

Informe de PQRSDF **2023**



CONTENIDO

INFORME COMPORTAMIENTO PQRSDF AÑO 2023	3
DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF	4
1. Distribución por área:	4
2. Distribución por programa académico:	6
CAUSALES DE PQRSDF	7
DEMORA EN TIEMPOS DE RESPUESTA	8
1. Peticiones	8
2. Solicitudes	10
3. Quejas	11
4. Reclamos	12
5. Tutelas	13
6. Denuncias	14
COMPROMISOS	15

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Total PQRSDF recibidas año 2023.....	3
Tabla 2. Distribución por área	5
Tabla 3. Distribución por programa	6
Tabla 4. Causales PQRSDF.....	8
Tabla 5. Días fuera de termino respuestas peticiones.....	9
Tabla 6. Días fuera de termino respuestas solicitudes.....	10
Tabla 7. Días fuera de termino respuestas quejas	12
Tabla 8. Días fuera de termino respuestas Reclamos.....	13
Tabla 9 Días fuera de termino respuestas tutelas	13
Tabla 10 Días fuera de termino respuestas denuncias.....	14

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tabla 1. Total PQRSDF recibidas año 2023.....	3
Tabla 2. Distribución por área	5
Tabla 3. Distribución por programa	6
Tabla 4. Causales PQRSDF.....	8
Tabla 5. Días fuera de termino respuestas peticiones.....	9
Tabla 6. Días fuera de termino respuestas solicitudes.....	10
Tabla 7. Días fuera de termino respuestas quejas	12
Tabla 8. Días fuera de termino respuestas Reclamos.....	13
Tabla 9 Días fuera de termino respuestas tutelas	13
Tabla 10 Días fuera de termino respuestas denuncias.....	14

INFORME COMPORTAMIENTO PQRSDF AÑO 2023

A continuación presentamos informe del comportamiento de las PQRSDF recibidas en la Institución en el año 2023.

Se recibieron 656 tipos de PQRSDF, obteniendo como resultado el 100% de tratamiento en la emisión de respuestas, de igual manera se muestra por tipo de solicitud de la siguiente manera:

Total QRSFP	Cantidad	Cerradas	Abiertas	Porcentaje de tratamiento
Quejas	65	65	0	100%
Reclamos	21	21	0	100%
Petición	90	90	0	100%
Felicitaciones	1	1	0	100%
Solicitudes	459	459	0	100%
Tutelas	19	19	0	100%
Denuncia	1	1	0	100%
Total	656	656	0	100%

