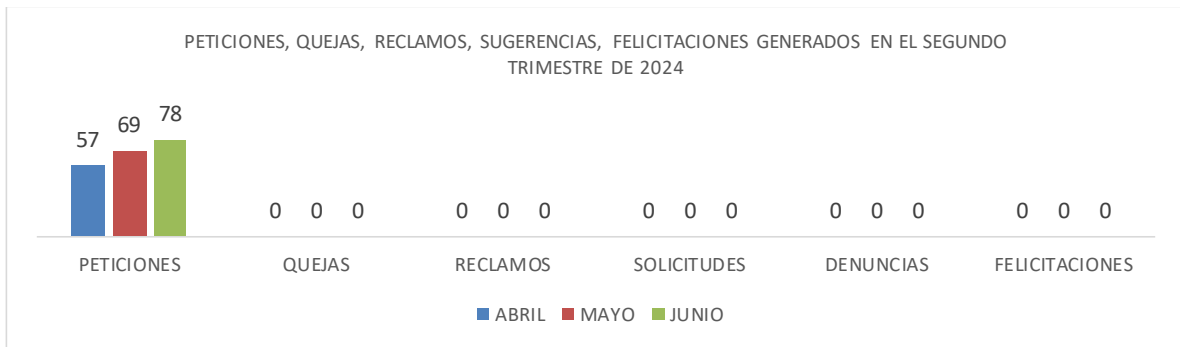


## Informe estadístico de PQRSDF Segundo Trimestre de 2024

### 1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el segundo trimestre de 2024

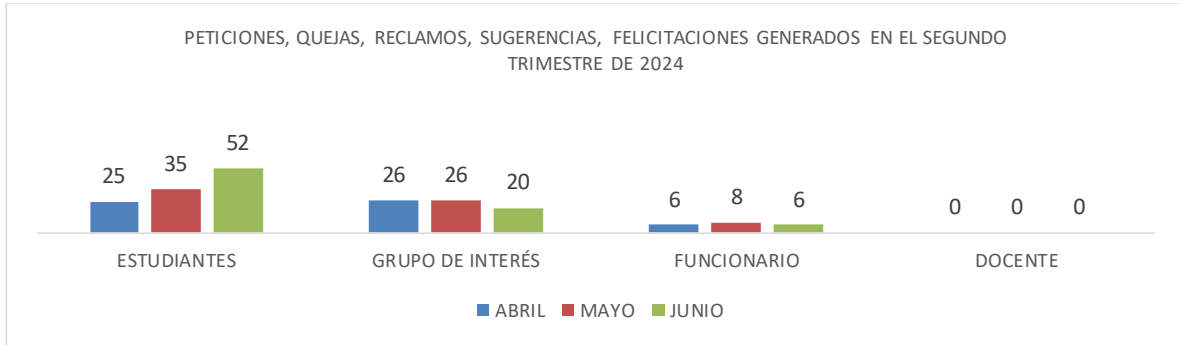
| PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024 |            |          |          |             |           |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|----------|-------------|-----------|----------------|
| MES/PQRSDF                                                                                          | PETICIONES | QUEJAS   | RECLAMOS | SOLICITUDES | DENUNCIAS | FELICITACIONES |
| ABRIL                                                                                               | 57         | 0        | 0        | 0           | 0         | 0              |
| MAYO                                                                                                | 69         | 0        | 0        | 0           | 0         | 0              |
| JUNIO                                                                                               | 78         | 0        | 0        | 0           | 0         | 0              |
| <b>TOTALES</b>                                                                                      | <b>204</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>    | <b>0</b>  | <b>0</b>       |



Se puede observar en la gráfica que en el segundo trimestre de 2024 se presentaron 204 peticiones, siendo en el mes de abril 30%, en mayo 34% y en junio 38%. Se observa igualmente que los otros indicadores no tienen participación alguna.

