

INFORME PQRSDF

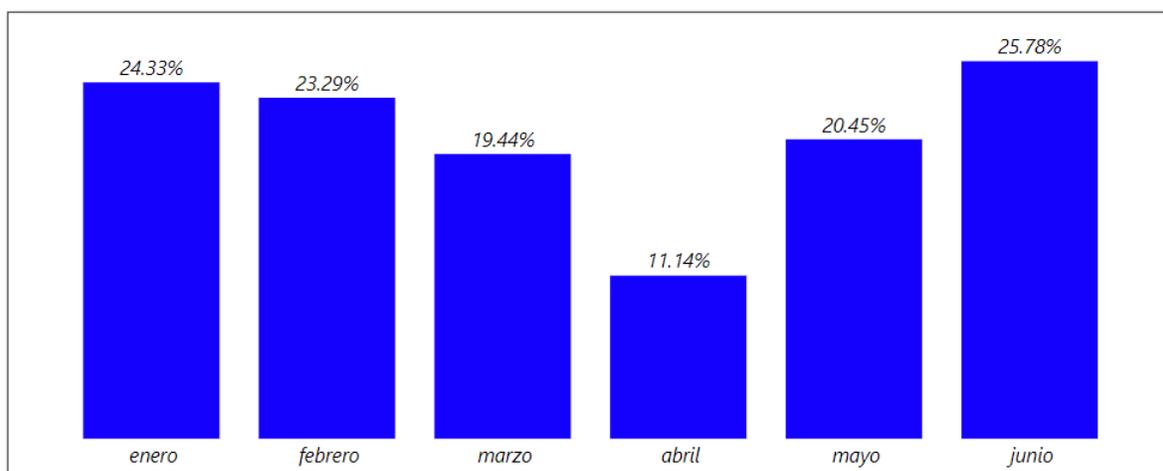


Introducción

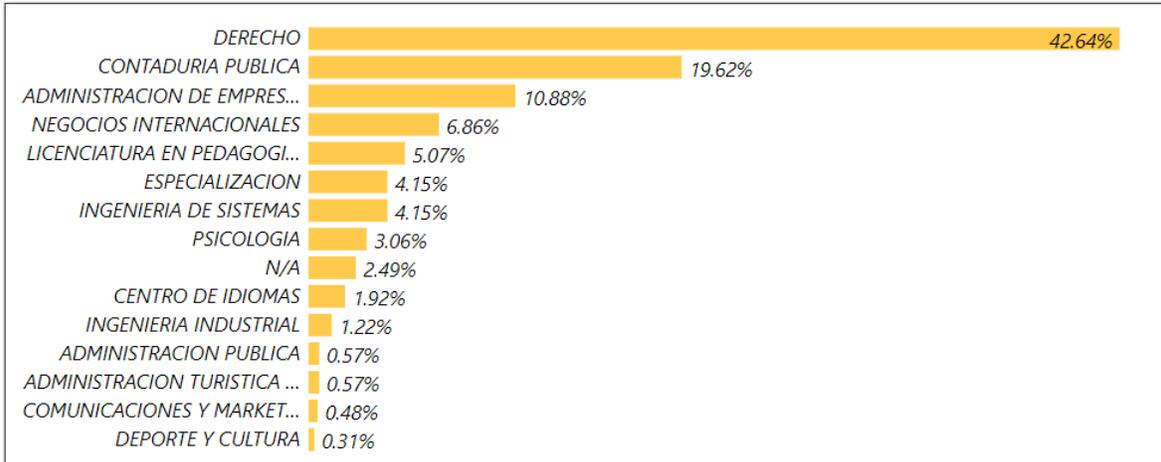
El presente informe tiene la finalidad de indagar acerca de la información, recolectada y procesada para identificar el comportamiento de las PQRSDF para el periodo 2023 - 1 en la Corporación Universitaria Americana.

