

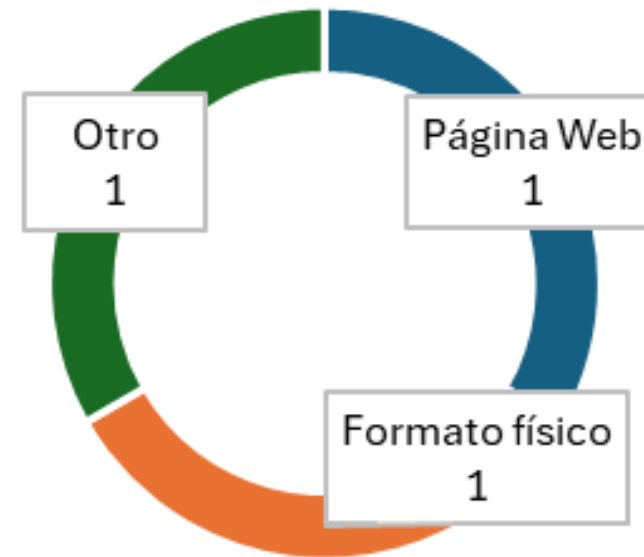
INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRIMESTRE 2024-2

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.

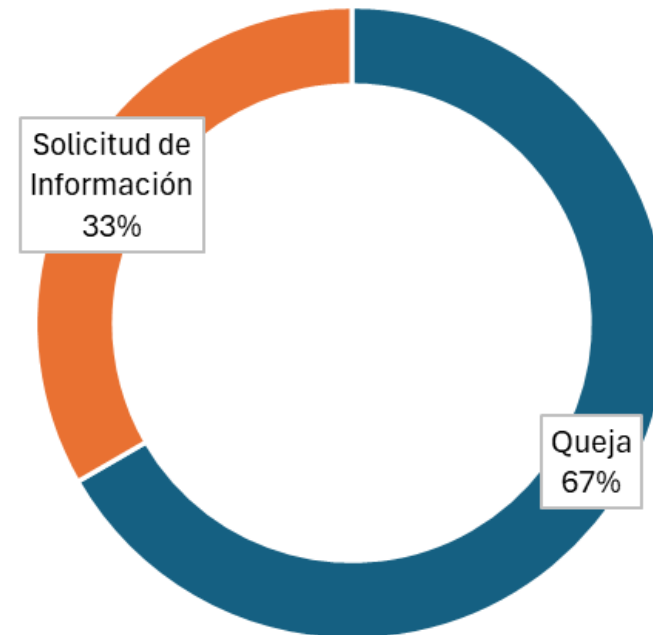
MEDIOS	# PQRS
#Página Web	1
Formato físico	1
Otro	1



TIPOS DE SOLICITUD

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

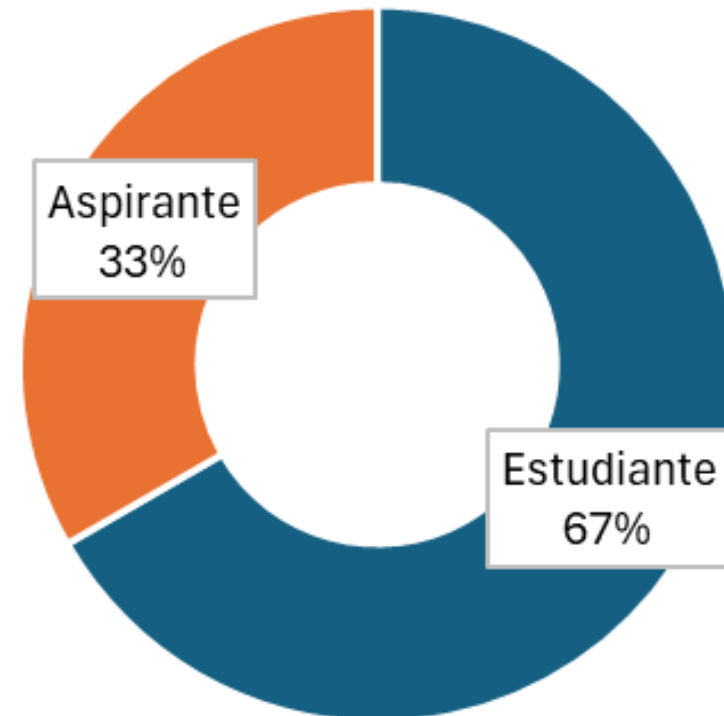
Queja	2
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitaciones	0
Solicitud de Información	1
Petición	0



