



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

8211
J-UME-DF-007

Doctor
FERNANDO DUQUE GARCÍA
Secretario General

Cordial saludo

Asunto: Revisión y seguimiento PQRS

Producto de la reunión de revisión y seguimiento de las PQRS del primer 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 I 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
Enero	1	1	1	35	38
Febrero	15	2	0	62	79
Marzo	19	2	1	82	104
Totales	32	8	2	179	221

2. Días de Mora

MES	Número de Peticiones en Mora	Oficinas que Presentan Retraso en Respuestas	Máximo Número de Días en Mora
Enero	0		
Febrero	4	Facultad de Ingeniería Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales Secretaría General (2)	3 días
Marzo	1	Oficina Financiera	1 Día
Porcentaje de Mora del Total de Peticiones Presentadas	2%		

3. Recurrencia de los reclamos por temas:

TEMÁTICA	RECURRENCIA
Desarrollo de actividades académicas	7
Asesoría jurídica	5
Gestión de matrículas	5

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

FECHA	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO CONTRA EL QUE SE PRESENTA LA QUEJA
23 de enero de 2014	Bienestar Universitario	Paula Valencia
18 de febrero de 2014	Consejo Académico	Ginés Fernando Ramirez Benavides
19 de febrero de 2014	Registro Académico	María Camila Restrepo



		López
--	--	-------

5. Caracterización de las Sugerencias

FECHA	DEPENDENCIA	Temática
21 de enero de 2014	Tecnología en Admón Judicial	Crear la profesionalización
18 de marzo de 2014	Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	Posibilidad de tener un consultorio Jurídico en Manzares

6. Acciones o Compromisos

COMPROMISO	RESPONSA BLE	FECHA	SEGUIMIENTO
En los informes mensuales, enviar únicamente las peticiones de la respectiva dependencia	Oficina de Atención al Ciudadano	Mensual	
Trimestralmente, enviar a cada líder de proceso los asuntos de las quejas y de los reclamos de la respectiva dependencia.	Oficina de Atención al Ciudadano	Trimestral	
Realizar reunión con cada líder de proceso que tenga mayor número de peticiones para formular las acciones de mejora a partir de los asuntos de las mismas.	Oficina de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Trimestral	