### 2. Origen de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el SEGUNDO trimestre de 2024

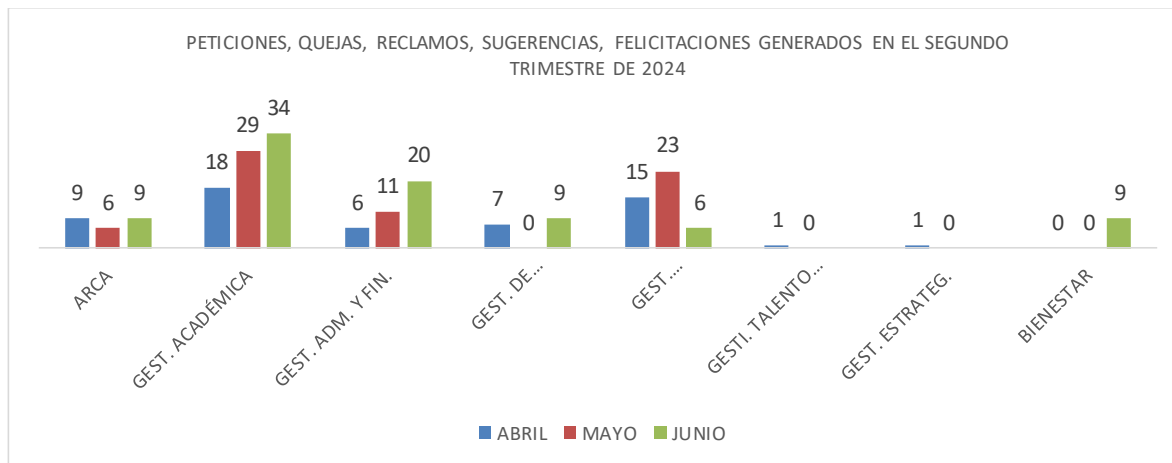
| ORIGEN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024 |             |                  |             |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------|-------------|----------|
| MES/ORIGEN                                                                                                        | ESTUDIANTES | GRUPO DE INTERÉS | FUNCIONARIO | DOCENTE  |
| ABRIL                                                                                                             | 25          | 26               | 6           | 0        |
| MAYO                                                                                                              | 35          | 26               | 8           | 0        |
| JUNIO                                                                                                             | 52          | 20               | 6           | 0        |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                    | <b>112</b>  | <b>72</b>        | <b>20</b>   | <b>0</b> |



La gráfica muestra que en el mes de abril el 44% de las PQRDSF tiene procedencia de parte de los estudiantes, el 46% procede de parte de los grupos de interés. Para el mes de mayo el 51% procede de los estudiantes, el 38% de los grupos de interés y para el mes de junio, el 67% procedió de parte de los estudiantes y el 26% de parte de los grupos de interés. Igualmente se puede decir que en el segundo trimestre el 54% de las PQRDSF corresponde a los estudiantes y el 37% 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 generadas en el segundo trimestre de 2024

| PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024 |      |                    |                         |                       |                       |                             |                    |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|--------------------|-----------|
| MES/<br>PROCESO<br>INV.                                                                             | ARCA | GEST.<br>ACADÉMICA | GEST.<br>ADM. Y<br>FIN. | GEST. DE<br>INVESTIG. | GEST.<br>MEJORAMIENTO | GESTI.<br>TALENTO<br>HUMANO | GEST.<br>ESTRATEG. | BIENESTAR |
| ABRIL                                                                                               | 9    | 18                 | 6                       | 7                     | 15                    | 1                           | 1                  | 0         |
| MAYO                                                                                                | 6    | 29                 | 11                      | 0                     | 23                    | 0                           | 0                  | 0         |
| JUNIO                                                                                               | 9    | 34                 | 20                      | 9                     | 6                     |                             |                    | 9         |
| <b>TOTALES</b>                                                                                      | 24   | 81                 | 37                      | 16                    | 44                    | 1                           | 1                  | 9         |