Tabla 1. Total PQRSDF recibidas año 2023

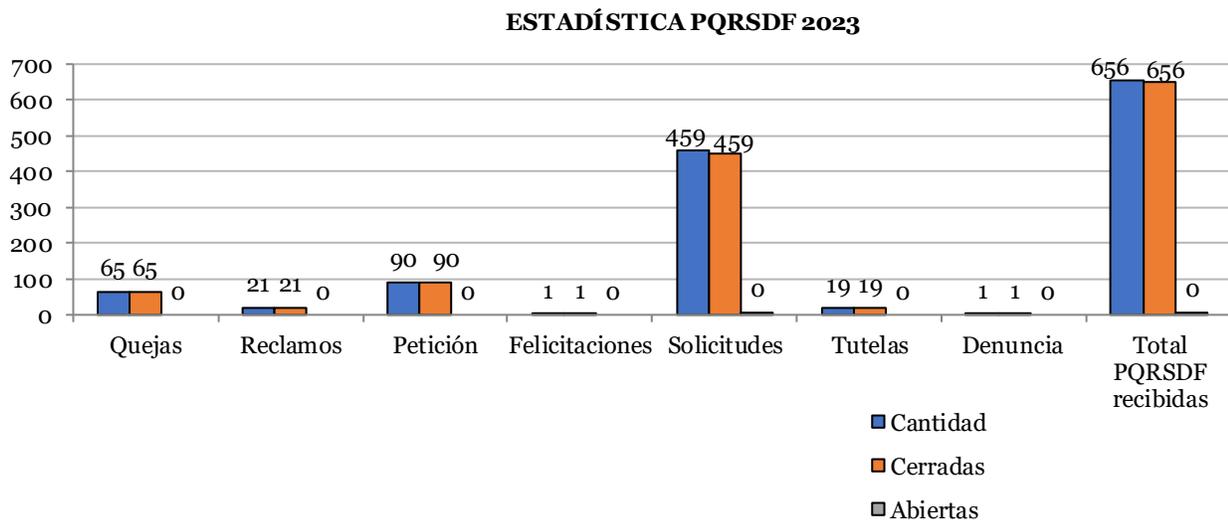


Gráfico 1. PQRSDF recibidas 2023

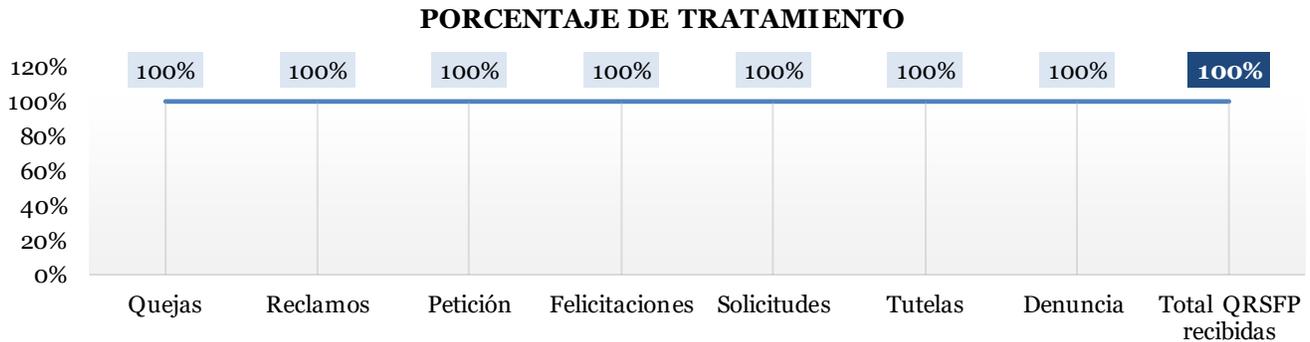


Gráfico 2. Porcentaje de tratamiento

DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF

Las PQRSDF se encuentran distribuidas por áreas y programas académicos.

1. Distribución por área:

Por área se recibieron un total de 549 PQRSDF, obteniendo como resultado el 100% de tratamiento en la emisión de respuestas por área.

A continuación se observan las áreas involucradas, así como el número de PQRSDF recibidas, el estado en el que se encuentran (cerrado/abierto) y el porcentaje de tratamiento en la emisión de respuestas.

Área	Recibidas	Cerradas	Abiertas	Porcentaje de tratamiento
Admisiones, Registro y Control	157	157	0	100%
Financiamiento Estudiantil	89	89	0	100%
Secretaría General	85	85	0	100%
Educación Virtual y a Distancia	42	42	0	100%
Prácticas Profesionales	39	39	0	100%
Talento Humano	31	31	0	100%
Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales	17	17	0	100%
Dirección Administrativa	16	16	0	100%
Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables	14	14	0	100%
Bienestar Institucional	10	10	0	100%
Sistemas de Información	7	7	0	100%
Registro y Control de Educación a Distancia y Virtual	7	7	0	100%

Facultad de Ingeniería	6	6	0	100%
Mercadeo y Comunicaciones	4	4	0	100%
Rectoría	2	2	0	100%
Biblioteca	2	2	0	100%
Escuela de la Posgrados	2	2	0	100%
Infraestructura Física	2	2	0	100%
Oficina de Egresados	2	2	0	100%
Certificados virtualidad	2	2	0	100%
Consultorio Jurídico	1	1	0	100%
Facultad de Ciencias de la Educación	1	1	0	100%
Vicerrectoría de Investigaciones	1	1	0	100%
Vicerrectoría Académica	1	1	0	100%
Aseguramiento de la Calidad	1	1	0	100%
Tesorería	1	1	0	100%
Internacionalización	1	1	0	100%
Proyección Social	1	1	0	100%
Profesional De Admisiones Virtualidad y a Distancia Primer Ingreso	1	1	0	100%
Centro de Educación Continuada	1	1	0	100%
Gestión de las TIC	1	1	0	100%
Guardería	1	1	0	100%
Centro de Idiomas	1	1	0	100%
Total	549	549	0	100%

Tabla 2. Distribución por área

ESTADÍSTICA PQRSDF POR ÁREA



Gráfico 3. Distribución por área

2. Distribución por programa académico:

Por programa académico se recibieron un total de 107 PQRSDF, obteniendo como resultado el 100% de tratamiento en la emisión de respuestas por programa académico.

