

Informe de PQRSDF **2024**



INFORME COMPORTAMIENTO PQRSDF AÑO 2024

A continuación, se presta el informe del comportamiento de las PQRSDF recibidas en la Institución durante el año 2024.

Durante el periodo 2024, se recibieron 3 peticiones, las cuales fueron gestionadas, 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 PQRSDF	Cantidad	Cerradas	Abiertas	Porcentaje de tratamiento
Quejas	0	NA	NA	NA
Reclamos	0	NA	NA	NA
Petición	3	3	0	100%
Felicitaciones	0	NA	NA	NA
Solicitudes	0	NA	NA	NA
Tutelas	0	NA	NA	NA
Denuncia	0	NA	NA	NA
Total	3	3	0	100%

Tabla 1. Total PQRSDF recibidas periodo 2024

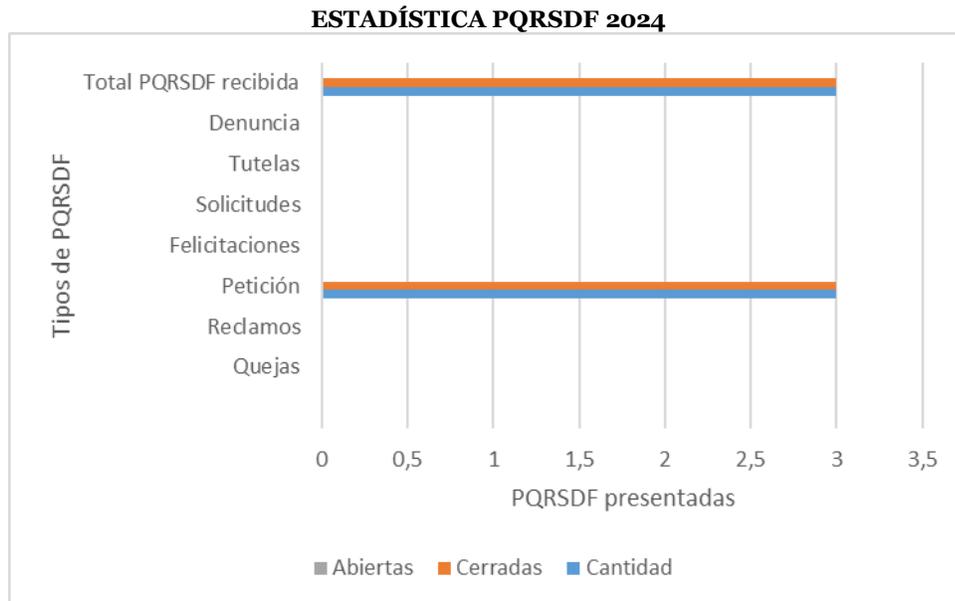


Gráfico 1. PQRSDF recibidas 2024

PORCENTAJE DE TRATAMIENTO

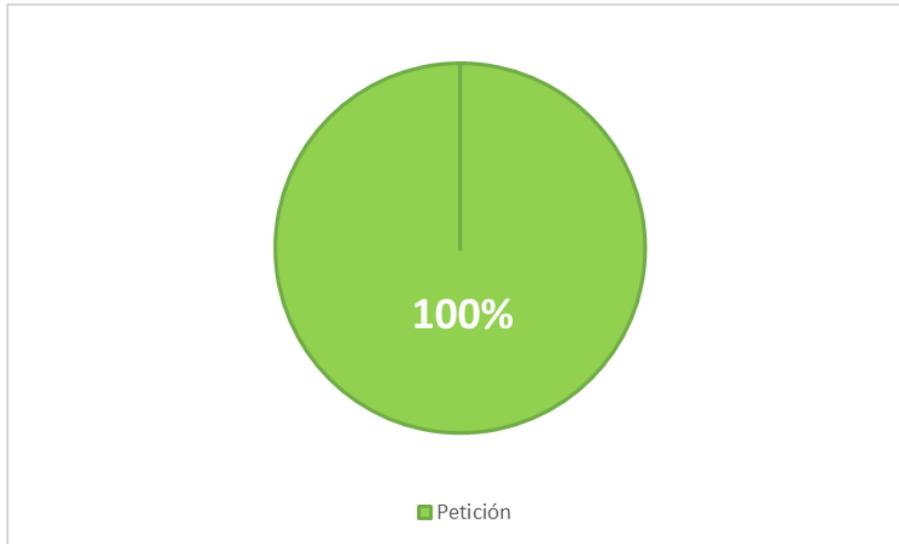


Gráfico 2. Porcentaje de tratamiento

DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF

Las PQRSDF se encuentran distribuidas por áreas y programas académicos.

1. Distribución por área:

Por área se recibieron un total de 3 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
Secretaría Académica	1	1	0	100%
Dirección Administrativa y Financiera	1	1	0	100%
Gestión de las TIC	1	1	0	100%
Total	3	3	0	100%

Tabla 2. Distribución por área

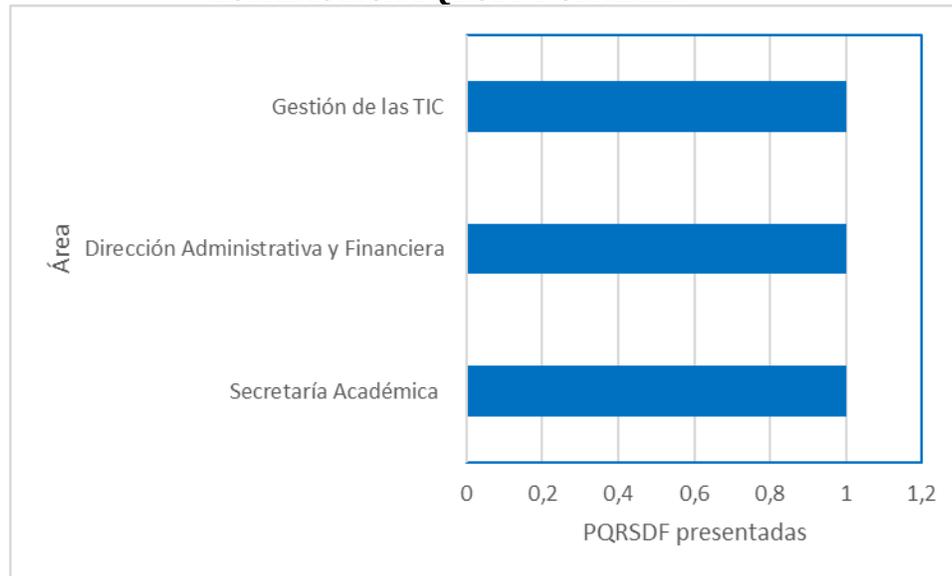
ESTADÍSTICA PQRSDF POR ÁREA


Gráfico 3. Distribución por área

2. Distribución por programa académico:

Por programa académico se recibieron un total de 3 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
Administración de Empresas	1	1	0	100%
Contaduría Pública	1	1	0	100%
Licenciatura en Educación Infantil	1	1	0	100%
Total	3	3	0	100%

