

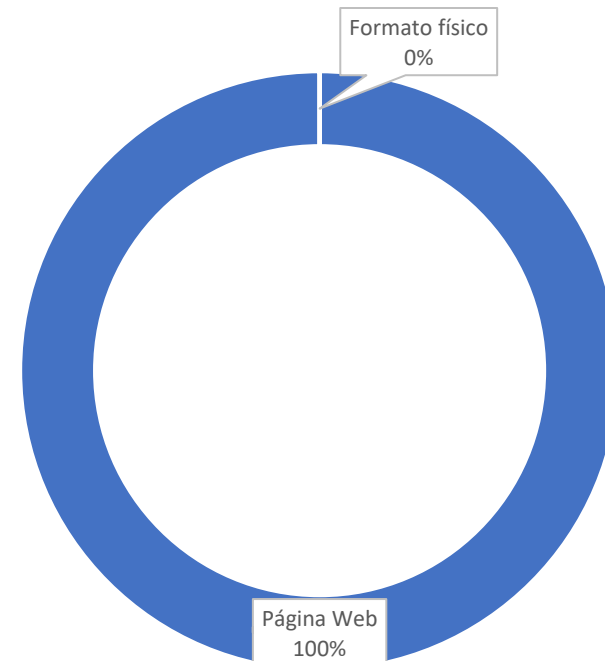
# INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRIMESTRE 2024-1

SEDE CÚCUTA

## MEDIOS

El medio más utilizado para la radicación de las PQR es el buzón virtual con el 100% de solicitudes presentadas a través de este medio.

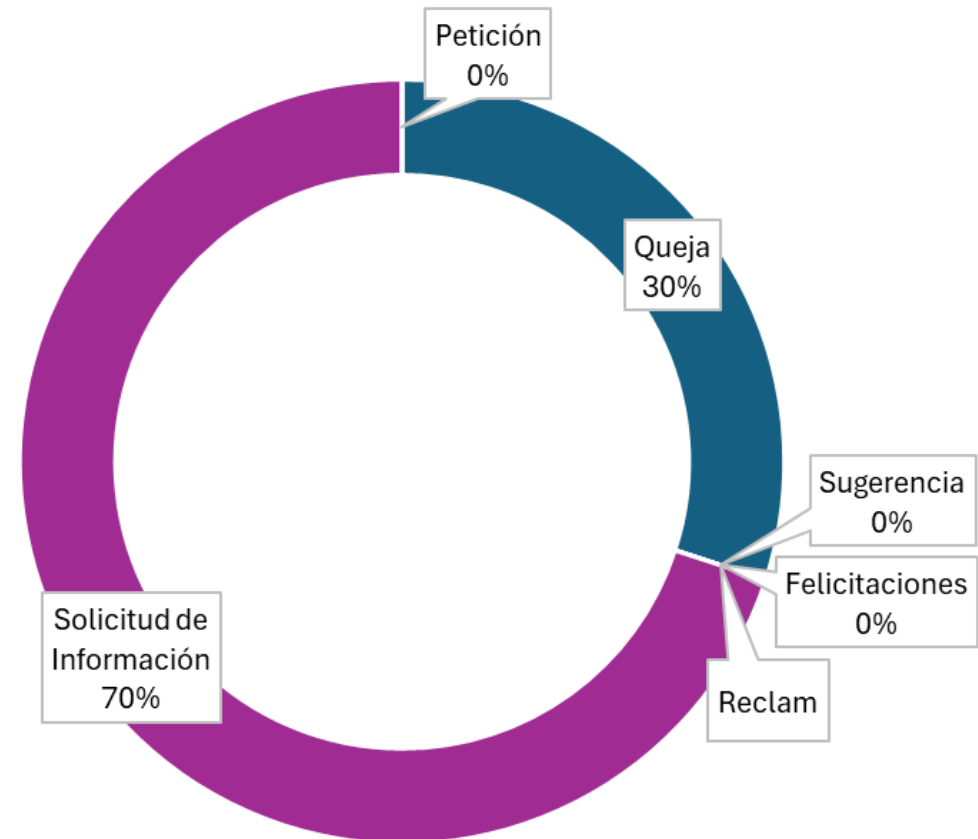
MEDIOS	# PQRS
#Página Web	10
Formato físico	0