A continuación se observan los programas académicos involucrados, así como el número de PQRSDF recibidas, el estado en el que se encuentran (cerrado/abierto) y el porcentaje de tratamiento en la emisión de respuestas.

Programas Académicos	Recibidas	Cerradas	Abiertas	Porcentaje de tratamiento
Derecho	40	40	0	100%
Administración de Empresas	33	33	0	100%
Contaduría Pública	13	13	0	100%
Negocios Internacionales	10	10	0	100%
Ingeniería de Sistemas	5	5	0	100%
Licenciatura en Educación Bilingüe	3	3	0	100%
Administración Turística y Hotelera	1	1	0	100%
Ingeniería Industrial	1	1	0	100%
Licenciatura en Educación Infantil	1	1	0	100%
Total	107	107	0	100%

Tabla 3. Distribución por programa

ESTADÍSTICA PQRSDF POR PROGRAMA

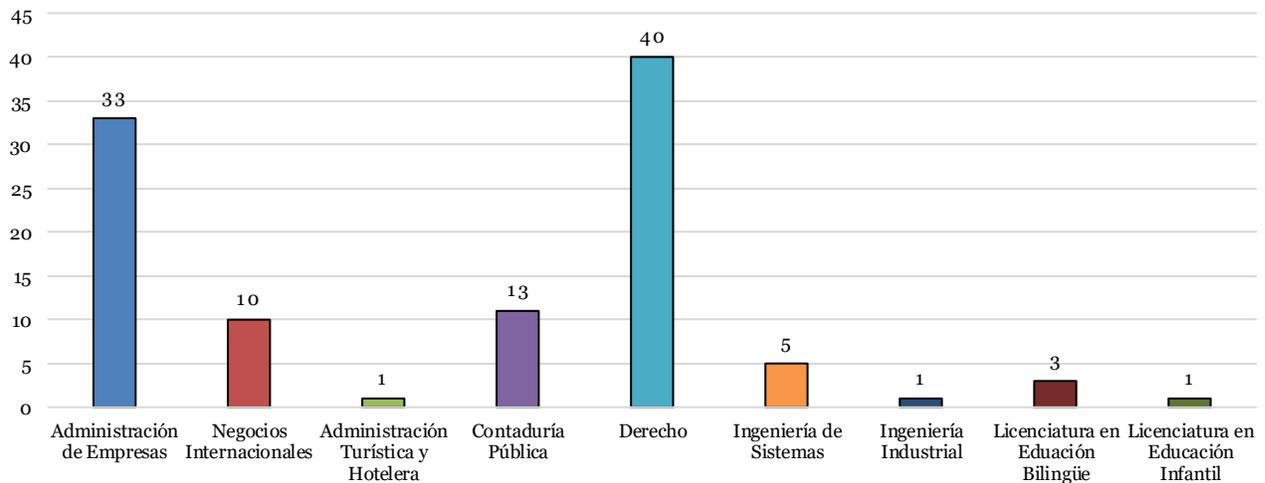


Gráfico 4. Distribución por programa

CAUSALES DE PQRSDF

De la información recolectada en la base de Datos de PQRSDF en el año 2023 se observa que las causales con mayor número de requerimiento hacen referencia a: Otros (procesos administrativos/notificaciones de tutelas/entre otros) con 144 registros, Solicitud verificación estudios /Titulo/ laboral con 138 registros, Solicitud de constancias, certificaciones, documentos con 60 registros, Problemas con matrícula financiera/académica con 46 registros, Aspirante/ Estudiante solicita información/Egresado con 40 registros, Solicitud reembolso de dinero con 39 registros, Solicitud cambio de horario/modalidad para asistir a clases con 31 registros, Inconformidad de estudiantes por demora en publicación de notas/ inconsistencia en las notas con 31 registros, Solicitudes estudiantes en práctica/recién graduados con 30 registros, Procesos de grado (tramites y dificultades) con 24 registros, Solicitud de reintegro con 12 registros, Cancelación o congelación de semestre /cancelación o congelación de créditos con 11 registros, Solicitud de apoyo para acceder a plataforma académica con 10 registros.