Balance PQRSDf 2023 – 1

Una vez realizado el informe correspondiente al comportamiento de las PQRSDf en el periodo 2023 – 1, se logra evidenciar que hubo un total de 2289 procesos, de los cuales el 62.84% fue oportuno y el 37.16% inoportuno. Ahora bien, dicho total corresponde a los procesos que se iniciaron de enero a junio del presente año, donde porcentualmente se divide de la siguiente manera.



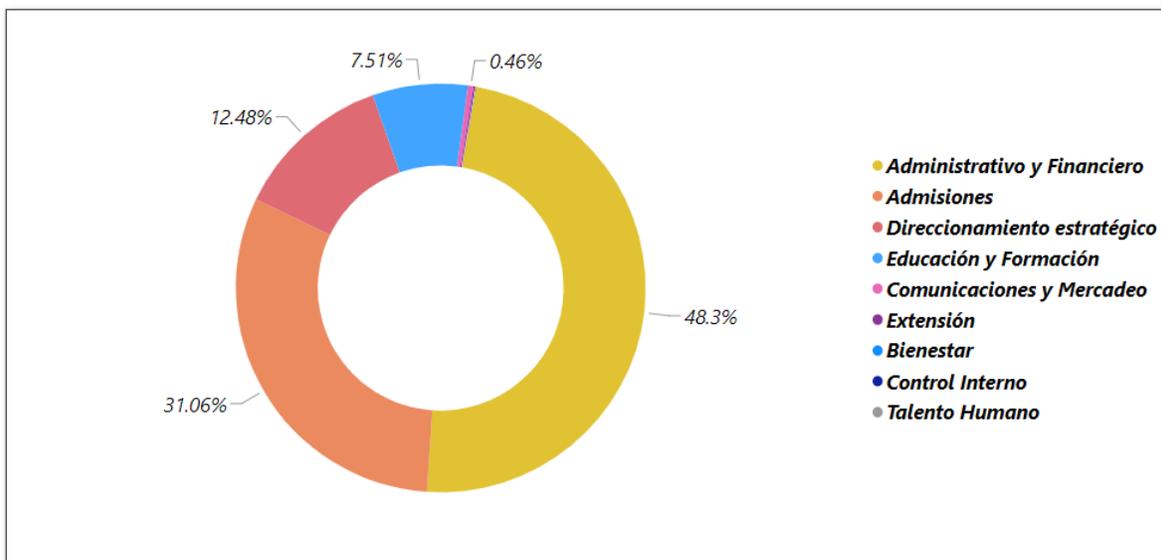
De este modo, se puede evidenciar que los meses con una mayor cantidad de procesos, se produjo en enero con un 24.33% y junio con un 25.78%, esto relacionado a que son los meses en donde se inician las matrículas. Por otra parte, abril fue el mes en el que se presentó una menor cantidad de PQRSDf, alcanzado un 11.14%. Ahora bien, la participación de cada uno de los programas con respecto a las PQRSDf, se puede observar en el siguiente gráfico.



En este orden de ideas, el programa de Derecho cuenta con una mayor participación con respecto a los demás programas, alcanzando un total de 42.64%, seguido por Contaduría Pública por un 19.62%, dando cuenta de que derecho cuenta con una representatividad importante en el quehacer de la universidad.

Procesos

A partir del informe se logró concluir cuales son aquellos procesos de la universidad por los cuales confluyen la mayor cantidad de procesos, esto posibilitando una mayor claridad con respecto a que decisiones tomarse al momento de hacer mucho más efectivos cada uno de los flujos, el comportamiento de los procesos se puede visualizar a continuación.



Por lo tanto, se puede observar que en el proceso Administrativo y Financiero convergen la mayor parte de las tareas, teniendo un total de 48.3%, seguido del proceso de Admisiones alcanzando un 31.06%, de tal modo, se logra determinar que los estudiantes en su mayoría requieren o hacen uso de las PQRSDF para todo lo relacionado a procesos financieros y propios de admisiones.