

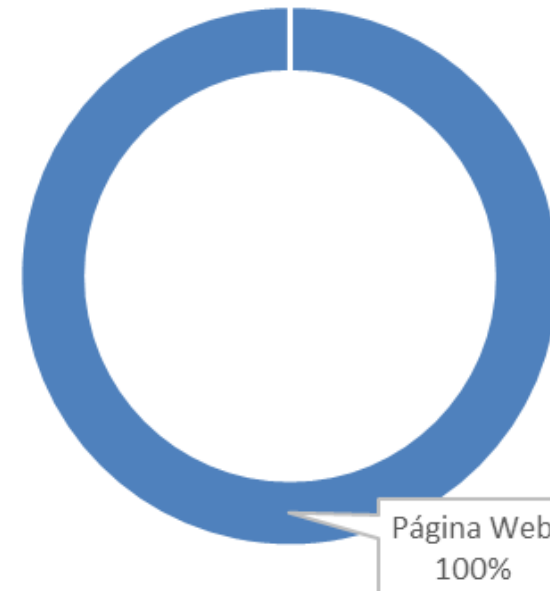
# INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRIMESTRE 2024-3

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	5
Formato físico	0
Otro	0

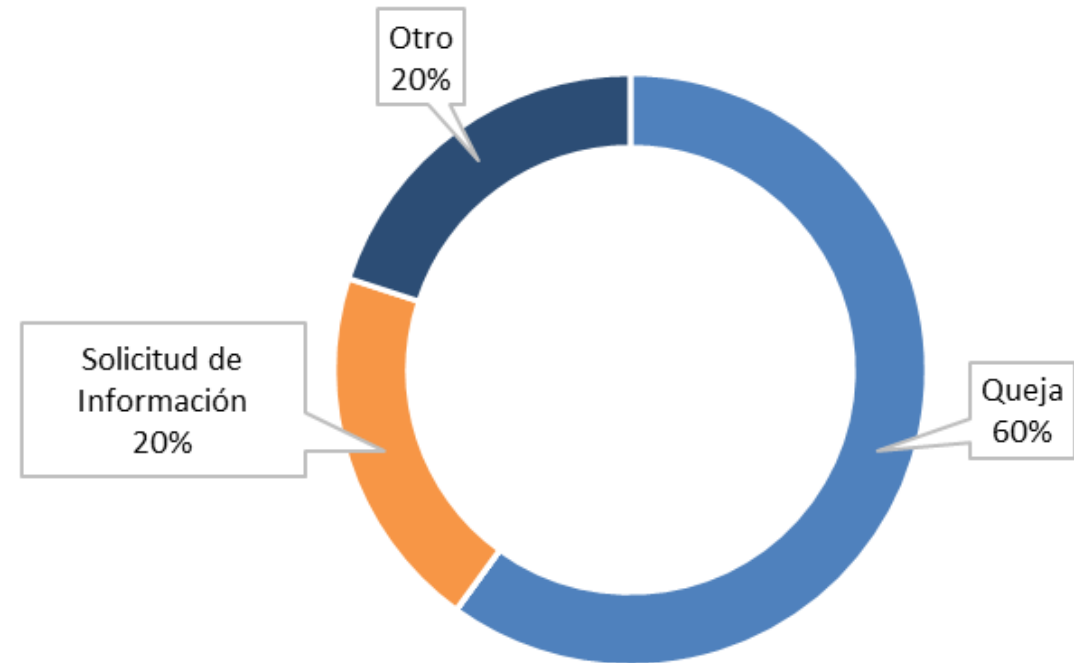


■ Página Web

## TIPOS DE SOLICITUD

El tipo de solicitud más frecuentes durante el tercer trimestre 2024 es queja, seguido de solicitud de información.

