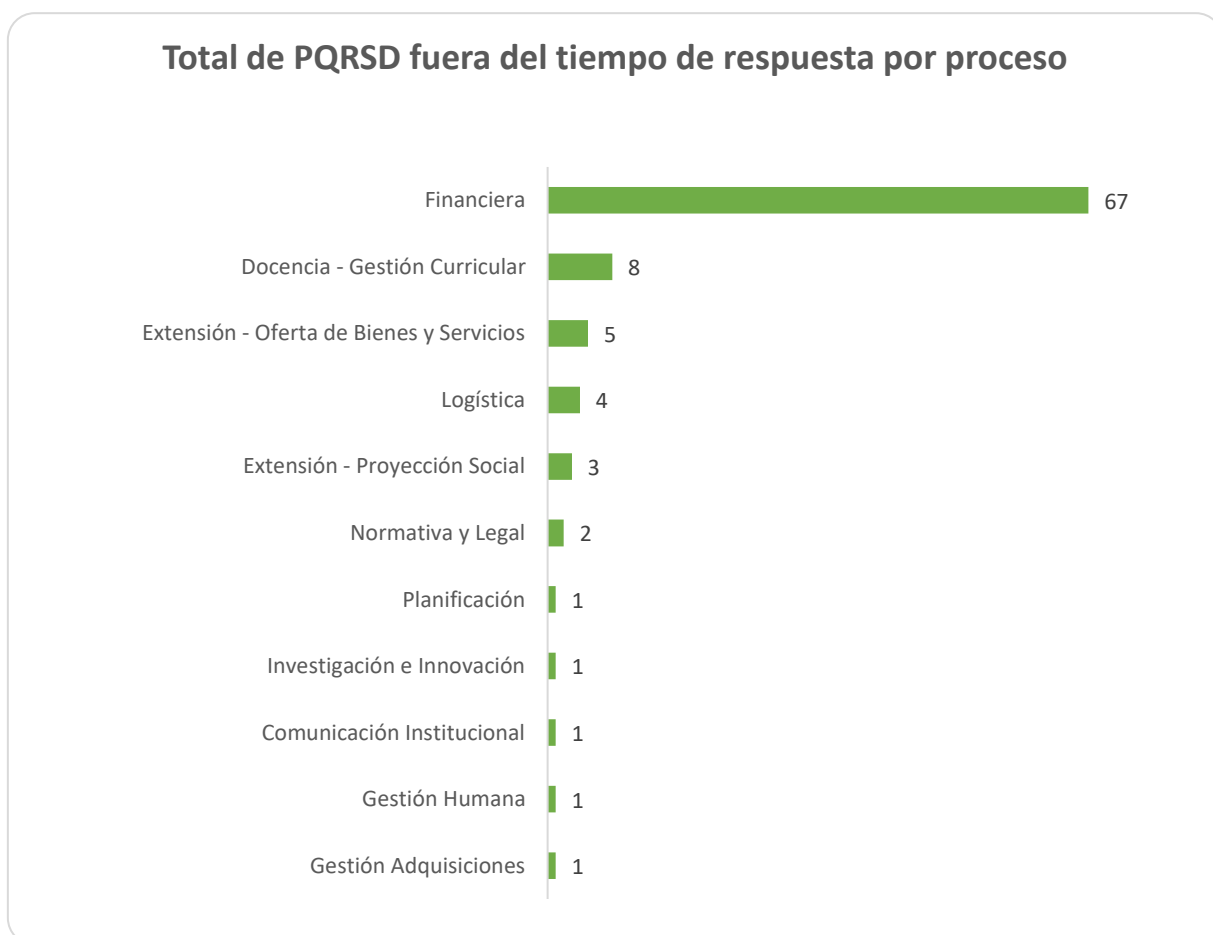
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes Peticiones:

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:



Informe del 01 de enero al 30 de junio de 2024

Solicitud	Origen	Solicitante	Proceso	Tema	Respuesta	Atraso
4780	Denuncias	Contratista	Financiera	Irregularidades financieras	21/05/2024	28
4851	Quejas	Público externo	Financiera	Pagos	21/05/2024	20
4850	Solicitudes	Empleado	Financiera	Funcionarios Públicos	21/05/2024	20
4856	Quejas	Empleado	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	19
4844	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	16/05/2024	19
4831	Peticion	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	19
4865	Solicitudes	Proveedor	Financiera	Certificados y Soportes Laborales	21/05/2024	18
4661	Reclamos	Contratista	Financiera	Pagos	18/03/2024	18
4696	Quejas	Público externo	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Educación Continúa	2/04/2024	17
4693	Peticion	Público externo	Extensión - Proyección Social	Inscripciones	4/04/2024	16
4848	Solicitudes	Docente	Logística	Aseo de las Instalaciones	10/05/2024	15
4859	Peticion	Graduado	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	14
4702	Quejas	Estudiante	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Educación Continúa	2/04/2024	14
4575	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	14/02/2024	14
4893	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	13
4866	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	13
4666	Quejas	Estudiante	Logística	Infraestructura	11/03/2024	13
4663	Quejas	Docente	Logística	Infraestructura	11/03/2024	13
4871	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	12
4690	Quejas	Proveedor	Financiera	Devolución de Dinero	18/03/2024	12
4639	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	28/02/2024	12
4630	Solicitudes	Proveedor	Gestión Adquisiciones	Certificados y Soportes Laborales	28/02/2024	12
5008	Peticion	Público externo	Logística	Certificados y Soportes Laborales	25/06/2024	11
4686	Reclamos	Graduado	Financiera	Devolución de Dinero	14/03/2024	11