Causales PQRSDF	Cantidad
Otros (procesos administrativos/notificaciones de tutelas/entre otros)	144
Solicitud verificación estudios /Titulo/ laboral	138
Solicitud de constancias, certificaciones, documentos, etc.	60
Problemas con matrícula financiera/académica	46
Aspirante/ Estudiante solicita información/Egresado	40
Solicitud reembolso de dinero	39
Solicitud cambio de horario/modalidad para asistir a clases	31
Inconformidad de estudiantes por demora en publicación de notas/ inconsistencia en las notas	31
Solicitudes estudiantes en práctica/recién graduados	30
Procesos de grado (tramites y dificultades)	24
Solicitud de reintegro	12
Cancelación o congelación de semestre /cancelación o congelación de créditos	11
Solicitud de apoyo para acceder a plataforma académica	10
Demora en trámites (mencionar área)	5
Molestia por incumplimiento de clases por parte de los docentes/inconformes con la clase que dicta el docente (inconvenientes con plataforma)	5
Solicitud de homologación	4
Problemas con correo institucional	4
Descontento por falta de asignación de docente	4
Demora en atención	4
Proceso/tramites y dificultades de pruebas de TYT entre otras	4
Estudiante inconforme por falta de espacio y/o herramientas para recibir clases	3
Dificultad para descargar horarios	2

Estudiante manifiesta diferencias con docente	2
Dineros a favor para usar en futuros semestres	1
Licencia de maternidad	1
Servicios asociados consultorio jurídico/Centro de Conciliación	1
Total	656

Tabla 4. Causales PQRSD

CAUSALES PQRSD

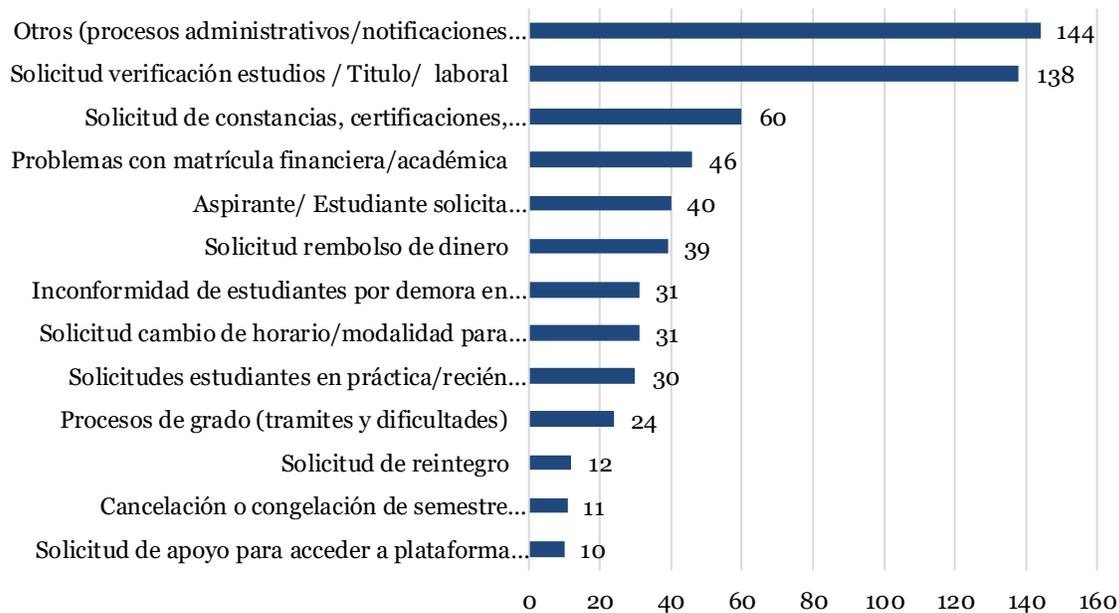


Gráfico 5. Causales PQRSD

DEMORA EN TIEMPOS DE RESPUESTA

1. Peticiones

Durante el año se recibieron 90 Peticiones, 38 de ellas se respondieron fuera de los tiempos establecidos por la Institución, los cuales son 15 días.

Las causales con los mayores tiempos de demora en la respuesta fueron:

Causal	Número de peticiones fuera de termino	Días de retraso
3. Solicitud cambio de horario/modalidad para asistir a clases	1	4 días

5. Solicitud reembolso de dinero	7	Entre 1 y 89 días
14. Problemas con matrícula financiera/académica	2	Entre 5 y 19 días
17. Inconformidad de estudiantes por demora en publicación de notas/ inconsistencia en las notas	3	Entre 1 y 25 días
20. Solicitud de constancias, certificaciones, documentos, etc.	3	Entre 7 y 34 días
24. Proceso/tramites y dificultades de pruebas de TYT entre otras	1	5 días
25. Otros (procesos administrativos/notificaciones de tutelas/entre otros)	15	Entre 6 y 186 días
26. Cancelación o congelación de semestre /cancelación o congelación de créditos	1	33 días
27. Procesos de grado (tramites y dificultades)	3	Entre 6 y 14 días
28. Molestia por incumplimiento de clases por parte de los docentes/inconformes con la clase que dicta el docente (inconvenientes con plataforma)	1	18 días
30. Servicios asociados consultorio jurídico/Centro de Conciliación	1	5 días
Total	38	

