

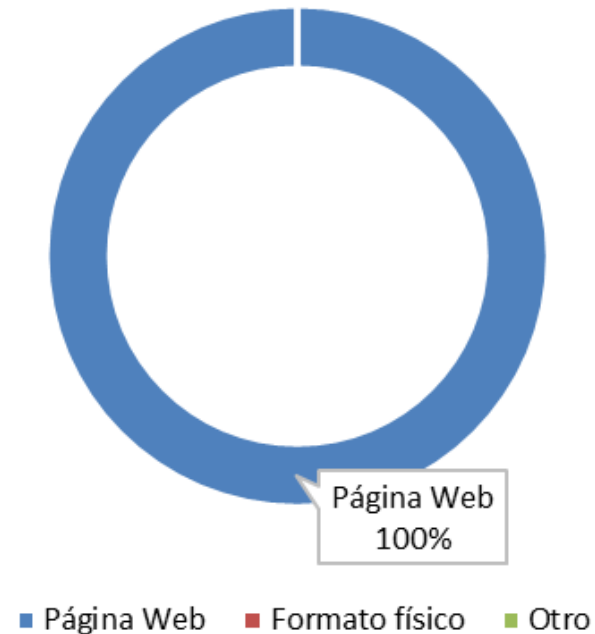
INFORME CONSOLIDADO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS TRIMESTRE 2024-4

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.

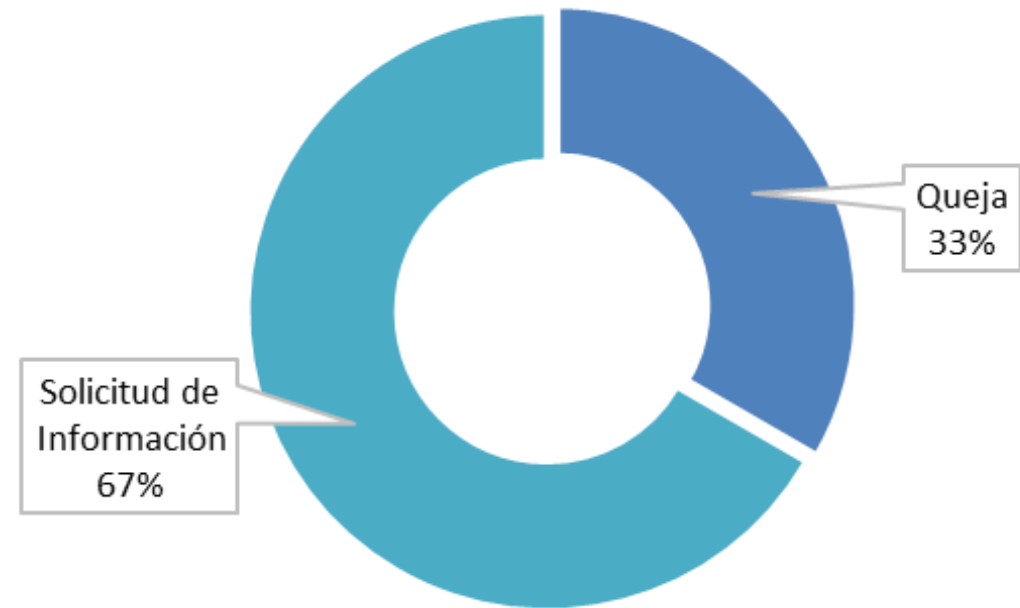
MEDIOS	# PQRS
#Página Web	6
Formato físico	0
Otro	0



TIPOS DE SOLICITUD

Los tipos de comunicaciones más frecuentes durante el cuarto trimestre 2024 son solicitud de información

