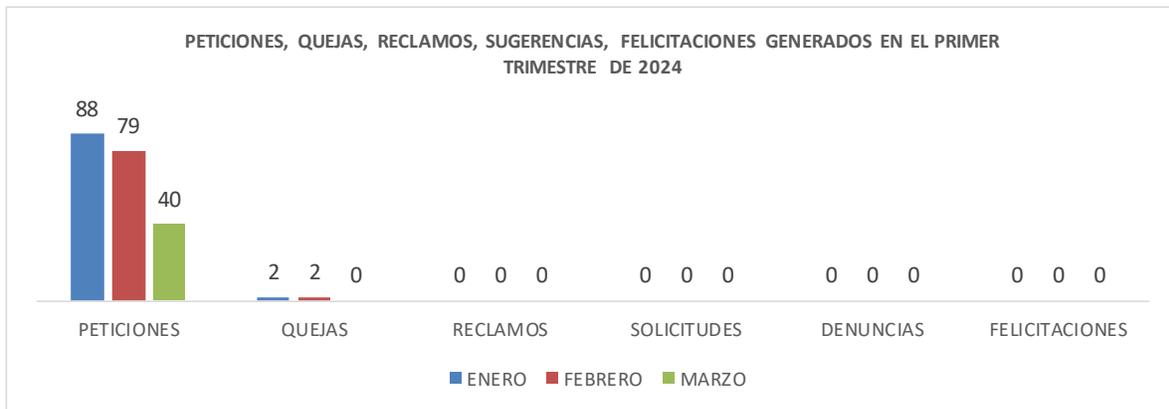


Informe estadístico de PQRSDF Primer Trimestre de 2024

1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

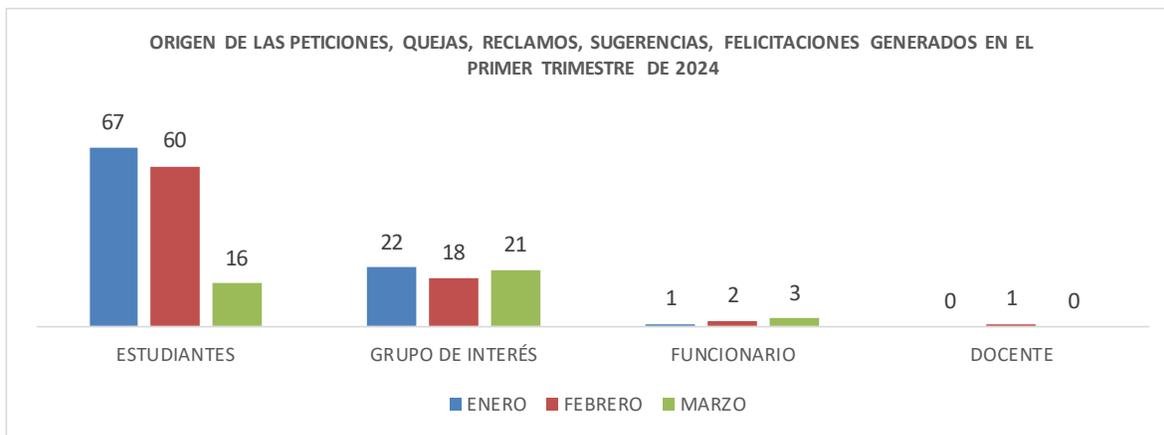
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024						
MES/PQRSDF	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	FELICITACIONES
ENERO	88	2	0	0	0	0
FEBRERO	79	2	0	0	0	0
MARZO	40	0	0	0	0	0
TOTALES	207	4	0	0	0	0



Se puede observar en la gráfica que en el primer trimestre de 2024 se presentaron 207 peticiones y 4 quejas, siendo en el mes de enero 43%, en febrero 38% y en marzo 19%. Se observa igualmente que los otros indicadores no tienen participación alguna.

