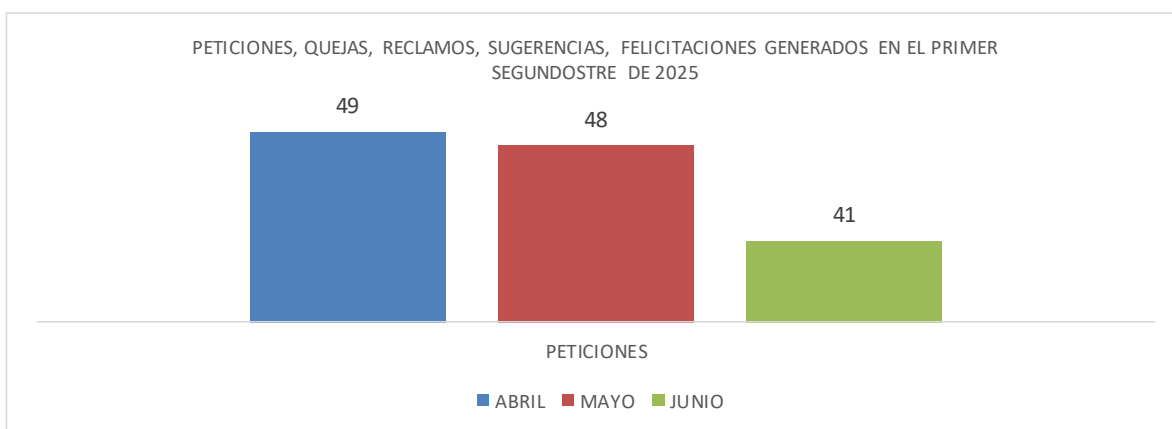


Informe estadístico de PQRSDF Segundo Trimestre de 2025

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

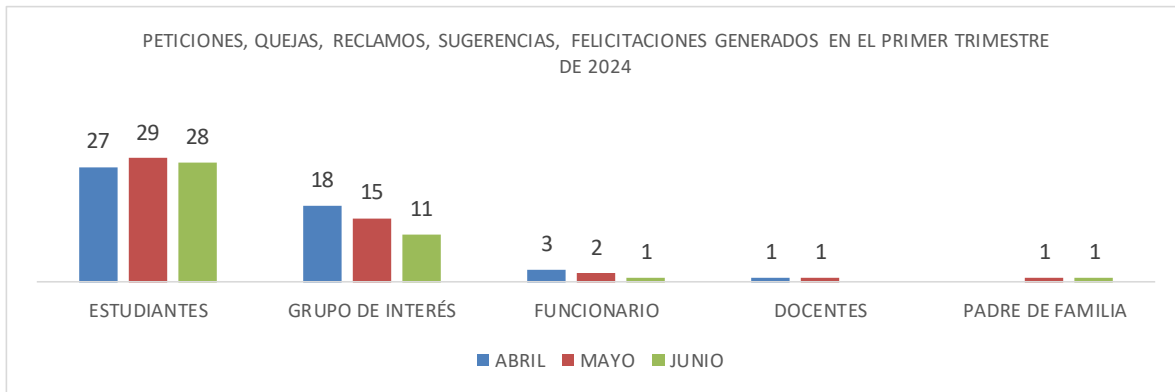
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025	
MES/PQRSDF	PETICIONES
ABRIL	49
MAYO	48
JUNIO	41
TOTALES	138



Se puede observar en la gráfica que en el segundo trimestre de 2025 se presentaron 138 peticiones, 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

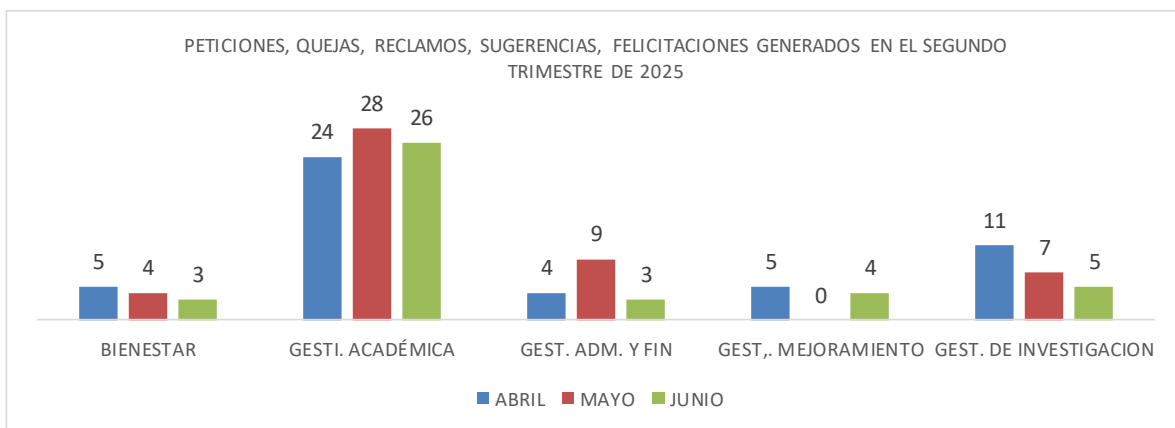
ORIGEN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025					
MES/ORIGEN	ESTUDIANTES	GRUPO DE INTERÉS	FUNCIONARIO	DOCENTES	PADRE DE FAMILIA
ABRIL	27	18	3	1	
MAYO	29	15	2	1	1
JUNIO	28	11	1		1
TOTALES	84	44	6	2	2



