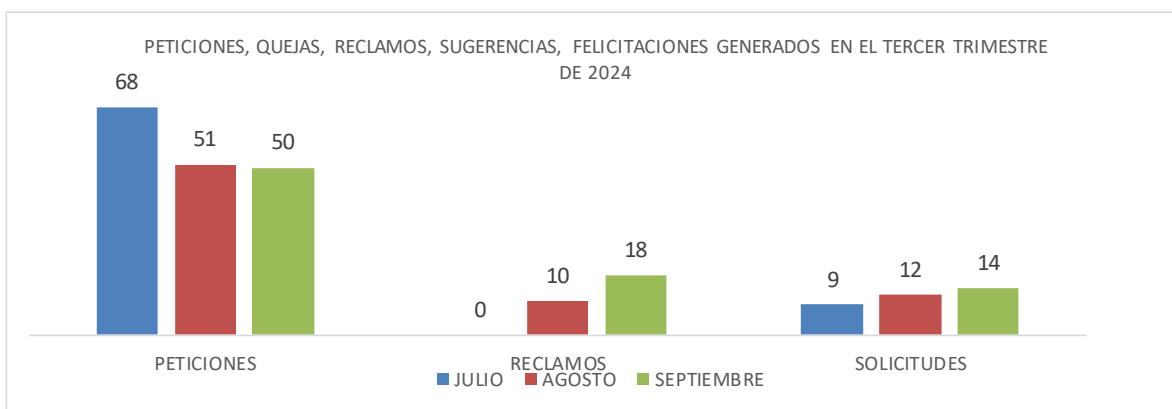


Informe estadístico de PQRSDF Tercer Trimestre de 2024

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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024			
MES/PQRSDF	PETICIONES	RECLAMOS	SOLICITUDES
JULIO	68	0	9
AGOSTO	51	10	12
SEPTIEMBRE	50	18	14
TOTALES	169	28	35



Se puede observar en la gráfica que en el tercer trimestre de 2024 se presentaron 169 peticiones, 28 reclamos y 35 solicitudes, siendo en el mes de julio 33%, en agosto 31% y en septiembre 35%.

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

ORIGEN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024				
MES/ORIGEN	ESTUDIANTES	GRUPO DE INTERÉS	FUNCIONARIO	DOCENTE
JULIO	40	28	9	0
AGOSTO	35	14	13	11
SEPTIEMBRE	45	24	10	3
TOTALES	120	66	32	14



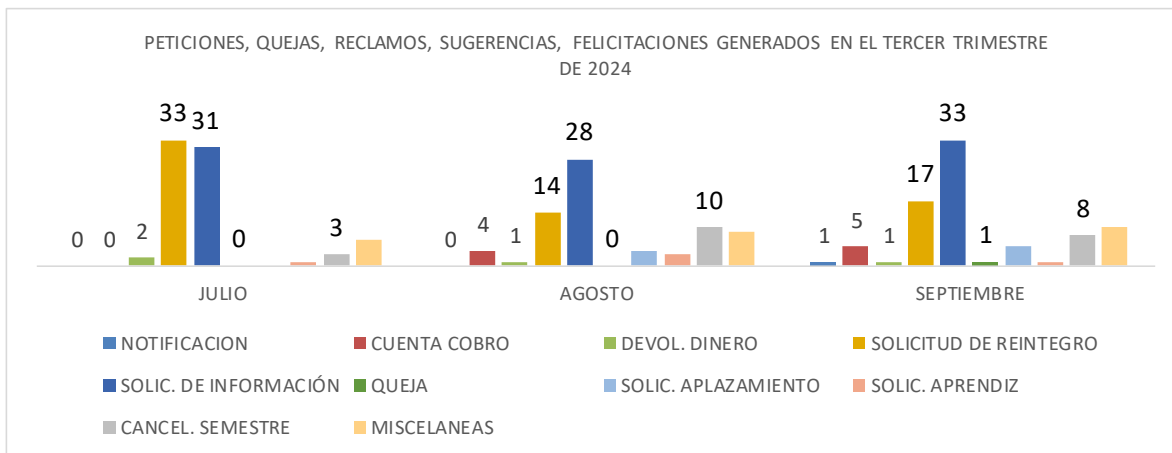
La gráfica muestra que en el mes de julio el 55% de las PQRDSF tiene procedencia de parte de los estudiantes, el 36% procede de parte de los grupos de interés y el 12% de los funcionarios. Para el mes de agosto el 45% procede de los estudiantes, el 19% de los grupos de interés y el 18% de los funcionarios. Para el mes de septiembre el 55% procedió de parte de los estudiantes, el 29% de parte de los grupos de interés y el 23% de parte de los funcionarios. Igualmente se puede decir que en el tercer trimestre el 52% de las PQRDSF corresponde a los estudiantes y el 28% a los grupos de interés y el 14% a los funcionarios. Los resultados correspondientes a los docentes no son relevantes.