2. Origen de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

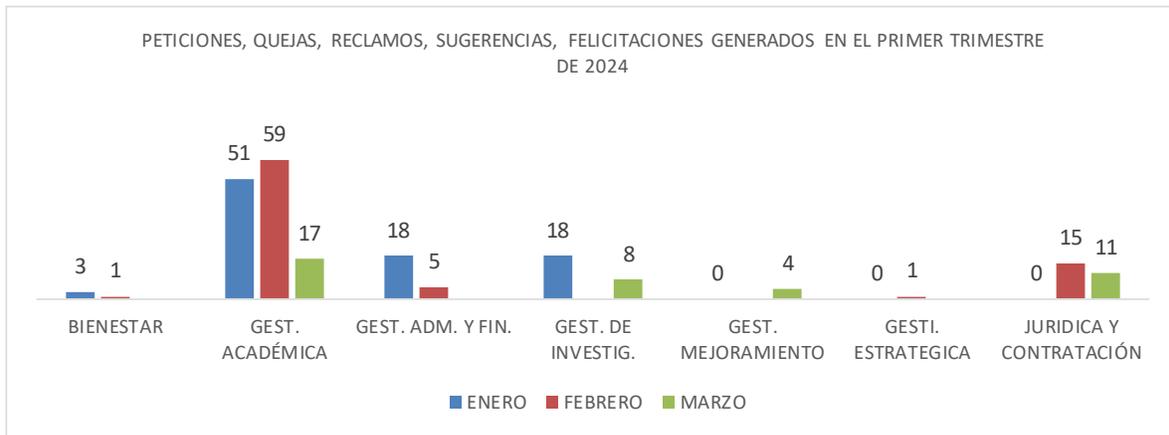
ORIGEN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024				
MES/ORIGEN	ESTUDIANTES	GRUPO DE INTERÉS	FUNCIONARIO	DOCENTE
ENERO	67	22	1	0
FEBRERO	60	18	2	1
MARZO	16	21	3	0
TOTALES	143	61	6	1



La gráfica muestra que en el mes de enero el 47% de las PQRDSF tiene procedencia de parte de los estudiantes, el 36% procede de parte de los grupos de interés. Para el mes de febrero el 42% procede de los estudiantes, el 30% de los grupos de interés y para el mes de marzo, el 11% procedió de parte de los estudiantes y el 34% de parte de los grupos de interés. Igualmente se puede decir que en el trimestre el 68% de las PQRDSF corresponde a los estudiantes y el 29% a los grupos de interés. Los resultados correspondientes a los funcionarios y docentes no son relevantes.

3. Proceso involucrado en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

PROCESO INVOLUCRADO EN LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024							
MES/PROCESO INV.	BIENESTAR	GEST. ACADÉMICA	GEST. ADM. Y FIN.	GEST. DE INVESTIG.	GEST. MEJORAMIENTO	GESTI. ESTRATEGICA	JURIDICA Y CONTRATACIÓN
ENERO	3	51	18	18	0	0	0
FEBRERO	1	59	5	0	0	1	15
MARZO	0	17	0	8	4	0	11
TOTALES	4	127	23	26	4	1	26



Se observa que el proceso más involucrado en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024 fue Gestión Académica con el 60% de participación, seguido de Gestión de Investigación y Jurídica y Contratación con el 12% cada una, Gestión Administrativa y financiera con el 23%. Los procesos menos involucrados en el objeto de estudio fueron Bienestar y Gestión mejoramiento con el 2% cada uno.