La gráfica muestra que en el mes de abril el 55% de las PQRDSF tiene procedencia de parte de los estudiantes, el 37% procede de parte de los grupos de interés. Para el mes de mayo el 60% procede de los estudiantes, el 31% de los grupos de interés y para el mes de junio, el 68% procedió de parte de los estudiantes y el 27% de parte de los grupos de interés. Igualmente se puede decir que en el trimestre el 61% de las PQRDSF corresponde a los estudiantes y el 32% 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

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025					
MES/ PROCESO INV.	BIENESTAR	GESTI. ACADÉMICA	GEST. ADM. Y FIN	GEST. MEJORAMIENTO	GEST. DE INVESTIGACION
ABRIL	5	24	4	5	11
MAYO	4	28	9	0	7
JUNIO	3	26	3	4	5
TOTALES	12	78	16	9	23



Se observa que el proceso más involucrado en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones generadas en el segundo trimestre de 2025 fue Gestión

Académica con el 57% de participación, seguido de Gestión de Investigación con el 17%, Gestión Administrativa y financiera con el 11%. Los procesos menos involucrados en el objeto de estudio fueron Bienestar y Gestión mejoramiento.

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

MEDIO DE RADICACION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025		
MES/MEDIO DE RESP.	ELECTRONICO	FISICO
ENERO	49	0
FEBRERO	48	0
MARZO	41	0
TOTALES	138	0

La tabla muestra que en el segundo trimestre de 2025 el 100% de las PQRDSF se radicaron por medios electrónicos. Igualmente se nota que en abril las solicitudes en medio electrónico fueron del 36%, en mayo el 35% y en marzo 30%.

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

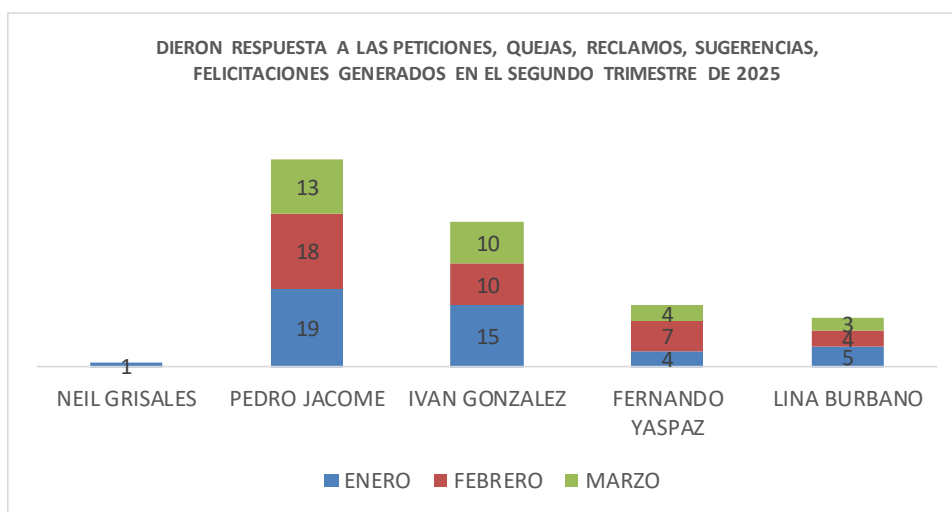
MEDIO DE RESPUESTAS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025		
MES/MEDIO DE RESP.	ELECTRONICO	FISICO
ENERO	49	0
FEBRERO	48	0
MARZO	41	0
TOTALES	138	0

La tabla muestra que en el segundo trimestre de 2025 el 100% de las PQRDSF se respondieron por medios electrónicos. Igualmente se nota que en abril las solicitudes en medio electrónico fueron del 36%, en mayo el 35% y en marzo 30%.

6. 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 SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025**

MES/ORIGEN	NEIL GRISALES	PEDRO JACOME	IVAN GONZALEZ	FERNANDO YASPAZ	LINA BURBANO	YESSICA ERAZO
ENERO	1	19	15	4	5	5
FEBRERO		18	10	7	4	9
MARZO		13	10	4	3	11
TOTALES	1	50	35	15	12	25



Los resultados anteriores indican que, en el primer trimestre la Vicerrectoría Académica (Pedro Jácome) dio respuesta al 36% de las solicitudes, seguido de Secretaría General (Iván González) con el 25% y arca (Yéssica Erazo) con el 25%.

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

DÍAS HABILES DE RESPUESTAS A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES GENERADOS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025			
MES/DESCRIPC.	ABRIL	MAYO	JUNIO
8	6	2	1
9	10	1	3
10	2	5	7
11	4	7	6
12	7	12	10
13	15	7	8
14	5	14	6
TOTALES	49	48	41

Se puede ver que las solicitudes fueron respondidas en un promedio de 11 días en su gran mayoría, es decir.