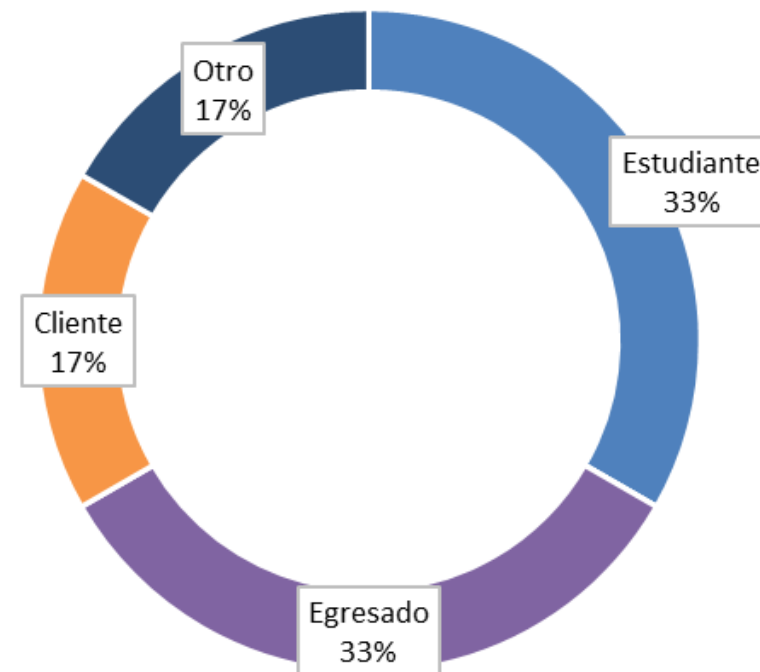
Queja	2
Reclamo	0
Sugerencia	0
Agradecimiento	0
Felicitaciones	0
Solicitud de Información	4
Otro	0



PARTES INTERESADAS QUE PRESENTAN PQRS

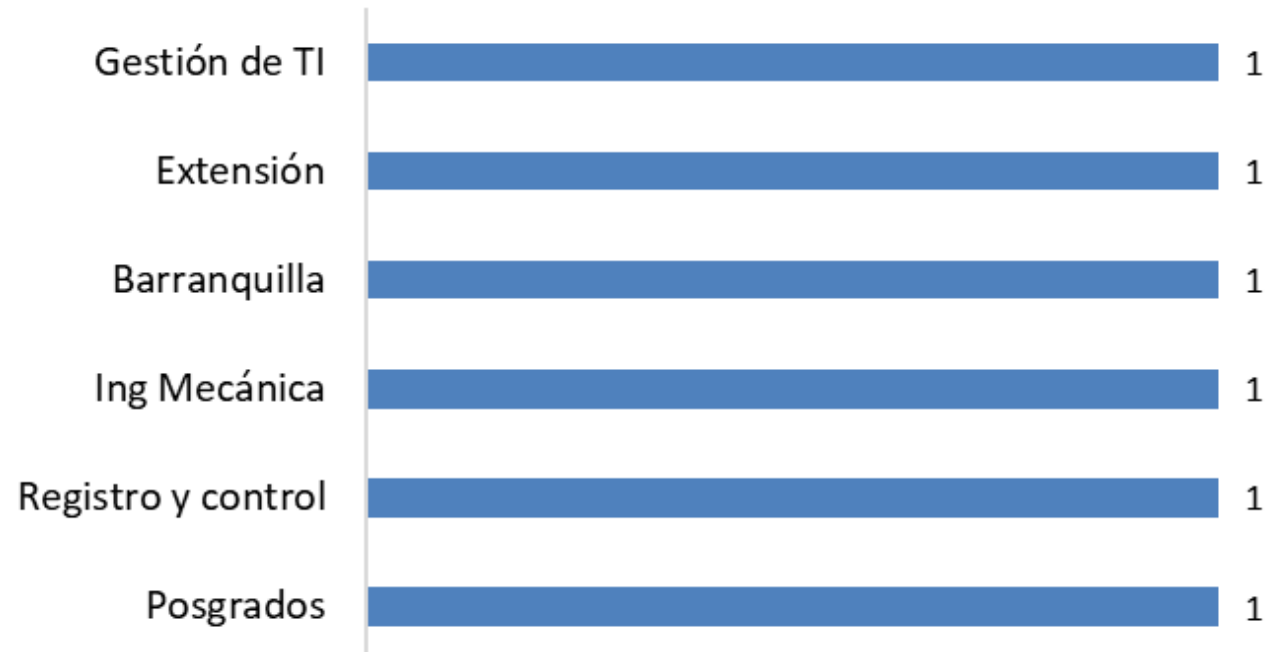
Durante el periodo, las partes interesadas que más presentaron PQR fueron estudiantes y egresados.

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



PROCESOS QUE ATENDIERON PQRS

Durante este periodo 5 procesos atendieron PQR, respondiendo a las comunicaciones que les fueron remitidas. La sexta comunicación fue remitida a la sede Barranquilla para su atención.



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

