



**VICERRECTORÍA DE PROYECCIÓN UNIVERSITARIA
UNIDAD DE SERVICIOS Y MERCADEO**

Doctora
ADRIANA DIAZ VELOZA
Secretaria General

Cordial saludo

Asunto: Revisión y seguimiento PQRS

Producto de la reunión de revisión y seguimiento de las PQRS del Segundo trimestre de 2014, se generó el informe que anexo con los consolidados y estadísticas por usted sugeridas, así mismo se sugieren acciones a emprender con sus respectivos responsables. Lo anterior dando cumplimiento al procedimiento P-MM-80 del proceso Medición, Análisis y Mejora.

Quedo atenta a cualquier observación.

LAURA ELENA ZULUAGA VALENCIA
Coordinadora Unidad de Servicios y Mercadeo

Copia. Ingeniera Ángela María García Gómez. Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas



**INFORME INTERNO II TRIMESTRE DE 2014
RESULTADOS OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SOBRE TRÁMITE Y
ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

1. Estadísticas Generales

MES	Reclamos	Quejas	Sugerencias	Derechos de Petición	Total Peticiones
Abril	3	3	0	41	47
Mayo	9	3	2	30	44
Junio	0	2	0	42	44
Totales	12	8	2	113	135

2. Días de Mora

MES	Número de Peticiones en Mora	Oficinas que Presentan Retraso en Respuestas	Máximo Número de Días en Mora
Abril	9	Facultad de Ciencias de Ciencias Agropecuarias (1) Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales (1) Oficina de Gestión Humana (1) Secretaría General (5) Vicerrectoría Administrativa (1)	10 días
Mayo	5	Oficina de Gestión Humana (1) Secretaría General (3) Vicerrectoría de Proyección Universitaria (1)	10 días
Junio	7	Consejo Académico (1) Consejo Superior (1) Facultad de Ciencias Jurídicas y sociales(1) Oficina de Gestión Humana (1) Secretaria General (3)	15 días
Porcentaje de Mora del Total de Peticiones Presentadas	28.35%		



3. Recurrencia de los reclamos por temas:

TEMÁTICA	RECURRENCIA
Desarrollo de actividades académicas	29
Asesoría jurídica	19
Matrículas	12

4. Caracterización de las Quejas. Se remiten a Secretaría General

FECHA	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO CONTRA EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA
02 de Abril de 2014	No Identificado.	Luis Guillermo Jaramillo
22 de Abril de 2014	Programa Ingeniería de Alimentos	José Fernando González
23 de Abril de 2014 06 de Mayo de 2014 (2)	Oficina de Admisiones y Registro Académico	María Camila Restrepo López
23 de Mayo de 2014 10 de Junio de 2014 13 de Junio de 2014	Oficina Financiera	Yenny Carolina Ortiz Osorio

5. Caracterización de las Sugerencias

FECHA	DEPENDENCIA	Temática
15 de Mayo de 2014	Secretaria General	Admiarchi (Posibilidad de crear opción de cambiar de Usuario sin salir del mimo.
14 de Mayo de 2014	Oficina Financiera	Posibilidad de implementar el ahorro de papel.



6. Acciones o Compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO