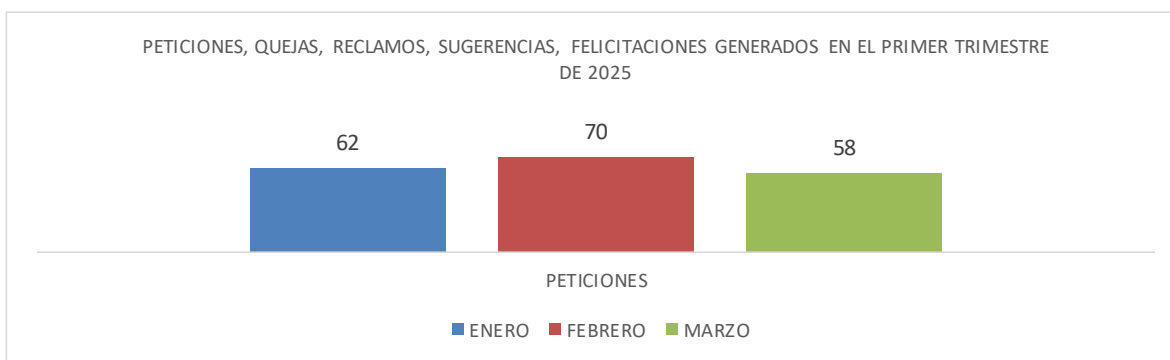


Informe estadístico de PQRSDF Primer Trimestre de 2025

1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el primer trimestre de 2025

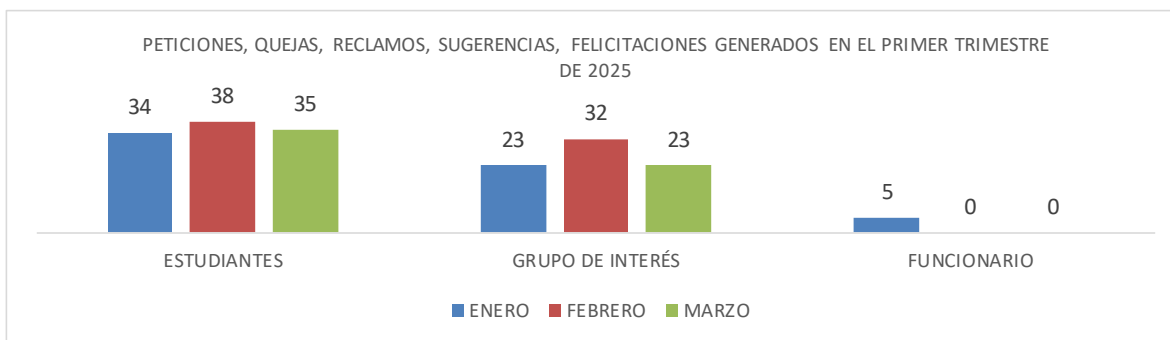
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025						
MES/PQRSDF	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	FELICITACIONES
ENERO	88	2	0	0	0	0
FEBRERO	79	2	0	0	0	0
MARZO	40	0	0	0	0	0
TOTALES	190	4	0	0	0	0



Se puede observar en la gráfica que en el primer trimestre de 2025 se presentaron 190 peticiones, siendo en el mes de enero 33%, en febrero 37% y en marzo 30%. 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

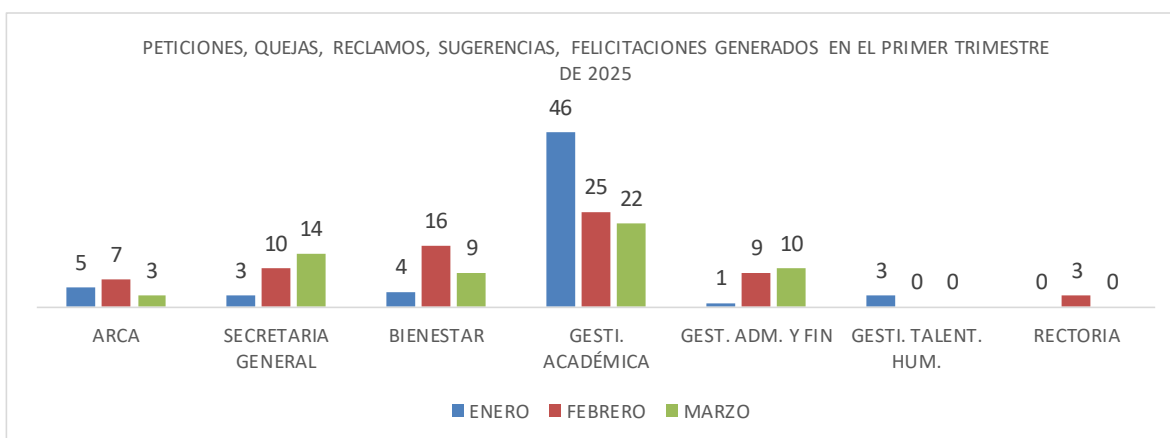
ORIGEN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025			
MES/ORIGEN	ESTUDIANTES	GRUPO DE INTERÉS	FUNCIONARIO
ENERO	34	23	5
FEBRERO	38	32	0
MARZO	35	23	0
TOTALES	107	78	5



La gráfica muestra que en el mes de enero el 59% de las PQRDSF tiene procedencia de parte de los estudiantes, el 37% procede de parte de los grupos de interés. Para el mes de febrero el 54% procede de los estudiantes, el 46% de los grupos de interés y para el mes de marzo, el 41% procedió de parte de los estudiantes y el 40% de parte de los grupos de interés. Igualmente se puede decir que en el trimestre el 56% de las PQRDSF corresponde a los estudiantes y el 41% a los grupos de interés. Los resultados correspondientes a los funcionarios no son relevantes.

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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025							
MES/PROCESO INV.	ARCA	ATENC. AL CIUDAD.	BIENESTAR	GESTI. ACADÉMICA	GEST. ADM. Y FIN	GESTI. TALENT. HUM.	JURIDICA Y CONTRATACIÓN
ENERO	4	1	10	41	1	3	2
FEBRERO	4	0	13	34	7	0	12
MARZO	3	0	9	29	7	10	0
TOTALES	11	1	32	104	15	13	14



Se observa que el proceso más involucrado en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el primer trimestre de 2025 fue Gestión Académica con el 58% de participación, seguido de Gestión de Bienestar con el 17%, Gestión Administrativa y financiera con el 8%, Jurídica y contratación con el 7%, Gestión de Talento

Humano con el 7% y Arca con el 6%. Los procesos menos involucrados en el objeto de estudio Atención al Ciudadano con el 0.5%.

Igualmente se puede decir que en enero Gestión académica participó con el 39%, febrero con 32% y marzo con el 27%. Bienestar en enero participó con el 31%, febrero con el 41% y marzo con el 28%. Gestión Administrativa y financiera en enero participó con el 7%, en febrero y marzo con el 4% respectivamente. Estos resultados son los más relevantes.

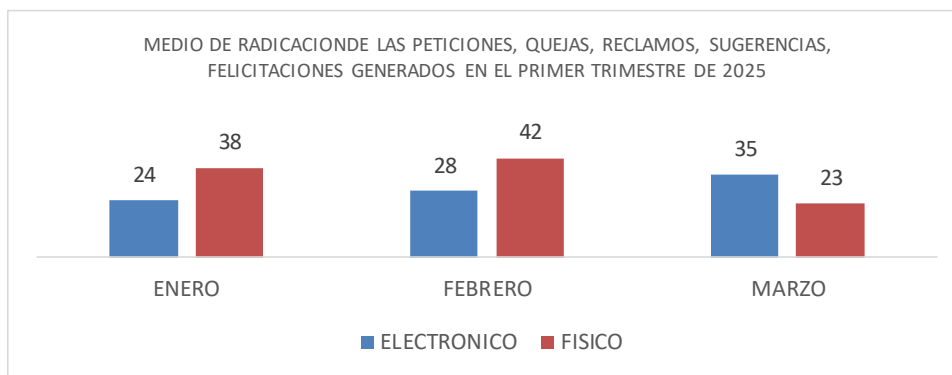
4. Descripción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

DESCRIPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025			
MES/DESCRIPC.	ENERO	FEBRERO	MARZO
NOTIFICACION	0	2	2
CUENTA COBRO	1	3	9
DEVOLUCION DE DINERO	0	2	2
DERECHO DE PETICION	2	0	0
RENUNC. A LA GRATUIDAD	3	1	0
SOLICITUD DE REINTEGRO	23	0	0
SOLIC. DE INFORMACIÓN	11	10	2
RETIRO DE CESANTIAS	3	3	0
SOLIC. APLAZAMIENTO	0	4	7
SOLIC. APRENDIZ	8	15	9
CANCEL. SEMESTRE	3	10	11
DESBLOQUEO PLATAFORMA	3	6	5
SOLICITUD DE GRADO	1	2	2
MISCELANEAS	4	12	9
TOTALES	62	70	58

Se observa en la tabla que en el trimestre se presentó una participación del 15% en solicitudes de aprendices, un 12% en cancelación de semestre, 11% en solicitud de reintegro académico y solicitud de información respectivamente, 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 primer trimestre de 2025

MEDIO DE RADICACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025		
MES/MEDIO DE RADICACION	ELECTRONICO	FISICO
ENERO	24	38
FEBRERO	28	42
MARZO	35	23
TOTALES	87	103



La gráfica muestra que en el primer trimestre de 2025 el 54% de las PQRDSF se radicaron en forma física y el 46% por medios electrónicos. Igualmente se nota que en enero las solicitudes en medio físico fueron del 37%, en febrero el 41% y en marzo 22%. Todo lo anterior indica que los usuarios de la Institución hicieron más uso de medios físicos que electrónicos en este trimestre.

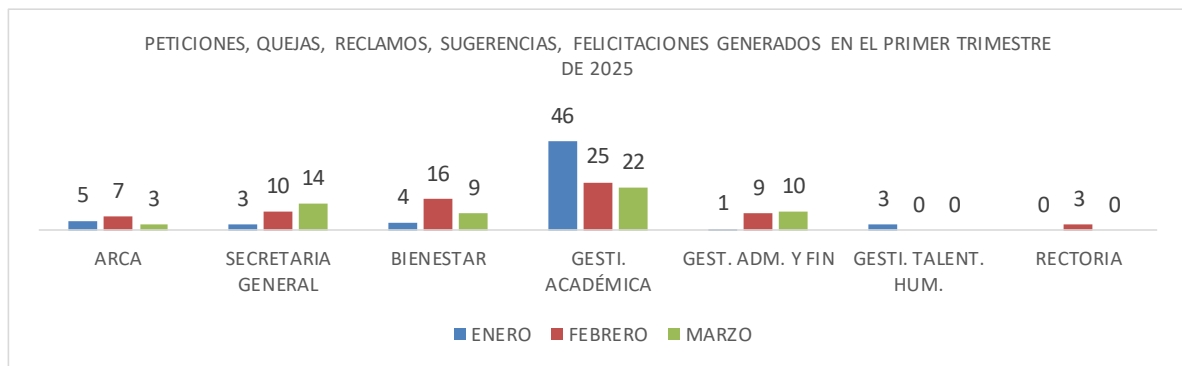
6. Medio de respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generados en el primer trimestre de 2024

MEDIO DE RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025		
MES/MEDIO DE RESP.	ELECTRONICO	FISICO
ENERO	62	0
FEBRERO	70	0
MARZO	58	0
TOTALES	190	0

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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025							
MES/ PROCESO INV.	ARCA	SECRETARIA GENERAL	BIENESTAR	GESTI. ACADÉMICA	GEST. ADM. Y FIN	GESTI. TALENT. HUM.	RECTORIA
ENERO	5	3	4	46	1	3	0
FEBRERO	7	10	16	25	9	0	3
MARZO	3	14	9	22	10	0	0
TOTALES	15	27	29	93	20	3	3



Los resultados anteriores indican que, en el primer trimestre la Vicerrectoría Académica (Pedro Jácome) dio respuesta al 49% de las solicitudes, seguido de Bienestar con el 15%, Secretaría General (Iván Gonzáles) 14%, Vicerrectoría Administrativa y Financiera (Fernando Yarpaz) con el 11% y Arca (Yessica Erazo) con el 8%.

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

DIAS HABILES DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025			
MES/DESCRIPC.	ENERO	FEBRERO	MARZO
8	5	12	10
9	51	57	23
10	4	0	21
11	0	1	4
16	2	0	0
TOTALES	62	70	58

Se puede ver en la tabla que, durante el trimestre, el 14% de las solicitudes fueron respondidas en un lapso de 8 días, el 69% fueron respondidas en 9 días, el 13% en 10 días, el 3% en 11 días y solo el 1% en 16 días. Si se tiene en cuenta que una **PQRSF** debe ser respondida en máximo 15 días hábiles, los resultados muestran que éstas se respondieron en un promedio de 10 días, es decir, antes que se vencieran los términos.