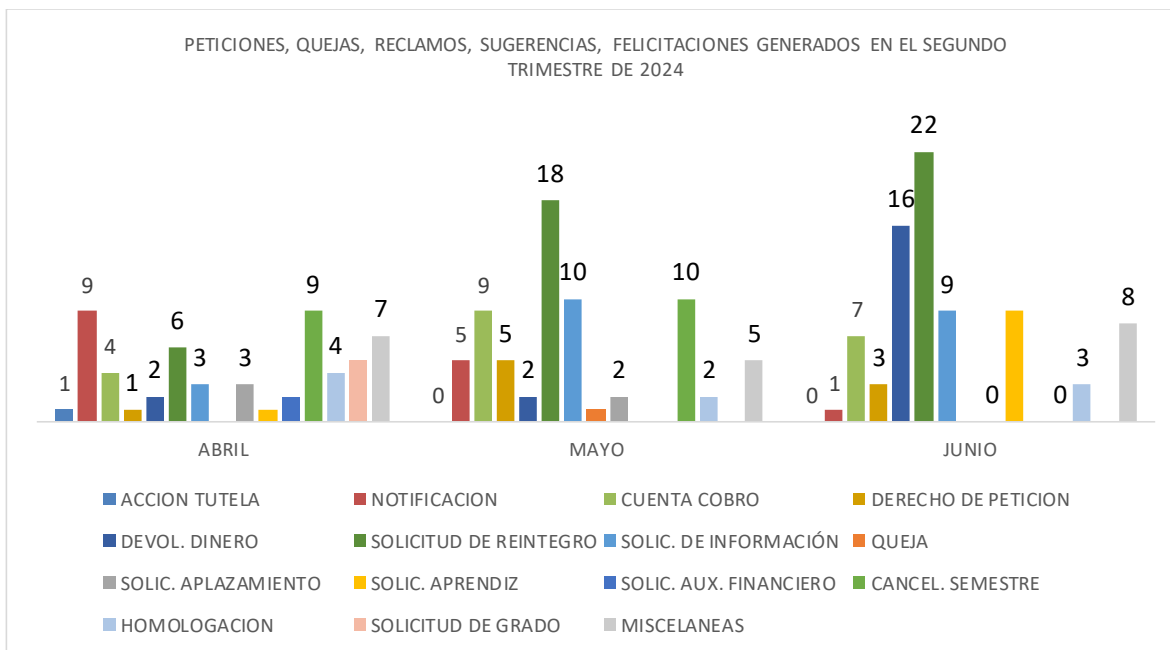
Se observa que el proceso más involucrado en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el segundo trimestre de 2024 fue Gestión Académica con el 40% de participación, seguido de Gestión de mejoramiento con el 22%, Gestión Administrativa y financiera con el 18%, Arca con el 12%. Los procesos menos involucrados en el objeto de estudio fueron Gestión del talento humano y la Gestión estratégica con el 0.5% cada uno.

Igualmente se puede decir que en abril Gestión académica participó con el 22%, mayo con 36% y junio con el 42%. Gestión de mejoramiento en mayo participó con el 34%, junio con el 52% y junio 14%. Gestión administrativa y financiera en abril participó con el 16%, mayo con el 30% y junio 54%. Arca en abril participó con el 38%, mayo con el 25% y junio 38%.

#### 4. Descripción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el tercer trimestre de 2024

| DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024 |       |      |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|
| MES/DESCRIPC.                                                                                                          | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| ACCION TUTELA                                                                                                          | 1     | 0    | 0     |
| NOTIFICACION                                                                                                           | 9     | 5    | 1     |
| CUENTA COBRO                                                                                                           | 4     | 9    | 7     |
| DERECHO DE PETICION                                                                                                    | 1     | 5    | 3     |
| DEVOL. DINERO                                                                                                          | 2     | 2    | 16    |
| SOLICITUD DE REINTEGRO                                                                                                 | 6     | 18   | 22    |
| SOLIC. DE INFORMACIÓN                                                                                                  | 3     | 10   | 9     |
| QUEJA                                                                                                                  | 0     | 1    | 0     |
| SOLIC. APLAZAMIENTO                                                                                                    | 3     | 2    | 0     |
| SOLIC. APRENDIZ                                                                                                        | 1     | 0    | 9     |

|                        |           |           |           |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|
| SOLIC. AUX. FINANCIERO | 2         | 0         | 0         |
| CANCEL. SEMESTRE       | 9         | 10        | 0         |
| HOMOLOGACION           | 4         | 2         | 3         |
| SOLICITUD DE GRADO     | 5         | 0         | 0         |
| MISCELANEAS            | 7         | 5         | 8         |
| <b>TOTALES</b>         | <b>57</b> | <b>69</b> | <b>78</b> |



Se observa que en el segundo trimestre se presentó una participación del 16% en cancelación del semestre y notificaciones respectivamente, un 11% en solicitud de reintegro, 9% en solicitud de grado, 7% en solicitudes de cuentas de cobro y solicitudes de homologación, siendo los más relevantes. El ítem de misceláneas son otras solicitudes que no alcanzan un porcentaje significativo.