Informe del 01 de enero al 30 de junio de 2024

4678	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	12/03/2024	11
4589	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	14/02/2024	11
4908	Solicitudes	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	20/05/2024	10
4898	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	20/05/2024	10
4847	Solicitudes	Público externo	Financiera	Certificados y Soportes Laborales	4/05/2024	10
4743	Solicitudes	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	8/04/2024	10
4670	Peticion	Estudiante	Financiera	Consulta de Información	14/03/2024	10
4558	Reclamos	Estudiante	Financiera	Pagos	1/02/2024	10
4557	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	1/02/2024	10
4551	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	1/02/2024	10
4574	Peticion	Estudiante	Financiera	Pagos	14/02/2024	9
4560	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	31/01/2024	9
4559	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	31/01/2024	9
4549	Solicitudes	Proveedor	Financiera	Pagos	31/01/2024	9
4921	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	20/05/2024	8
4895	Peticion	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	8
4755	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	9/04/2024	8
4748	Quejas	Empleado	Financiera	Pagos	8/04/2024	8
4744	Solicitudes	Estudiante	Extensión - Proyección Social	Consulta de Información	4/04/2024	8
4554	Solicitudes	Público externo	Financiera	Pagos	30/01/2024	8
4768	Quejas	Graduado	Financiera	Devolución de Dinero	9/04/2024	7
4697	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	14/03/2024	7
4603	Reclamos	Estudiante	Financiera	Pagos	14/02/2024	7
4903	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	6
4868	Peticion	Contratista	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Pagos	9/05/2024	6
4807	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Inscripciones	17/04/2024	6
4662	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Consulta de Información	29/02/2024	6
4637	Quejas	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Mala Atención del Funcionario	20/02/2024	6

Informe del 01 de enero al 30 de junio de 2024

4631	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	20/02/2024	6
4911	Peticion	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	20/05/2024	5
4902	Peticion	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	20/05/2024	5
4900	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	20/05/2024	5
4687	Peticion	Contratista	Financiera	Pagos	14/03/2024	5
4573	Reclamos	Público externo	Financiera	Pagos	1/02/2024	5
4571	Reclamos	Estudiante	Financiera	Pagos	1/02/2024	5
5073	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Proceso de Practicantes	27/06/2024	4
5070	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Proceso de Practicantes	27/06/2024	4
4949	Quejas	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	4
4944	Quejas	Estudiante	Financiera	Pagos	21/05/2024	4
4720	Reclamos	Docente de cátedra	Financiera	Pagos	18/03/2024	4
4716	Solicitudes	Proveedor	Financiera	Otros	18/03/2024	4
4658	Peticion	Contratista	Financiera	Pagos	28/02/2024	4
4577	Reclamos	Docente de cátedra	Financiera	Docentes	31/01/2024	4
4862	Solicitudes	Empleado	Gestión Humana	Certificados y Soportes Laborales	25/04/2024	3
4839	Solicitudes	Público externo	Extensión - Proyección Social	Solicitud de Empleo	19/04/2024	3
4838	Solicitudes	Público externo	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Solicitud de Empleo	19/04/2024	3
4818	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Proceso de Practicantes	15/04/2024	3
4795	Quejas	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	9/04/2024	3
4928	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	21/05/2024	2
4815	Peticion	Público externo	Normativa y Legal	Consulta de Información	19/04/2024	2
4791	Solicitudes	Docente	Financiera	Otros	8/04/2024	2
4767	Solicitudes	Graduado	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Educación Continúa	2/04/2024	2

Informe del 01 de enero al 30 de junio de 2024

4734	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	21/03/2024	2
4649	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	14/02/2024	2
4625	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	14/02/2024	2
4600	Denuncias	Estudiante	Financiera	Irregularidades administrativas	14/02/2024	2
4593	Peticion	Estudiante	Financiera	Pagos	14/02/2024	2
5082	Solicitudes	Contratista	Docencia - Gestión Curricular	Proceso de Practicantes	27/06/2024	1
5079	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Proceso de Practicantes	27/06/2024	1
5006	Solicitudes	Público externo	Comunicación Institucional	Otros	31/05/2024	1
4986	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	24/05/2024	1
4983	Peticion	Contratista	Financiera	Pagos	30/05/2024	1
4981	Peticion	Público externo	Normativa y Legal	Pagos	30/05/2024	1
4935	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	20/05/2024	1
4932	Peticion	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	20/05/2024	1
4854	Peticion	Graduado	Investigación e Innovación	Contratación	30/04/2024	1
4802	Solicitudes	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	9/04/2024	1
4676	Peticion	Estudiante	Planificación	Infraestructura	5/03/2024	1
4626	Peticion	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	20/02/2024	1
4587	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	31/01/2024	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

Del análisis descriptivo se obtuvo que de las **532** incidencias, **438** se respondieron en el tiempo reglamentario; es decir, **94 incidencias** estuvieron fuera del límite de tiempo reglamentario. El incremento en el número de incidencias con respecto al periodo anterior se debe a la inclusión de los derechos de petición que ingresaban por la ventanilla de atención de Archivo y Correspondencia; además, los funcionarios están ingresando las solicitudes por el sistema de PQRSD Mejoramiento.

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 se sigue capacitando 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, recordación de la normatividad y respuestas.