## TIPOS DE SOLICITUD

Los tipos de solicitud más frecuentes durante el primer trimestre 2024 son: Solicitud de información y Queja

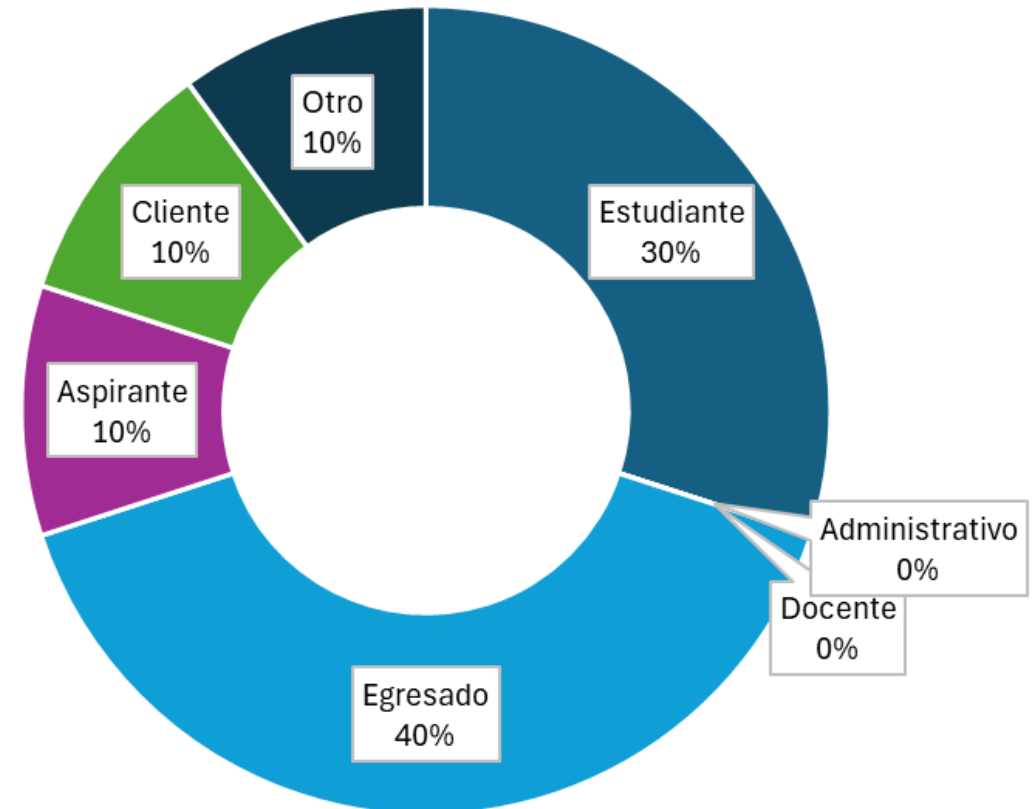
Queja	3
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitaciones	0
Solicitud de Información	7
Petición	0



## PARTES INTERESADAS QUE PRESENTAN PQRS

Durante el periodo, las partes interesadas que presentaron PQR fueron estudiantes y egresados.

PARTE INTERESADA	#PQRS
Estudiante	3
Docente	0
Administrativo	0
Egresado	4
Aspirante	1
Cliente	1
Otro	1



## PROCESOS QUE ATENDIERON PQRS

El proceso que atendió más PQRS durante este periodo fue Posgrados, relacionadas con 1 solicitud de información y 1 queja.



## EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

Se ha enviado la evaluación de satisfacción a cada uno de los solicitantes, se recibió una respuesta por parte de un solicitante que presentó una solicitud de información en el mes de marzo.

A la pregunta ¿Su requerimiento fue atendido? el usuario seleccionó la opción "No". Al hacer la revisión del caso se identifica que efectivamente se envió respuesta a su solicitud, pero al parecer no fue satisfactoria para el usuario. Se realiza retroalimentación de información al proceso que atendió la solicitud.

## RESUMEN DEL TRIMESTRE

En el siguiente gráfico encuentra la información correspondiente a cada uno de los meses del periodo

