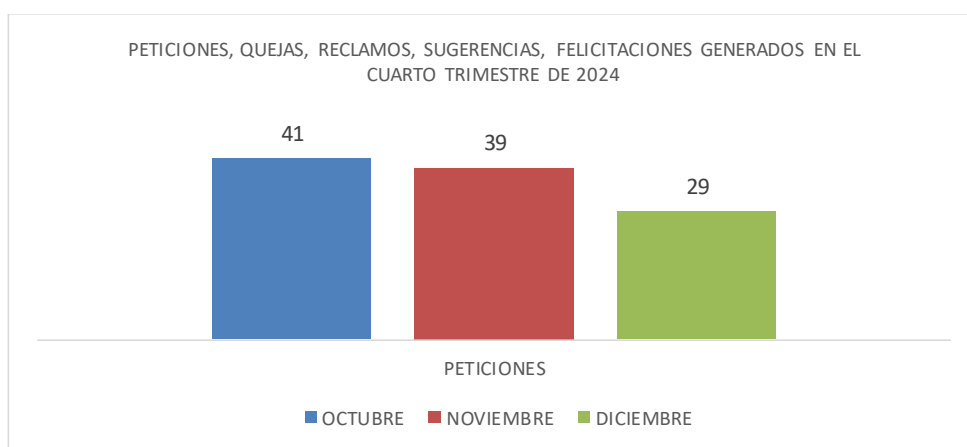


Informe estadístico de PQRSDF Cuarto trimestre de 2024

1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el primer cuarto de 2024

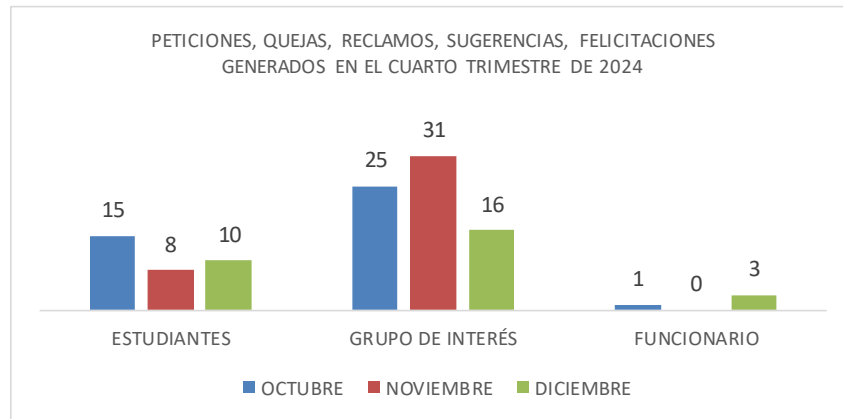
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024	
MES/PQRSDF	PETICIONES
OCTUBRE	41
NOVIEMBRE	39
MARZO	29
TOTALES	109



Se puede observar en la gráfica que en el cuarto trimestre de 2024 se presentaron 109 peticiones, siendo en el mes de octubre 38%, en noviembre 36% y en diciembre 26%. Se observa igualmente que los otros indicadores no tienen participación alguna.

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

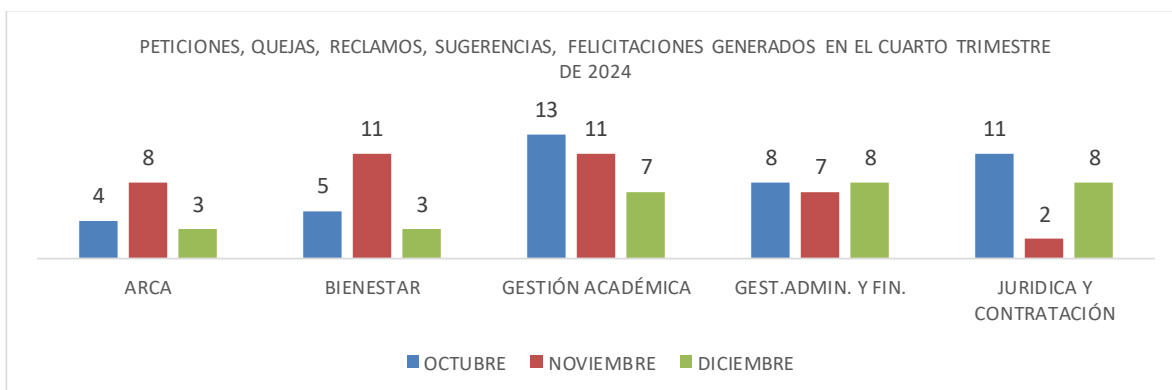
ORIGEN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024			
MES/ORIGEN	ESTUDIANTES	GRUPO DE INTERÉS	FUNCIONARIO
OCTUBRE	15	25	1
NOVIEMBRE	8	31	0
DICIEMBRE	10	16	3
TOTALES	33	72	4



La gráfica muestra que en el mes de octubre el 37% de las PQRDSF tiene procedencia de parte de los estudiantes, el 61% procede de parte de los grupos de interés. Para el mes de noviembre el 21% procede de los estudiantes, el 79% de los grupos de interés y para el mes de diciembre, el 34% procedió de parte de los estudiantes y el 55% de parte de los grupos de interés. Igualmente se puede decir que en el trimestre el 30% de las PQRDSF corresponde a los estudiantes y el 66% a los grupos de interés. Los resultados correspondientes a los docentes no son relevantes.

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

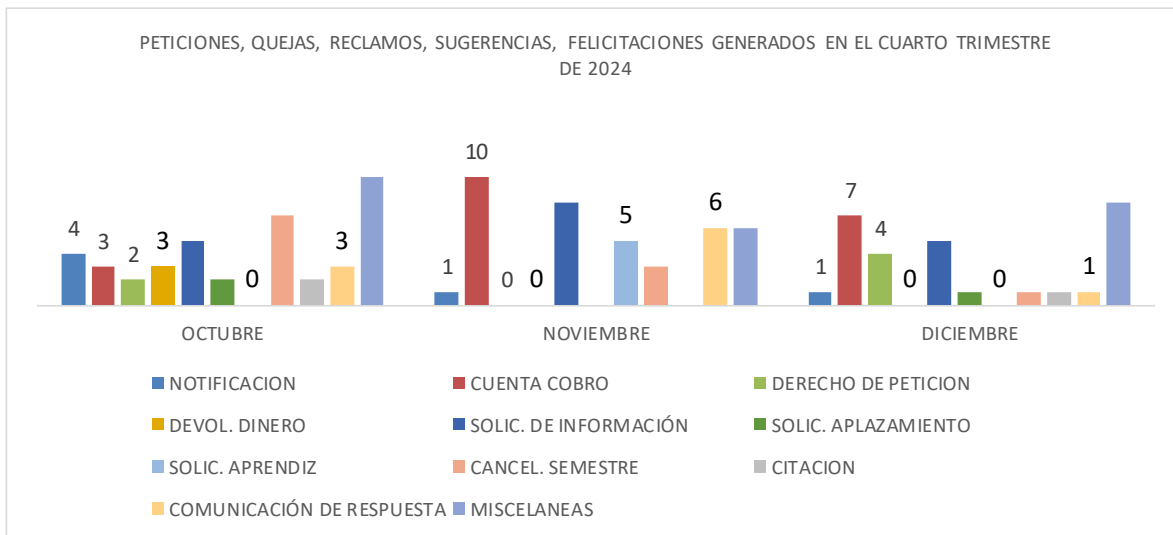
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024					
MES/PROCESO INV.	ARCA	BIENESTAR	GESTIÓN ACADÉMICA	GEST.ADMIN. Y FIN.	JURIDICA Y CONTRATACIÓN
OCTUBRE	4	5	13	8	11
NOVIEMBRE	8	11	11	7	2
DICIEMBRE	3	3	7	8	8
TOTALES	15	19	31	23	21



Se observa que el proceso más involucrado en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el cuarto trimestre de 2024 fue Gestión Académica con el 28% de participación, seguido de Gestión administrativa y financiera con el 21%, Gestión Jurídica y Contratación con el 19%, Bienestar con el 17% y Arca con el 14% de participación.

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

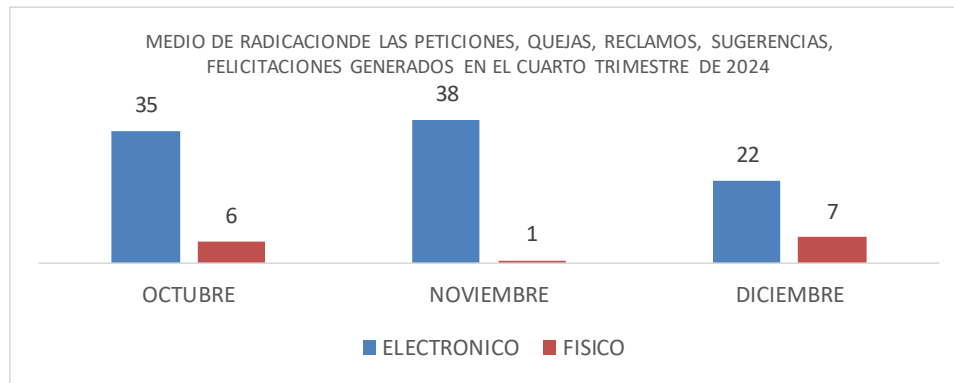
DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024			
MES/DESCRIPC.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NOTIFICACION	4	1	1
CUENTA COBRO	3	10	7
DERECHO DE PETICION	2	0	4
DEVOL. DINERO	3	0	0
SOLIC. DE INFORMACIÓN	5	8	5
SOLIC. APLAZAMIENTO	2	0	1
SOLIC. APRENDIZ	0	5	0
CANCEL. SEMESTRE	7	3	1
CITACION	2	0	1
COMUNICACIÓN DE RESPUESTA	3	6	1
MISCELANEAS	10	6	8
TOTALES	41	39	29



Se observa que en el trimestre se presentó una participación del 18% en cuentas de cobro, un 17% en solicitudes de información, 10% en cancelación del semestre académico, 9% en comunicaciones, 6% en notificaciones y derechos de petición, siendo los más relevante. El ítem de misceláneas son otras solicitudes que no alcanzan un porcentaje significativo cada una.

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 CUARTO TRIMESTRE DE 2024		
MES/MEDIO DE RESP.	ELECTRONICO	FISICO
OCTUBRE	35	6
NOVIEMBRE	38	1
DICIEMBRE	22	7
TOTALES	95	14



La gráfica muestra que en el cuarto trimestre de 2024 el 87% de las PQRDSF se radicaron por medios electrónicos y el 13% en forma física. Igualmente se nota que en octubre las solicitudes en medio electrónico fueron del 85%, en noviembre el 97% y en diciembre 76%. Todo lo anterior indica que los usuarios de la Institución hicieron uso de medios electrónicos en este trimestre.

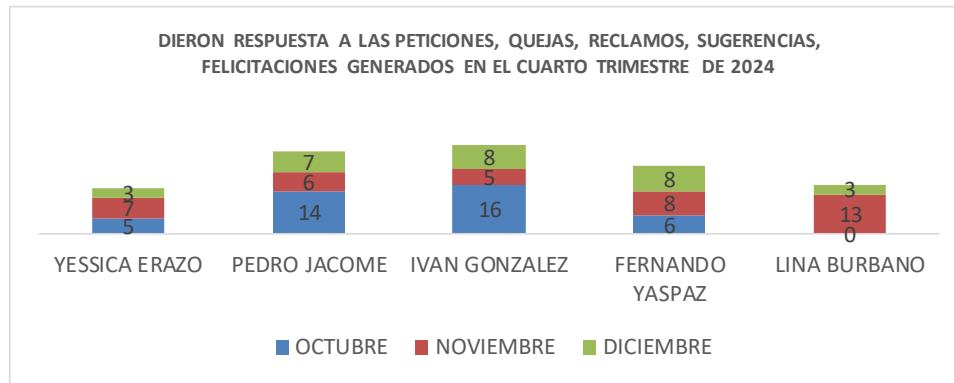
6. Medio de respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

MEDIO DE RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024		
MES/MEDIO DE RESP.	ELECTRONICO	FISICO
OCTUBRE	41	0
NOVIEMBRE	39	0
DICIEMBRE	29	0
TOTALES	109	0

Se observa que la Institución de Educación Superior dio respuestas a las solicitudes en su totalidad por medio electrónico.

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

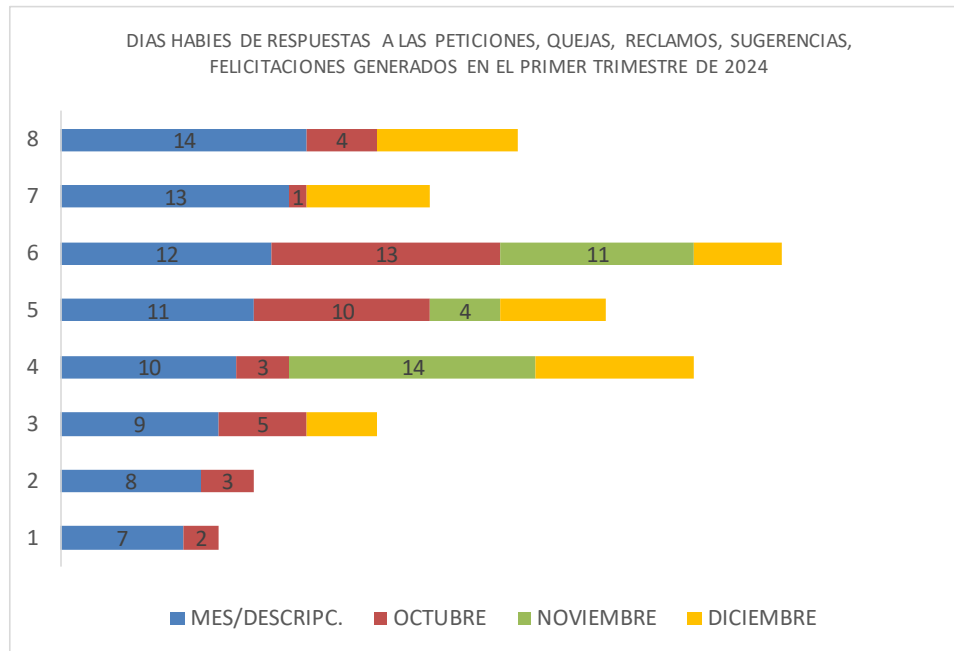
DIERON RESPUESTA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2024					
MES/ORIGEN	YESSICA ERAZO	PEDRO JACOME	IVAN GONZALEZ	FERNANDO YASPAZ	LINA BURBANO
OCTUBRE	5	14	16	6	0
NOVIEMBRE	7	6	5	8	13
DICIEMBRE	3	7	8	8	3
TOTALES	15	27	29	22	16



Los resultados anteriores indican que, en el cuarto trimestre la Secretaría General (Iván González), la Vicerrectoría Académica (Pedro Jácome) dio respuesta al 25% de las solicitudes, la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (Fernando Yarpaz) con el 20%, Lina Burbano dio respuesta al 15% y Arca (Yessica Erazo) dio respuesta al 14%.

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

DIAS HABIES DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2024			
MES/DESCRIPC.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
7	2	0	0
8	3	0	0
9	5		4
10	3	14	9
11	10	4	6
12	13	11	5
13	1	0	7
14	4	0	8
TOTALES	41	29	39



Se puede ver que las solicitudes fueron respondidas en un lapso de 12 días en su gran mayoría, es decir, 27% seguida de las respuestas en 10 días con un 24% y en 11 días para un 18%. 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 11 días hábiles, es decir, antes de las fechas exigidas por la norma.