



**INFORME PQRSDF
2024**

INFORME PQRSDF 2024

Basados en el informe “PQRSDF 2024” creado en Power BI, se realiza un análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que son escaladas mediante el formulario Web y posteriormente recibidas y atendidas por el personal administrativo mediante la plataforma WorkManager.

Cuando se realiza la radicación de cada PQRSDF el Software automáticamente le asigna un número de radicado y un número de proceso para su identificación el cual puede ser validado en el formulario web y verificar en que paso se encuentra su solicitud. Este conjunto de pasos no es lineal, lo que significa que puede iniciar en el proceso A, ser enviado al proceso B, posteriormente regresar al proceso A y luego ser enviado al proceso C. Por lo cual para trazar la ruta que tuvo un caso para ser solucionado y comprender de manera general el comportamiento de las variables dentro del informe construido en Power BI, es necesario revisarlo desde un punto de vista global que permita analizar el caso como responsabilidad de la institución y no de cada proceso administrativo

Para el procesamiento de los datos se utilizó para este informe desde el 01 de enero al 31 diciembre del 2024 que brinda la plataforma Workmanager, todos los casos que lleguen deben ser tramitados en máximo 15 días hábiles incluyendo los sábados.

Análisis

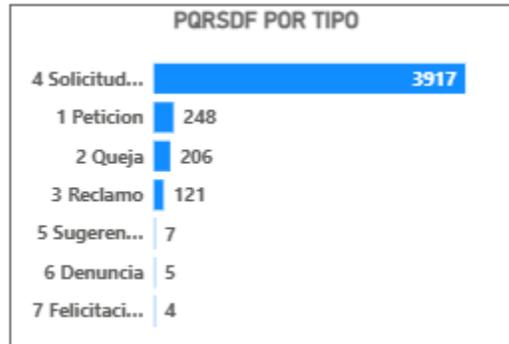
Desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2024 se recibieron en total 4508 casos, al revisar la distribución mensual de todos los casos, se evidencia 5 picos de los cuales 649 corresponden al mes de enero, 559 en febrero, 477 en el mes de mayo, en junio 412 casos y 481 en el mes de julio.



1. Imagen Distribución por meses de PQRSDF

Se evidencia que las solicitudes realizadas entre los meses de agosto a diciembre logran a disminuir con respecto a las solicitudes realizadas en el primer semestre del año 2024. Es de notar que los picos se dan en la temporada de matrículas de los estudiantes.

En cuanto a los tipos de reporte que más se realizan por el formulario web Workmanager, son Solitud de Información con 3.917, seguido de 248 peticiones, 206 quejas y 121 reclamos.



2. Imagen PQRSDF por Tipo.

Con respecto a los tipos de PQRSDF que llegan a la plataforma Workmanager como sugerencia, denuncias, felicitaciones y agradecimientos durante el año 2024 se evidencia que los requerimientos de este tipo de solicitud son mínimos.

En cuanto a la distribución los 4.508 casos radicados en el año 2024 pasaron por 22.740 pasos. Estos pasos están siendo recibidos y solucionados principalmente por el proceso Admisión, registro y control con él 30.31%, seguido del proceso administrativo y financiera con él 36.97%, Direccionamiento estratégico con un 15.47% y Educación y Formación un 14.17%. Estos procesos realizan el 97% de todos los pasos.

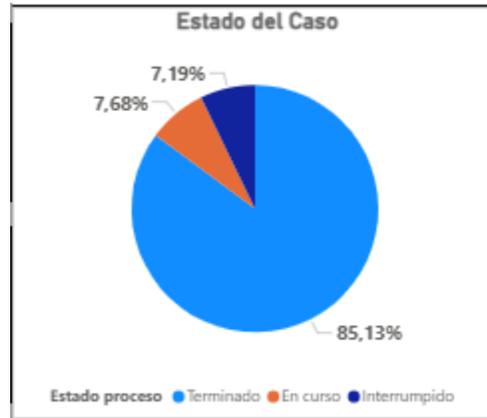
| Proceso | Cantidad | Porcentaje |
|-------------------------------|--------------|----------------|
| Extensión y Proyección Social | 121 | 0,53% |
| Educación y Formación | 3222 | 14,17% |
| Direccionamiento Estratégico | 3518 | 15,47% |
| Bienestar Institucional | 506 | 2,23% |
| Barranquilla | 72 | 0,32% |
| Admisión, Registro y Control | 8408 | 36,97% |
| Administrativa y Financiera | 6893 | 30,31% |
| Total | 22740 | 100,00% |