PARTES INTERESADAS QUE PRESENTAN PQRS

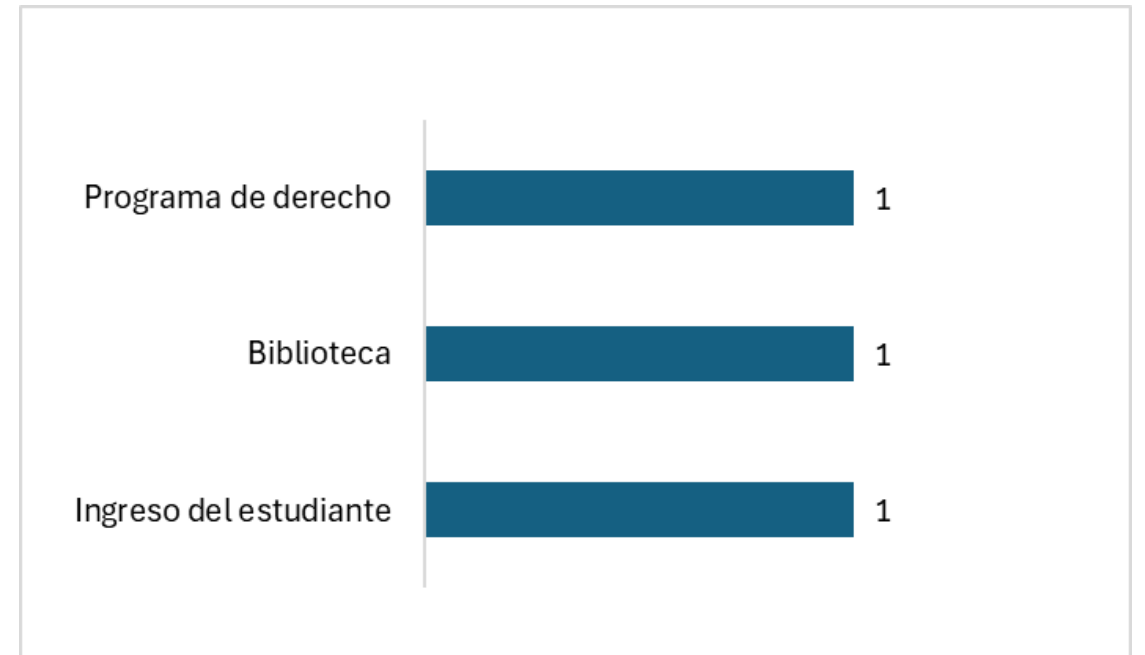
Durante el periodo, las partes interesadas que presentaron PQR fueron estudiantes y egresados.

PARTE INTERESADA	#PQRS
Estudiante	2
Docente	0
Administrativo	0
Egresado	0
Aspirante	1
Cliente	0
Otro	0



PROCESOS QUE ATENDIERON PQRs

Durante este periodo 3 procesos atendieron PQR, respondiendo cada uno a una comunicación recibida.



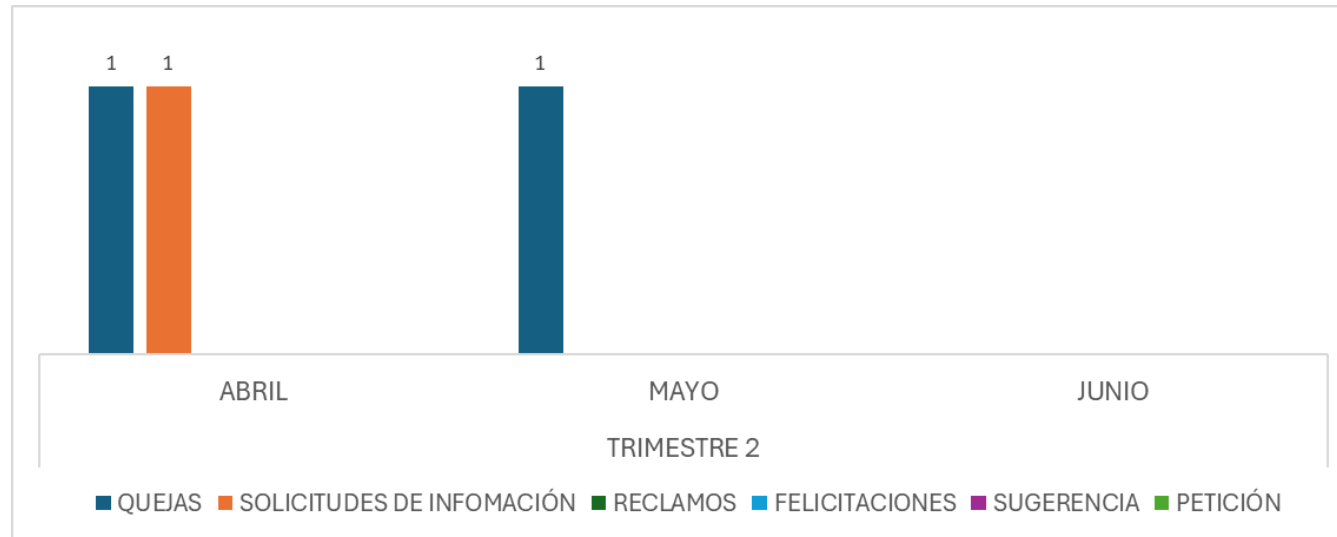
EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

Se ha enviado la evaluación de satisfacción a cada uno de los solicitantes, sin embargo, no se ha recibido respuesta de la evaluación realizada por ellos.

Se aclara que el diligenciamiento de esta es totalmente voluntario y que de acuerdo con el procedimiento PSI-06-GC: una vez se remite la respuesta al usuario, éste tendrá 5 días para evaluar la eficacia a la atención recibida. Vencido este tiempo, se cerrará como satisfactoria

RESUMEN DEL TRIMESTRE

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



La disminución de PQRs se presenta debido a que buzón disponible en la página web institucional no se encontraba disponible desde el mes de abril, esta situación dio origen a la acción correctiva AC 586 y la revisión y actualización de la matriz de gestión de riesgos del proceso. En el mes de junio no se recibieron PQRs por los demás medios disponibles.