Tabla 3. Distribución por programa

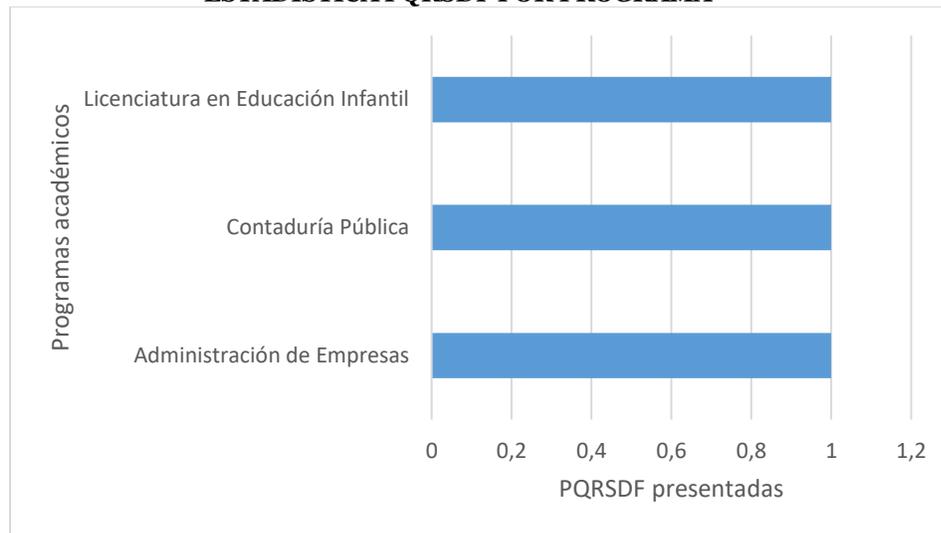
ESTADÍSTICA PQRSDF POR PROGRAMA


Gráfico 4. Distribución por programa

CAUSALES DE PQRSDF

De la información recolectada en la base de datos de PQRSDF en el año 2024 se observa que las causales de requerimiento hacen referencia a *Solicitud de apoyo para acceder a plataforma académica, Infraestructura y dotación, Solicitud de constancias, certificaciones, documentos, etc.*

Causales PQRSDF	Cantidad
Solicitud de apoyo para acceder a plataforma académica	1
Infraestructura y dotación	1
Solicitud de constancias, certificaciones, documentos, etc.	1
Total	3

Tabla 4. Causales PQRSDF

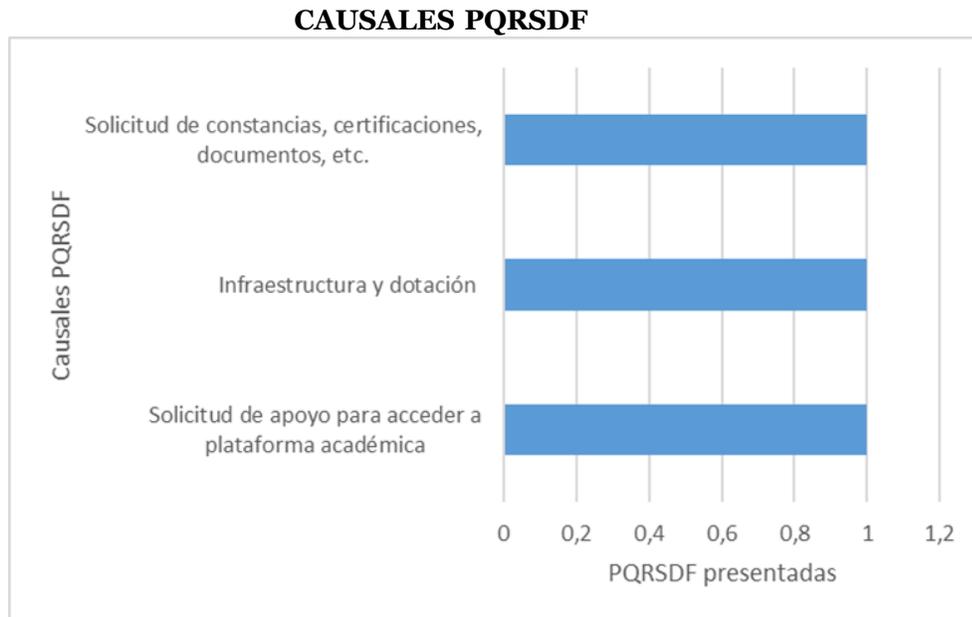


Gráfico 5. Causales PQRSDF

COMPROMISOS

- Promover una orientación institucional centrada en el cliente, integrando este enfoque como un principio esencial en la gestión y toma de decisiones.
- Fomentar una cultura organizacional que valore y garantice el tratamiento oportuno y eficaz de las solicitudes de los clientes y demás partes interesadas.
- Implementar mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan monitorear de manera constante los tiempos de respuesta, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos.
- Diseñar e impulsar estrategias pedagógicas, lúdicas y de sensibilización que fortalezcan en cada colaborador la actitud de servicio y el compromiso con la atención al usuario.