

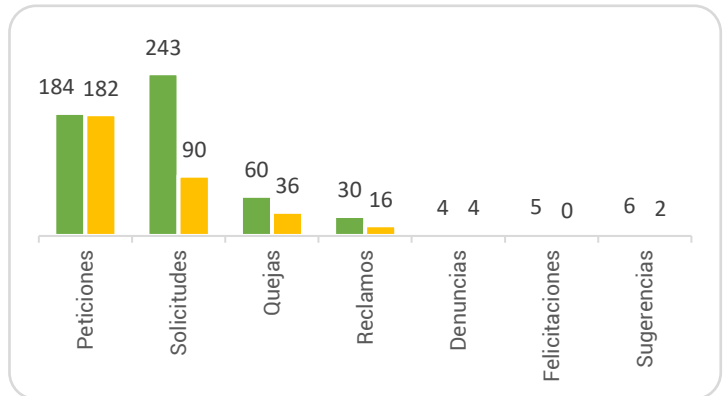


INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)
Informe del 01 de julio al 31 de diciembre de 2024

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

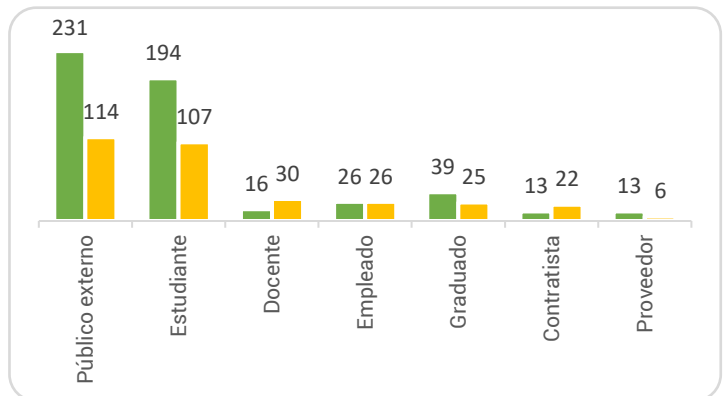
	2024-1	2024-2
Peticiones	184	182
Solicitudes	243	90
Quejas	60	36
Reclamos	30	16
Denuncias	4	4
Felicitaciones	5	0
Sugerencias	6	2
Total	532	330



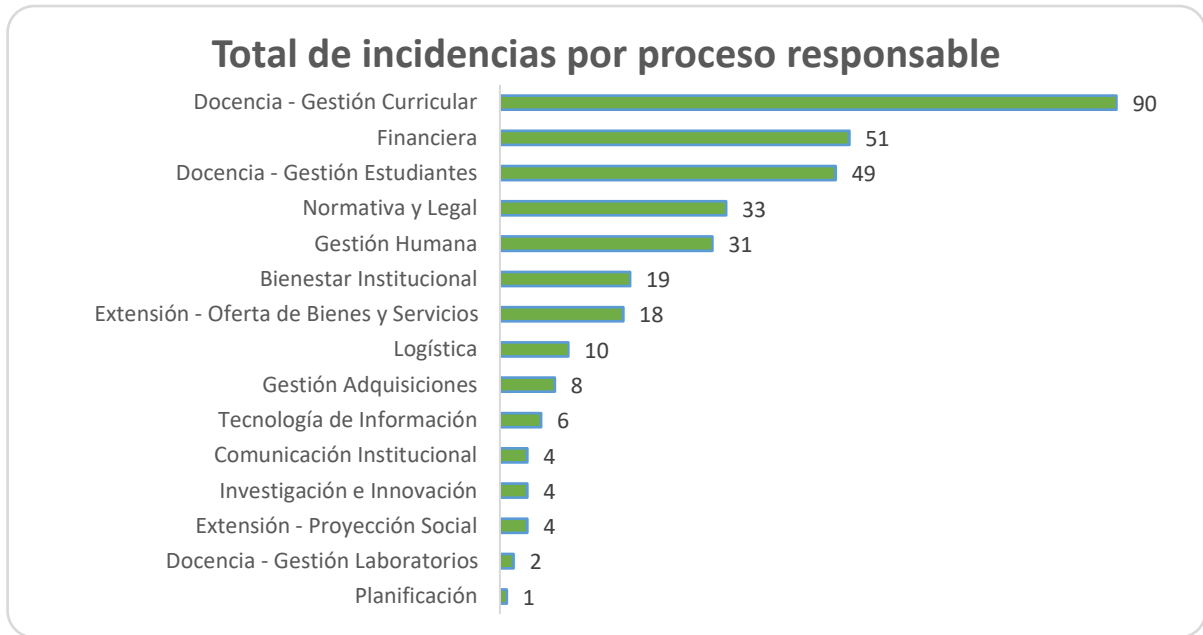
Se registraron un total de **330** PQRSD, dirigidas a diversos procesos institucionales. A continuación, se presenta la distribución de estas solicitudes según el tipo de solicitante en el sistema de PQRSD.