Tabla 5. Días fuera de termino respuestas peticiones

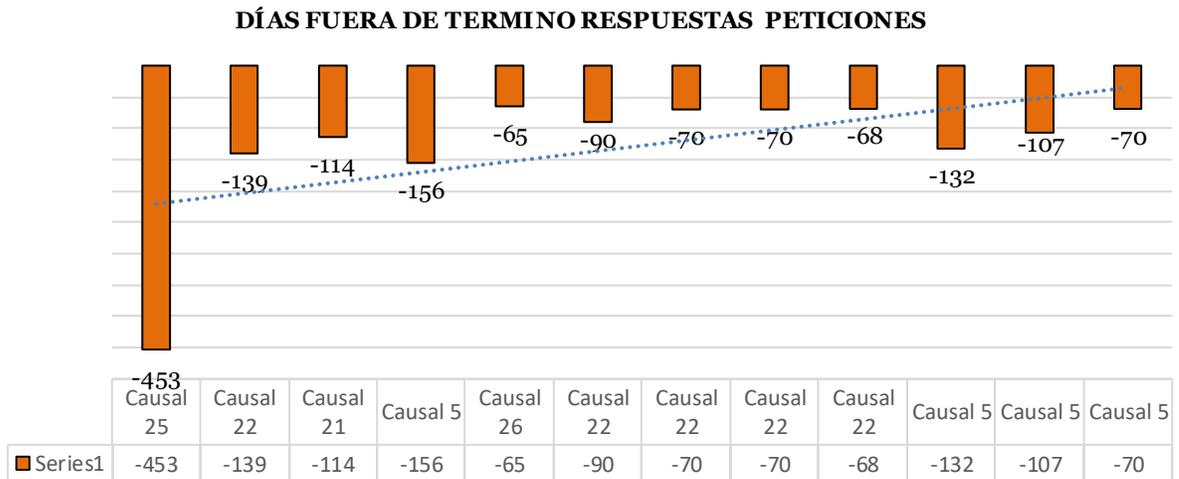


Gráfico 6. Días fuera de termino respuestas peticiones

Análisis de tiempos de respuesta: El promedio de días de respuestas fuera de termino para las peticiones son: 24 días, más del tiempo establecido (15 días).

2. Solicitudes

Durante el año se recibieron 459 Solicitudes, 117 de ellas se respondieron fuera de los tiempos establecidos por la Institución, los cuales son 8 días.

Las causales con los mayores tiempos de demora en la respuesta fueron:

Causal	Número de solicitudes fuera de termino	Días de retraso
3. Solicitud cambio de horario/modalidad para asistir a clases	2	3 y 4 días
5. Solicitud reembolso de dinero	15	Entre 2 y 156 días
6. Solicitud de apoyo para acceder a plataforma académica	1	4 días
8. Solicitud de homologación	1	8 días
10. Solicitud de reintegro	4	Entre 3 y 13 días
11. Aspirante/ Estudiante solicita información/Egresado	9	Entre 1 y 34 días
14. Problemas con matrícula financiera/académica	7	Entre 5 y 33 días
17. Inconformidad de estudiantes por demora en publicación de notas/ inconsistencia en las notas	3	Entre 8 y 43 días
20. Solicitud de constancias, certificaciones, documentos, etc.	6	Entre 9 y 125 días
21. Solicitud verificación estudios / Título/ laboral	13	Entre 3 y 230 días
22. Solicitud estudiantes en práctica/recién graduados	20	Entre 8 y 238 días
23. Estudiante manifiesta diferencias con docente	1	3 días
25. Otros (procesos administrativos/notificaciones de tutelas/entre otros)	28	Entre 1 y 453 días
26. Cancelación o congelación de semestre /cancelación o congelación de créditos	4	Entre 2 y 65 días
27. Procesos de grado (tramites y dificultades)	2	4 y 12 días
29. Licencia de maternidad	1	18 días
Total	117	