##### 5. Medio de radicación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el segundo trimestre de 2024

| MEDIO DE RADICACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024 |             |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|
| MES/MEDIO DE RADICACION                                                                                                        | ELECTRONICO | FISICO   |
| ABRIL                                                                                                                          | 57          | 0        |
| MAYO                                                                                                                           | 69          | 0        |
| JUNIO                                                                                                                          | 78          | 0        |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                                 | <b>204</b>  | <b>0</b> |

La tabla muestra que en el segundo trimestre de 2024 el 100% de las PQRDSF se radicaron en forma electrónica.

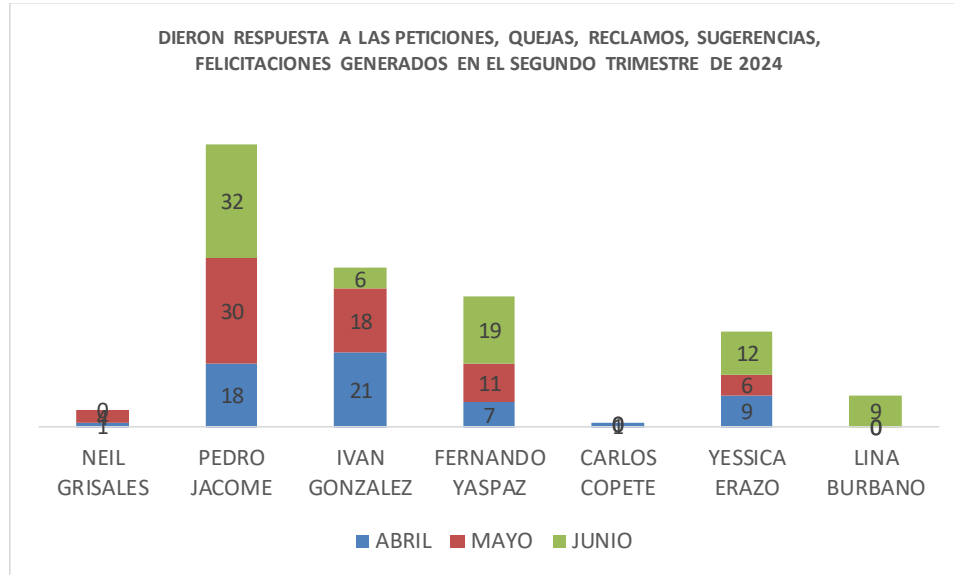
**6. Medio de respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el segundo trimestre de 2024**

| <b>MEDIO DE RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024</b> |                    |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| <b>MES/MEDIO DE RESP.</b>                                                                                                             | <b>ELECTRONICO</b> | <b>FISICO</b> |
| ABRIL                                                                                                                                 | 57                 | 0             |
| MAYO                                                                                                                                  | 69                 | 0             |
| JUNIO                                                                                                                                 | 78                 | 0             |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                                        | <b>204</b>         | <b>0</b>      |

Se observa que la Institución de Educación Superior dio respuestas a las solicitudes en medio electrónico en un 100%,