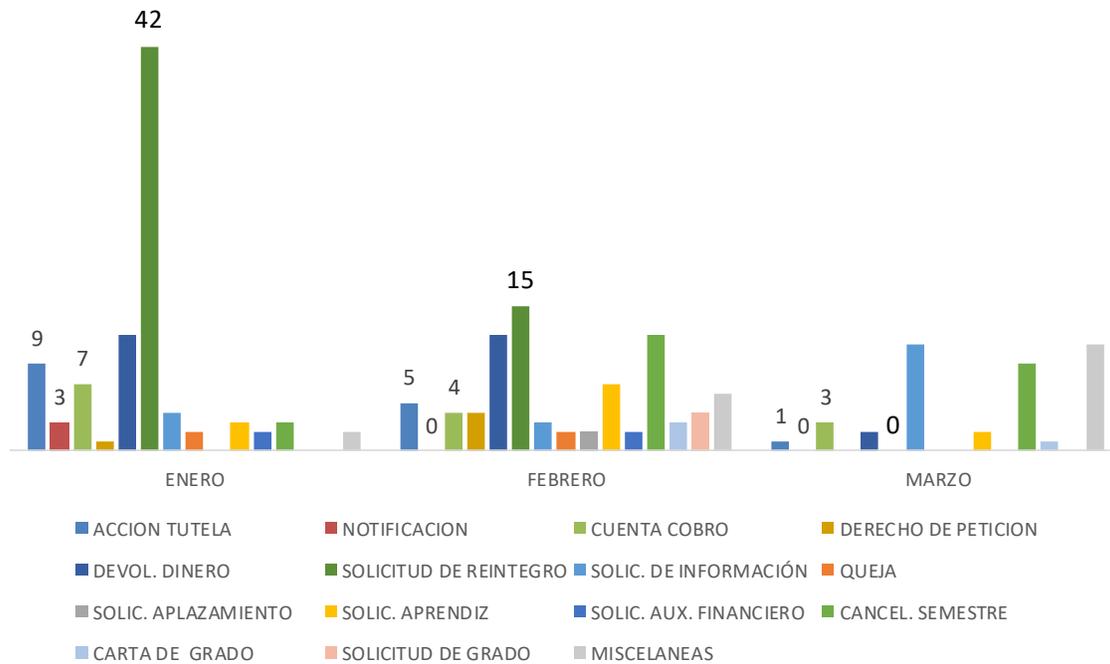
Igualmente se puede decir que Gestión académica participó con el 40%, febrero con 46% y marzo con el 13%. Gestión de investigación en enero participó con el 69% y marzo con el 31%, en febrero no hay participación. Gestión Jurídica y contratación en febrero participó con el 58% y marzo con el 42%, en enero no hay participación. Gestión Administrativa y financiera en enero participó con el 78% y febrero con el 22%, en marzo no hay participación.

4. Descripción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024			
MES/DESCRIPC.	ENERO	FEBRERO	MARZO
ACCION TUTELA	9	5	1
NOTIFICACION	3	0	0
CUENTA COBRO	7	4	3
DERECHO DE PETICION	1	4	0
DEVOL. DINERO	12	12	2
SOLICITUD DE REINTEGRO	42	15	0
SOLIC. DE INFORMACIÓN	4	3	11
QUEJA	2	2	0
SOLIC. APLAZAMIENTO	0	2	0
SOLIC. APRENDIZ	3	7	2
SOLIC. AUX. FINANCIERO	2	2	0
CANCEL. SEMESTRE	3	12	9
CARTA DE GRADO	0	3	1

SOLICITUD DE GRADO	0	4	0
MISCELANEAS	2	6	11
TOTALES	90	81	40

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024

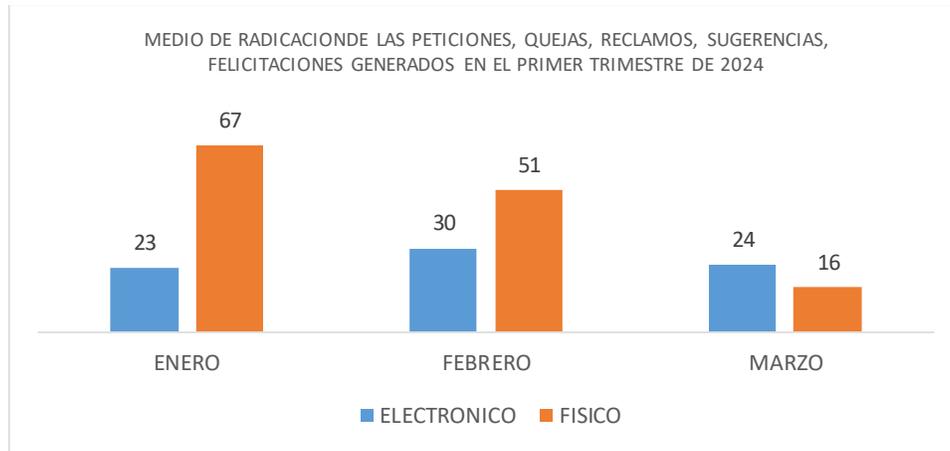


Se observa que en el trimestre se presentó una participación del 7% en Acciones de Tutela y cuentas de cobro, un 12% en devoluciones de dinero, 27% en solicitud de reintegro académico, 9% en solicitudes de información 11% en cancelación del semestre académico, siendo los más relevante. El ítem de misceláneas son otras solicitudes que no alcanzan un porcentaje significativo.