Tabla 6. Días fuera de termino respuestas solicitudes

DÍAS FUERA DE TERMINO RESPUESTAS SOLICITUDES

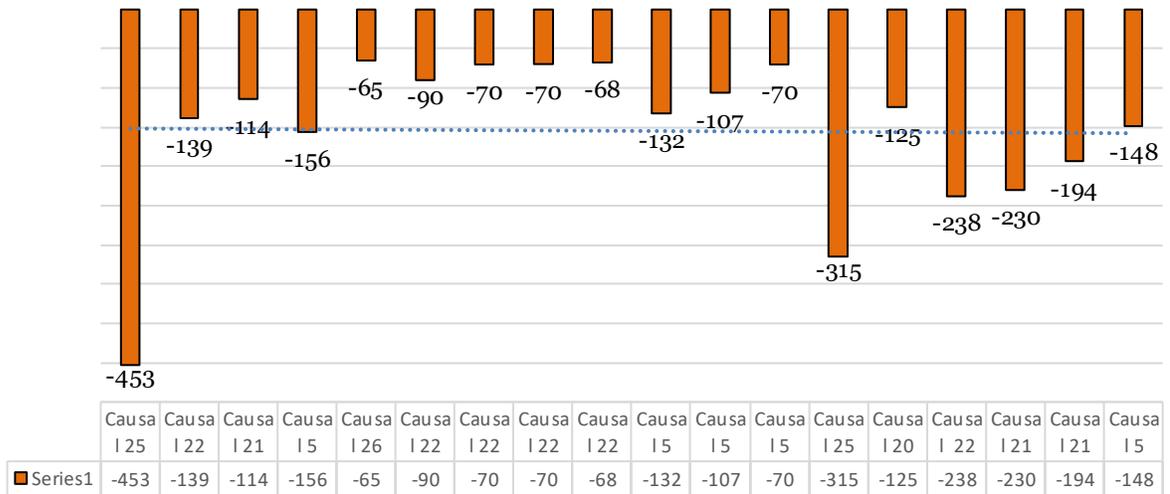


Gráfico 7. Días fuera de termino respuestas solicitudes

Análisis de tiempos de respuesta: El promedio de días respuestas fuera de termino para las solicitudes son: 38 días, más del tiempo establecido (8 días).

3. Quejas

Durante el año se recibieron 65 quejas, 26 de ellas se respondieron fuera de los tiempos establecidos por la Institución, los cuales son 8 días.

Las causales con los mayores tiempos de demora en la respuesta fueron:

Causal	Número de quejas fuera de termino	Días de retraso
3. Solicitud cambio de horario/modalidad para asistir a clases	1	35 días
5. Solicitud reembolso de dinero	6	Entre 1 y 88 días
14. Problemas con matrícula financiera/académica	1	92 días
15. Descontento por falta de asignación de docente	2	Entre 20 y 36 días
16. Estudiante inconforme por falta de espacio y/o herramientas para recibir clases	1	59 días
17. Inconformidad de estudiantes por demora en publicación de notas/ inconsistencia en las notas	2	Entre 3 y 46 días
20. Solicitud de constancias, certificaciones, documentos, etc.	1	13 días

23. Estudiante manifiesta diferencias con docente	1	5 días
25. Otros (procesos administrativos/notificaciones de tutelas/entre otros)	8	Entre 1 y 149 días
28. Molestia por incumplimiento de clases por parte de los docentes/inconformes con la clase que dicta el docente (inconvenientes con plataforma)	3	Entre 2 y 49 días
Total	26	