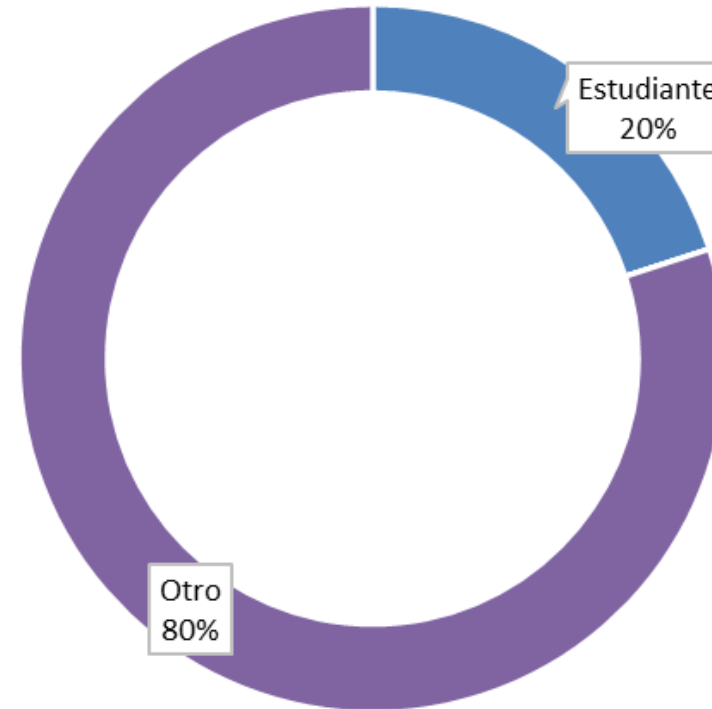
Queja	3
Reclamo	0
Sugerencia	0
Agradecimiento	0
Felicitaciones	0
Solicitud de Información	1
Otro	1



## PARTES INTERESADAS QUE PRESENTAN PQRS

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

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



## PROCESOS QUE ATENDIERON PQRS

Durante este periodo 2 procesos atendieron PQR, respondiendo a las comunicaciones que les fueron remitidas.



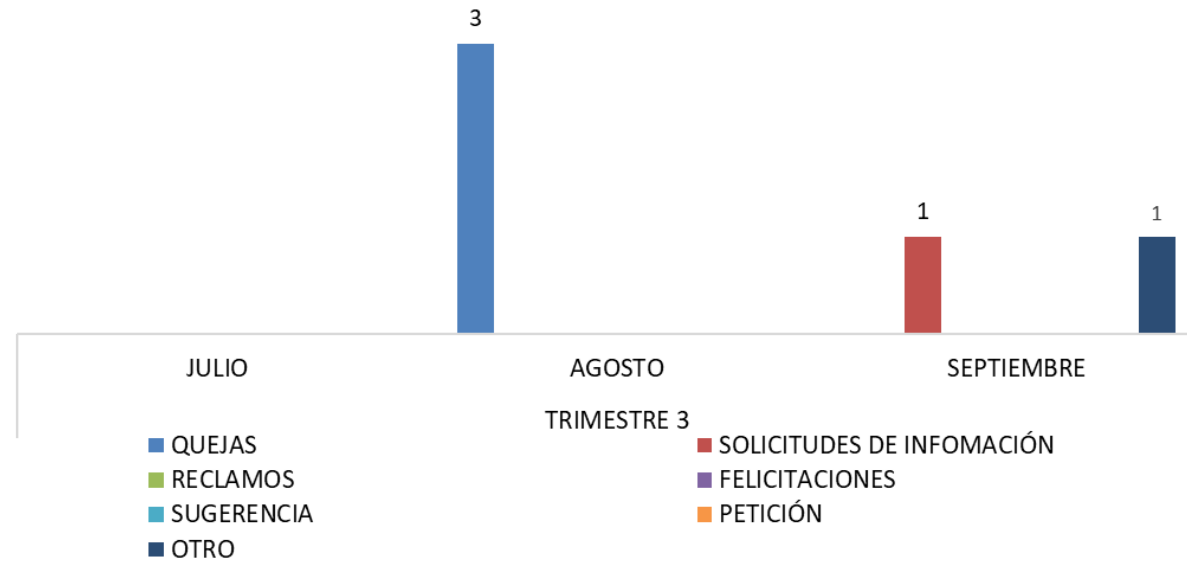
## EVALUACIÓN DE LA EFICACIA

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



En el mes de julio el buzón virtual no se encontraba disponible, esta situación dio origen a la acción correctiva AC 586 y la revisión y actualización de la matriz de gestión de riesgos del proceso. No se recibieron PQRS por los demás medios disponibles.