5. Medio de radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

MEDIO DE RADICACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024		
MES/MEDIO DE RADICACION	ELECTRONICO	FISICO
ENERO	23	67
FEBRERO	30	51

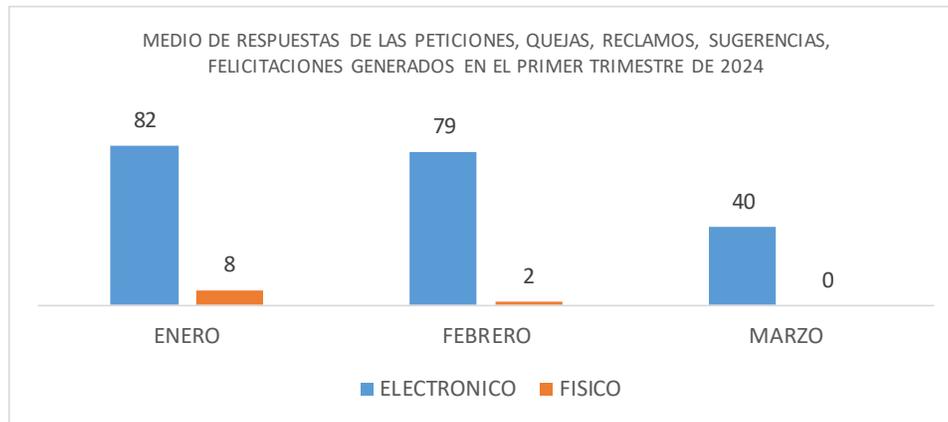
MARZO	24	16
TOTALES	77	134



La gráfica muestra que en el primer trimestre de 2024 el 64% de las PQRDSF se radicaron en forma física y el 36% por medios electrónicos. Igualmente se nota que en enero las solicitudes en medio físico fueron del 50%, en febrero el 38% y en marzo 12%. Todo lo anterior indica que los usuarios de la Institución no hicieron uso de medios electrónicos en este trimestre.

6. Medio de respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

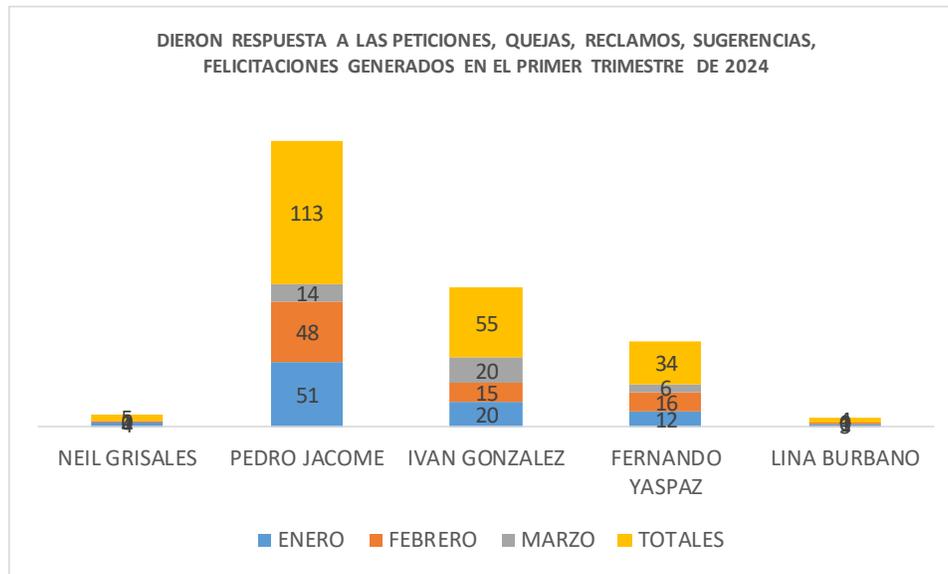
MEDIO DE RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024		
MES/MEDIO DE RESP.	ELECTRONICO	FISICO
ENERO	82	8
FEBRERO	79	2
MARZO	40	0
TOTALES	201	10



Se observa que la Institución de Educación Superior dio respuestas a las solicitudes en medio electrónico en un 95%, siendo el mes de enero el de mayor participación con un 48% y febrero con un 34%. Este resultado indica también, que a todas las solicitudes del trimestre se les dio respuesta.