**7. Dieron respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el segundo trimestre de 2024**

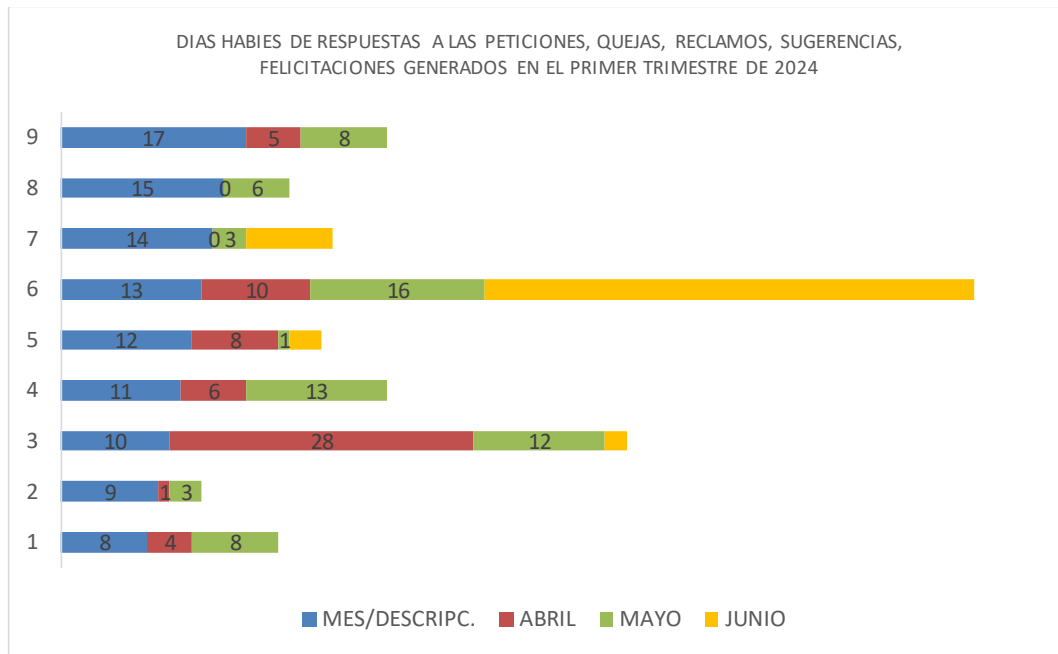
| <b>DIERON RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024</b> |                      |                     |                      |                        |                      |                      |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------|------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| <b>MES/ORIGEN</b>                                                                                                                 | <b>NEIL GRISALES</b> | <b>PEDRO JACOME</b> | <b>IVAN GONZALEZ</b> | <b>FERNANDO YASPAZ</b> | <b>CARLOS COPETE</b> | <b>YESSICA ERAZO</b> | <b>LINA BURBANO</b> |
| ABRIL                                                                                                                             | 1                    | 18                  | 21                   | 7                      | 1                    | 9                    | 0                   |
| MAYO                                                                                                                              | 4                    | 30                  | 18                   | 11                     | 0                    | 6                    | 0                   |
| JUNIO                                                                                                                             | 0                    | 32                  | 6                    | 19                     | 0                    | 12                   | 9                   |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                                    | <b>5</b>             | <b>80</b>           | <b>45</b>            | <b>37</b>              | <b>1</b>             | <b>27</b>            | <b>9</b>            |



Los resultados anteriores indican que, en el segundo trimestre la Vicerrectoría Académica (Pedro Jácome) dio respuesta al 39% de las solicitudes, seguido de Secretaría General (Iván González) con el 22%, Vicerrectoría Administrativa y Financiera (Fernando Yarpaz) con el 18% y Yessica Erazo (Arca) con el 13%

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

| <b>DIAS HABIES DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024</b> |              |             |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------|--------------|
| <b>MES/DESCRIPC.</b>                                                                                                                      | <b>ABRIL</b> | <b>MAYO</b> | <b>JUNIO</b> |
| <b>8</b>                                                                                                                                  | 4            | 8           |              |
| <b>9</b>                                                                                                                                  | 1            | 3           | 0            |
| <b>10</b>                                                                                                                                 | 28           | 12          | 2            |
| <b>11</b>                                                                                                                                 | 6            | 13          | 0            |
| <b>12</b>                                                                                                                                 | 8            | 1           | 3            |
| <b>13</b>                                                                                                                                 | 10           | 16          | 45           |
| <b>14</b>                                                                                                                                 | 0            | 3           | 8            |
| <b>15</b>                                                                                                                                 | 0            | 6           | 0            |
| <b>17</b>                                                                                                                                 | 5            | 8           | 0            |
| <b>TOTALES</b>                                                                                                                            | <b>62</b>    | <b>70</b>   | <b>58</b>    |



Se puede ver que las solicitudes fueron respondidas en un lapso de 13 días en su gran mayoría, es decir, 35% seguida de las respuestas en 10 días con un 21%. Todo indica que las respuestas a las solicitudes en conjunto se dieron entre 12 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 12 días hábiles, es decir, antes de las fechas exigidas por la norma.