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

Para este evento no se obtuvo información.

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

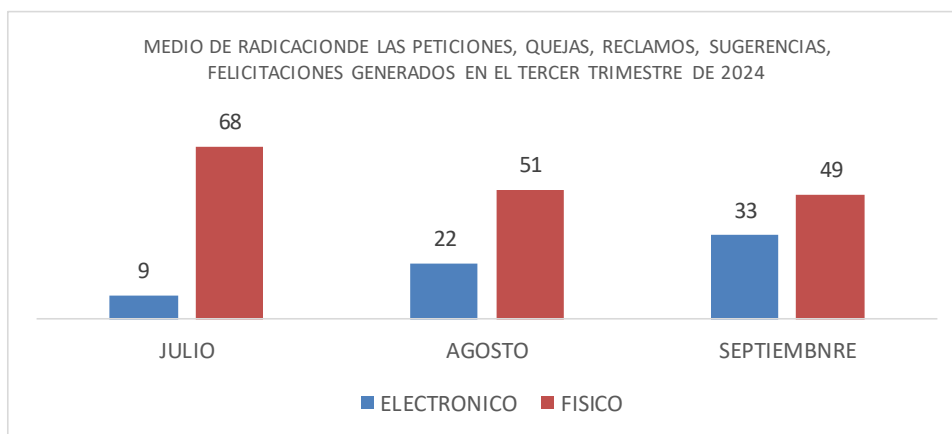
DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024			
MES/DESCRIPC.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
NOTIFICACION	0	0	1
CUENTA COBRO	0	4	5
DEVOL. DINERO	2	1	1
SOLICITUD DE REINTEGRO	33	14	17
SOLIC. DE INFORMACIÓN	31	28	33
QUEJA	0	0	1
SOLIC. APLAZAMIENTO	0	4	5
SOLIC. APRENDIZ	1	3	1
CANCEL. SEMESTRE	3	10	8
MISCELANEAS	7	9	10
TOTALES	77	73	82



Se observa que en el tercer trimestre se presentó una participación del 40% en solicitudes de información, un 28% en solicitudes de información, 9% en cancelación del semestre, 4% en solicitudes de aplazamiento del semestre, 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 generadas en el tercer trimestre de 2024

MEDIO DE RADICACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024		
MES/MEDIO DE RADICACION	ELECTRONICO	FISICO
JULIO	9	68
AGOSTO	22	51
SEPTIEMBNRE	33	49
TOTALES	64	168



La gráfica muestra que en el tercer trimestre de 2024 el 72% de las PQRDSF se radicarón en forma física y el 28% por medios electrónicos. Igualmente se nota que en julio las solicitudes en medio físico fueron del 88%, en agosto el 70% y en septiembre 59%. Todo lo

anterior indica que los usuarios de la Institución hicieron poco uso de medios electrónicos en este trimestre.

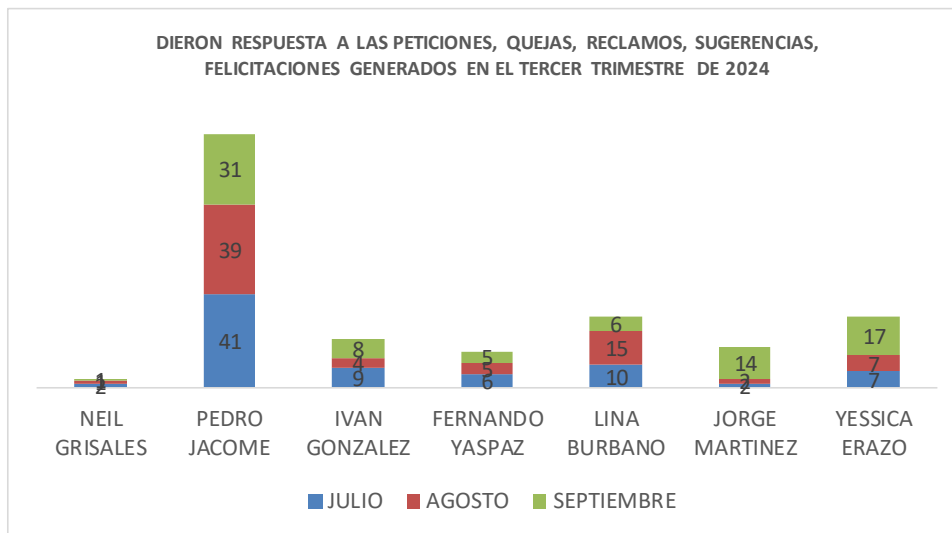
6. Medio de respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el tercer trimestre de 2024

MEDIO DE RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024		
MES/MEDIO DE RESP.	ELECTRONICO	FISICO
JULIO	77	0
AGOSTO	73	0
SEPTIEMBRE	82	0
TOTALES	232	0

Se observa que la Institución de Educación Superior dio respuestas a las solicitudes en medio electrónico en un 100%, siendo el mes de septiembre el de mayor participación con un 35% y julio con un 33%. 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 generadas en el tercer trimestre de 2024

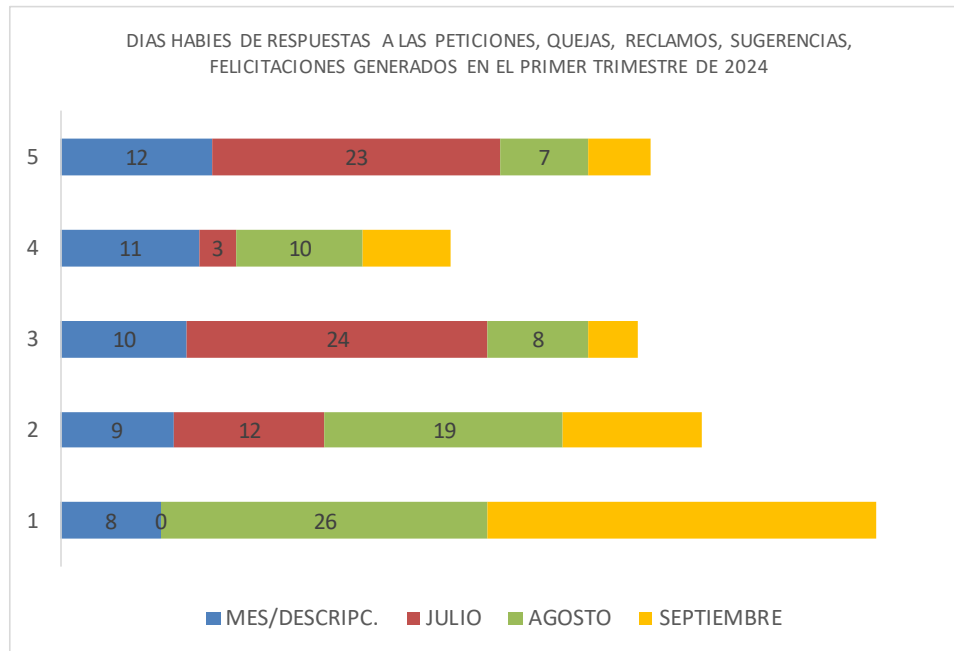
DIERON RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024							
MES/ORIGEN	NEIL GRISALES	PEDRO JACOME	IVAN GONZALEZ	FERNANDO YASPAZ	LINA BURBANO	JORGE MARTINEZ	YESSICA ERAZO
JULIO	2	41	9	6	10	2	7
AGOSTO	1	39	4	5	15	2	7
SEPTIEMBRE	1	31	8	5	6	14	17
TOTALES	4	111	21	16	31	18	31



Los resultados anteriores indican que, en el tercer trimestre la Vicerrectoría Académica (Pedro Jácome) dio respuesta al 48% de las solicitudes, seguido de Lina Burbano con el 13% y Secretaría General (Iván González) con el 9%.

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

DIAS HABILES DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024			
MES/DESCRIPC.	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
8	0	26	31
9	12	19	11
10	24	8	4
11	3	10	7
12	23	7	5
TOTALES	62	70	58



Se puede ver que las solicitudes fueron respondidas en un lapso de 8 días en su gran mayoría, es decir, 30% seguida de las respuestas en 9 días con un 22%, en 10 días un 19% lo más relevante. Todo indica que las respuestas a las solicitudes en conjunto se dieron en un promedio de 10 días, es decir 5 días antes del vencimiento de los términos de la norma.