3. Imagen Distribución de la cantidad y porcentaje por área

| Tipo de Reporte | Cantidad |
|----------------------------------|-------------|
| 1 Petición | 248 |
| 2 Queja | 206 |
| 3 Reclamo | 121 |
| 4 Solicitud de Información | 3916 |
| 5 Sugerencia/ Propuesta | 7 |
| 6 Denuncia | 5 |
| 7 Felicitaciones/ Agradecimiento | 4 |
| Total | 4507 |

4. Imagen tipo de reporte

El siguiente grafico muestra el 100% de los casos radicados en el año 2024, de los cuales el 85,13% se encuentra en estado terminado, el 7,68% en curso y el 7,19% en estado interrumpido, este último, porque no correspondía a la sede Medellín.



5. Imagen estado del caso

Para los casos vencidos, podemos evidenciar que las áreas direccionamiento estratégico, Admisión, registro y control, Administrativa y financiera y educación y formación tiene un mayor flujo de solicitud, puesto que son asignados como tareas a los diferentes procesos administrativos. Estos casos vencidos están concentrados con un mayor volumen en procesos de solicitud de información, queja, petición y reclamos.

| Proceso | Cantidad |
|-------------------------------|-------------|
| Extensión y Proyección Social | 8 |
| Educación y Formación | 110 |
| Direccionamiento Estratégico | 1491 |
| Bienestar Institucional | 15 |
| Barranquilla | 4 |
| Admisión, Registro y Control | 404 |
| Administrativa y Financiera | 336 |
| Total | 2368 |

6. Imagen distribución PQRSDf vencidas

| Tipo de Reporte | Cantidad |
|----------------------------------|-------------|
| 1 Peticion | 116 |
| 2 Queja | 131 |
| 3 Reclamo | 75 |
| 4 Solicitud de Informacion | 2040 |
| 5 Sugerencia/ Propuesta | 3 |
| 6 Denuncia | 1 |
| 7 Felicitaciones/ Agradecimiento | 2 |
| Total | 2368 |

7. Imagen tipo de reporte vencidas

A continuación, se presentan los resultados del análisis del flujo de las actividades y solicitudes en curso en la institución. Los hallazgos indican que las áreas de Direccionamiento Estratégico, Administrativa y Financiera, y Admisión, Registro y Control presentan un mayor flujo de actividad. Además, se evidencia que la mayoría de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) están relacionadas con la solicitud de información seguido de quejas y reclamos lo que indica desconcierto por la demora en los tiempos de respuesta.

| Proceso | Cantidad |
|------------------------------|------------|
| Educación y Formación | 13 |
| Direccionamiento Estratégico | 194 |
| Bienestar Institucional | 4 |
| Admisión, Registro y Control | 60 |
| Administrativa y Financiera | 75 |
| Total | 346 |

8. imagen distribución PQRSDf en curso

| Tipo de Reporte | Cantidad |
|----------------------------|------------|
| 1 Peticion | 2 |
| 2 Queja | 10 |
| 3 Reclamo | 9 |
| 4 Solicitud de Informacion | 325 |
| Total | 346 |

9. Imagen tipo de reporte en curso

En conclusión, los resultados del informe PQRSDf 2024 muestran una disminución en el número de solicitudes entre los meses de agosto a diciembre en comparación con el primer semestre del año 2024. Esto está relacionado con la temporada de matrículas de los estudiantes, que es un factor que influye en el número de solicitudes. Los resultados sugieren que la mayoría de las solicitudes son de información, y que la institución ha logrado resolver un alto porcentaje de casos (85,13%). Sin embargo, todavía hay un porcentaje significativo de casos en curso, lo que puede requerir atención adicional para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario.

Se evidencia que el número de casos radicados y vencidos es elevado, esto implica que el canal requiere una gestión constante para garantizar que los casos sean resueltos en la mayor brevedad posible y sin exceder los días hábiles disponibles para su cierre. Para garantizar que la mayoría de los casos sean resueltos dentro del tiempo estipulado es necesario realizar una revisión de la distribución de las funciones y la cantidad de personal de cada área, además detallar dentro del funcionamiento de cada proceso la atención de las PQRSDf como una actividad continua para así no solo lograr reducir la cantidad de casos vencidos o próximos a vencer, sino también garantiza que la gestión de este canal no dependa de la implementación de planes de contingencia para desatascar las tareas que están en vencimiento.