Consolidado por tipo Solicitante

	2024-1	2024-2
Público externo	231	114
Estudiante	194	107
Docente	16	30
Empleado	26	26
Graduado	39	25
Contratista	13	22
Proveedor	13	6
Total	532	330



Asimismo, se identificaron los procesos con el mayor número de solicitudes: Gestión Curricular (90), Financiera (51), Gestión de Estudiantes (49), Normativa y Legal (33) y Gestión Humana (31). Estos datos subrayan la importancia de una gestión eficiente en estas áreas clave, con el fin de responder de manera oportuna a las necesidades y preocupaciones de la comunidad institucional.



Los datos proporcionados evidencian la diversidad de temas abordados a través de las PQRSD, reflejando la amplitud de preocupaciones y necesidades dentro de la comunidad institucional.

Las solicitudes abarcan desde consultas sobre programas académicos hasta inquietudes relacionadas con la atención al usuario y procesos administrativos, lo que permite obtener una visión integral de los principales desafíos y expectativas que enfrenta la institución. Esta información resulta clave para fortalecer los mecanismos de respuesta y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.

Al analizar los temas más recurrentes en las PQRSD, se identifican áreas que requieren atención prioritaria. Los cinco temas más frecuentes reflejan la necesidad de fortalecer la comunicación y optimizar la gestión en aspectos clave como: Proceso de pagos, Atención al usuario por parte de los funcionarios, Documentación académica, Inscripciones, Proceso de practicantes

Estos hallazgos permiten enfocar esfuerzos en la mejora continua de los procesos institucionales, asegurando una atención más efectiva y alineada con las expectativas de la comunidad.



* 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 temas con menos de 4 registros.

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.

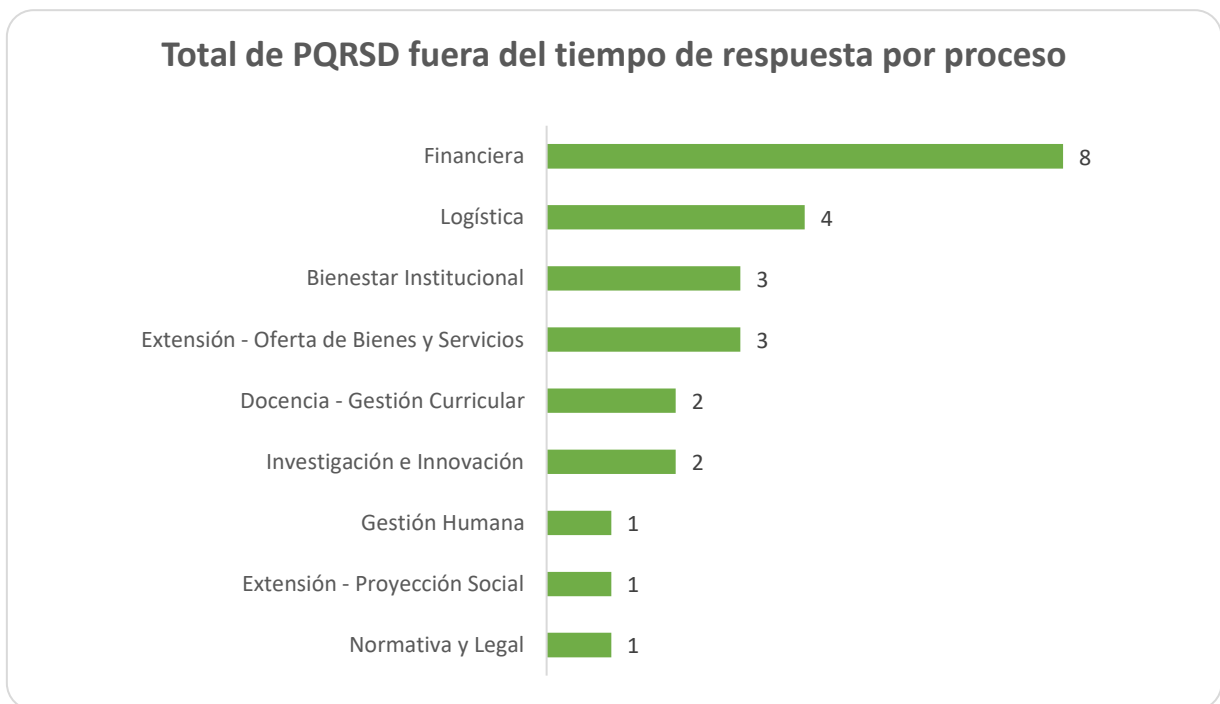
Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes Peticiones:

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 julio al 31 de diciembre de 2024

Solicitud	Origen	Solicitante	Proceso	Tema	Respuesta	Atraso
5214	Solicitudes	Docente	Logística	Infraestructura	2024/08/15	1
5219	Peticion	Contratista	Financiera	Pagos	2024/08/26	1
5525	Reclamos	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	2024/10/09	1
5529	Reclamos	Estudiante	Financiera	Devolución de Dinero	2024/10/10	1
5587	Peticion	Contratista	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Contratación	2024/11/13	1
5690	Peticion	Público externo	Bienestar Institucional	Pagos	2024/12/12	1
5697	Peticion	Empleado	Logística	Otros	2024/12/19	1
5185	Quejas	Empleado	Logística	Infraestructura	2024/08/06	2
5331	Peticion	Empleado	Normativa y Legal	Funcionarios Públicos	2024/09/12	2
5356	Quejas	Graduado	Financiera	Devolución de Dinero	2024/09/19	2
5590	Peticion	Público externo	Financiera	Pagos	2024/11/15	3
5612	Peticion	Contratista	Extensión - Proyección Social	Pagos	2024/11/27	3
5662	Quejas	Estudiante	Logística	Seguridad de la Institución		3
5775	Solicitudes	Estudiante	Financiera	Pagos	2025/01/13	3
5777	Solicitudes	Estudiante	Bienestar Institucional	Becas y beneficios	2025/01/13	3
5815	Peticion	Público externo	Investigación e Innovación	Docentes	2025/01/23	3
5201	Solicitudes	Público externo	Financiera	Devolución de Dinero	2024/08/13	4
5191	Solicitudes	Docente	Financiera	Funcionarios Públicos	2024/08/13	5
5814	Solicitudes	Público externo	Docencia - Gestión Curricular	Proceso de Practicantes	2025/01/16	5
5776	Reclamos	Estudiante	Docencia - Gestión Curricular	Notas	2025/01/16	6
5758	Peticion	Público externo	Investigación e Innovación	Grados	2025/01/23	9
5757	Quejas	Docente	Bienestar Institucional	Otros	2025/01/17	11
5627	Quejas	Graduado	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Educación Continúa	2024/12/10	13
5717	Peticion	Empleado	Gestión Humana	Docentes	2025/01/17	13
5626	Sugerencia	Público externo	Extensión - Oferta de Bienes y Servicios	Educación Continúa	2024/12/10	14

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 negadas.

Del análisis descriptivo se observa que, de un total de **330 incidencias** registradas, **305** fueron respondidas dentro del tiempo reglamentario, mientras que **25** excedieron el límite establecido.

Se evidencia una reducción del **63 %** en las incidencias fuera de tiempo en comparación con el período anterior. Esta mejora se atribuye a la implementación de una estrategia de seguimiento en el segundo semestre de 2024, que incluyó la contratación de un profesional encargado de notificar oportunamente a los funcionarios responsables sobre los plazos de respuesta.

La Oficina Asesora de Comunicaciones, como dependencia encargada del direccionamiento de las PQRSD, mantiene una gestión continua para agilizar los tiempos de respuesta a los usuarios. Con el propósito de fortalecer este proceso, se han implementado capacitaciones permanentes dirigidas a los servidores públicos, las cuales incluyen el envío de campañas informativas a través del correo institucional, publicaciones en la página web, difusión de normativas vigentes y recordatorios sobre la importancia de respuestas oportunas y efectivas.