7. Dieron respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

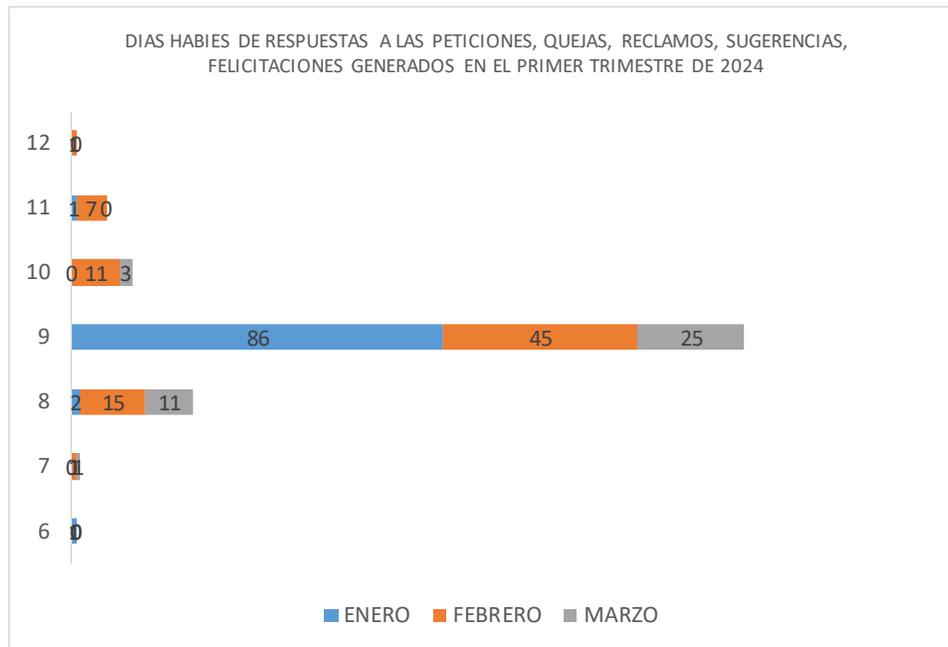
DIERON RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024					
MES/ORIGEN	NEIL GRISALES	PEDRO JACOME	IVAN GONZALEZ	FERNANDO YASPAZ	LINA BURBANO
ENERO	4	51	20	12	3
FEBRERO	1	48	15	16	1
MARZO	0	14	20	6	0
TOTALES	5	113	55	34	4



Los resultados anteriores indican que, en el primer trimestre la Vicerrectoría Académica (Pedro Jácome) dio respuesta al 54% de las solicitudes, seguido de Secretaría General (Iván González) con el 26% y Vicerrectoría Administrativa y Financiera (Fernando Yarpaz) con el 16%.

8. Días hábiles de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el primer trimestre de 2024

DIAS HABLES DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024			
MES/DESCRIPC.	ENERO	FEBRERO	MARZO
6	1	0	0
7	0	1	1
8	2	15	11
9	86	45	25
10	0	11	3
11	1	7	0
12	0	1	0
TOTALES	90	80	40



Se puede ver que las solicitudes fueron respondidas en un lapso de 9 días en su gran mayoría, es decir, 74% seguida de las respuestas en 8 días con un 13%. Todo indica que las respuestas a las solicitudes en conjunto se dieron entre 8 y nueve días lo más relevante. Los días máximos para dar respuestas a una PQRSDf son 15 días hábiles y según los resultados, las repuestas se dieron en un promedio de 9 días hábiles, es decir, antes de las fechas exigidas por la norma.