Tabla 7. Días fuera de termino respuestas quejas

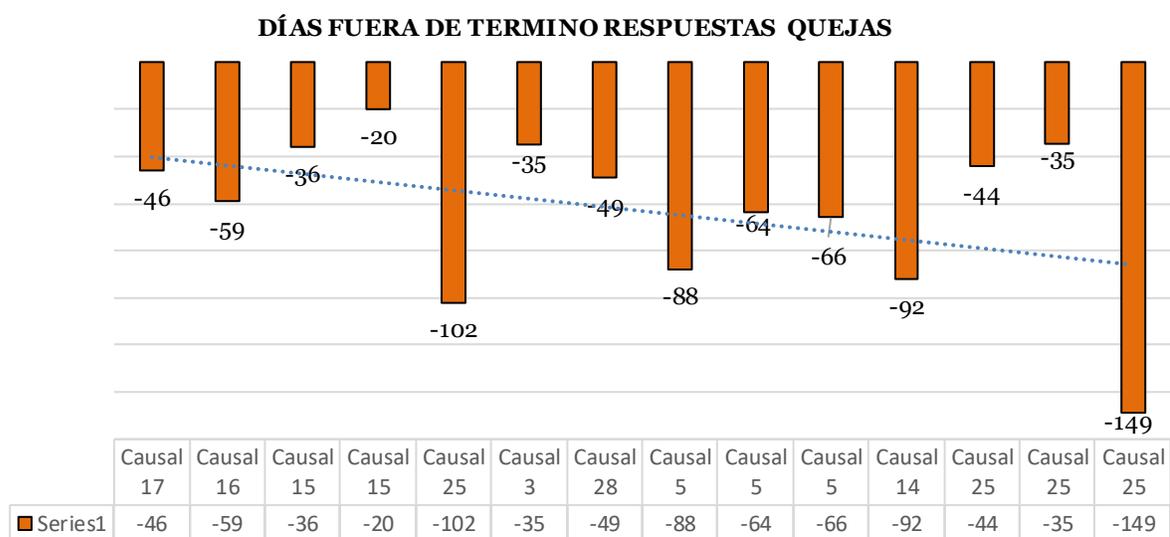


Gráfico 8. Días fuera de termino respuestas quejas

Análisis de tiempos de respuesta: El promedio de días respuestas fuera de termino para las quejas son: 37 días, más del tiempo establecido (8 días)

4. Reclamos

Durante el año se recibieron 21 reclamos, 8 de ellos se respondieron fuera de los tiempos establecidos por la Institución, los cuales son 8 días.

Las causales con los mayores tiempos de demora en la respuesta fueron:

Causal	Número de reclamos fuera de termino	Días de retraso
2. Demora en trámites (mencionar área)	1	13 días
5. Solicitud reembolso de dinero	2	Entre 1 y 48 días
13. Problemas con correo institucional	1	77 días
14. Problemas con matrícula financiera/académica	3	Entre 3 y 22 días

25. Otros (procesos administrativos/notificaciones de tutelas/entre otros)	1	14 días
Total	8	

Tabla 8. Días fuera de termino respuestas Reclamos

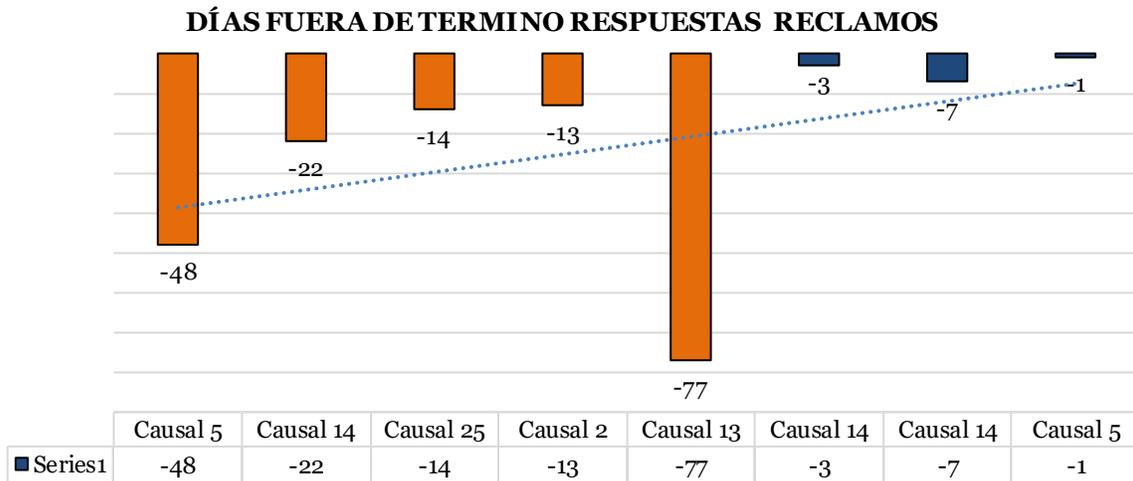


Gráfico 9. Días fuera de termino respuestas Reclamos

Análisis de tiempos de respuesta: El promedio de días respuestas fuera de termino para los reclamos son: 23 días, más del tiempo establecido (8 días).

5. Tutelas

Durante el primer trimestre se recibieron 19 tutelas, 5 de ellas se respondieron fuera de los tiempos establecidos por la Institución, los cuales son 2 días.

Las causales con los mayores tiempos de demora en la respuesta son:

Causal	Número de tutelas fuera de termino	Días de retraso
14. Problemas con matrícula financiera/académica	1	1 día
24. Proceso/tramites y dificultades de pruebas de TYT entre otras	1	1 día
25. Otros (procesos administrativos/notificaciones de tutelas/entre otros)	3	Entre 2 y 11 días
Total	5	

Tabla 9 Días fuera de termino respuestas tutelas

DÍAS FUERA DE TERMINO RESPUESTAS TUTELAS

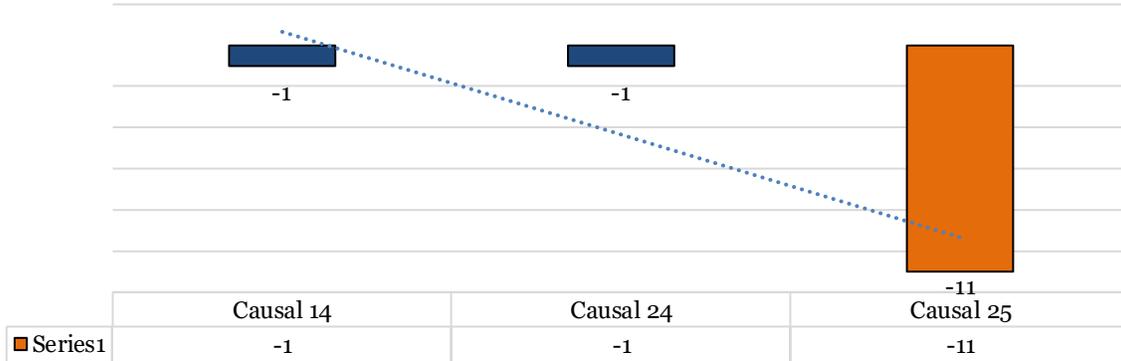


Gráfico 10. Días fuera de termino respuestas tutelas

Análisis de tiempos de respuesta: El promedio de días respuestas fuera de termino para las tutelas son: 4 días, más del tiempo establecido (2 días).

6. Denuncias

Durante el año se recibió una (1) denuncia, la cual se encuentra cerrada y se respondió fuera de los tiempos establecidos por la Institución, los cuales son 2 días.

La causal con el mayor tiempo de demora en la respuesta es:

Causal	Número de denuncias fuera de termino	Días de retraso
25. Otros (procesos administrativos/notificaciones de tutelas/entre otros)	1	66 días
Total	1	

Tabla 10 Días fuera de termino respuestas denuncias

DÍAS FUERA DE TERMINO RESPUESTAS DENUNCIA

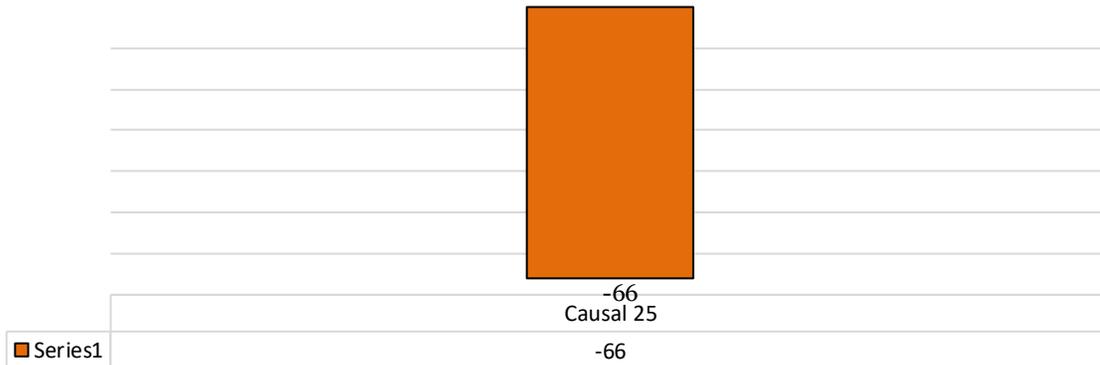


Gráfico 11. Días fuera de termino respuestas denuncias

Análisis de tiempos de respuesta: El promedio de días respuestas fuera de termino para las denuncias son: 66 días, más del tiempo establecido (2 días).

COMPROMISOS

- Fortalecer el enfoque al cliente como principio institucional
- Aportar en la creación de cultura de dar tratamiento oportuno a las solicitudes del cliente y demás partes interesadas
- Realizar monitoreo a los tiempos de respuesta
- Definir estrategias lúdicas, pedagógicas y de toma de conciencia en cada empleado de la institución que fortalezca la actitud de servicio