

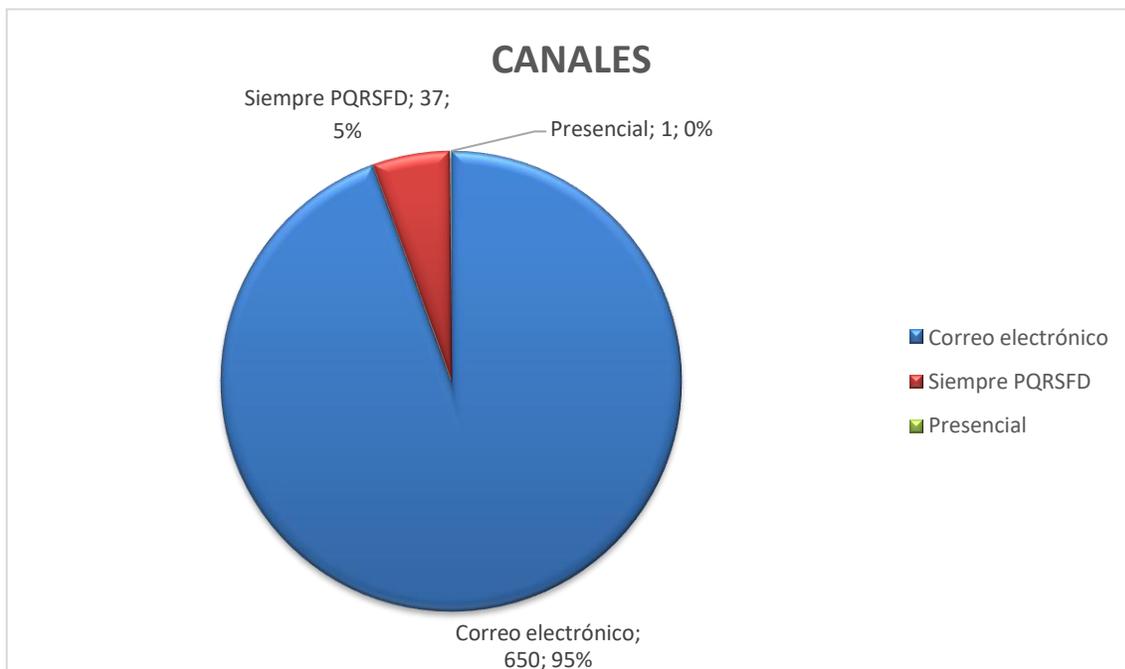
Secretaría General

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD), SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO
2022**

Medellín, 11 de julio de 2022

OBJETIVO: Presentar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas durante el segundo trimestre del año 2022, periodo de tiempo comprendido entre 01 de abril y el 30 de junio de la anualidad en curso desde el Proceso de Atención al Ciudadano.

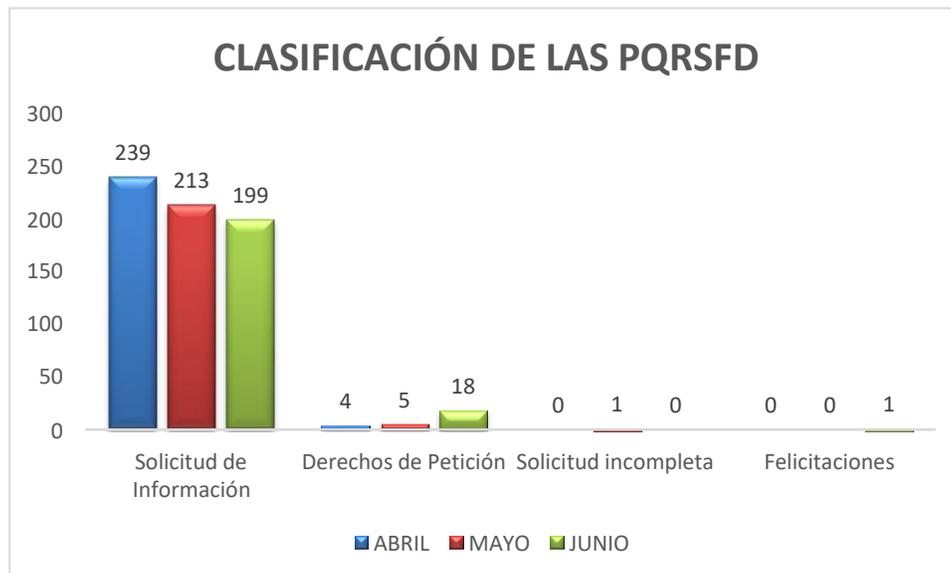
1. PQRSFD RECIBIDAS POR LOS CANALES DE ATENCIÓN.



Durante el segundo trimestre del 2022 ingresaron seiscientos ochenta y ocho (688) PQRSFD a través de los canales de Atención habilitados para el Ciudadano de la siguiente forma: por correo electrónico 650 (499 correo directo de Atención al Ciudadano y 151 remitidos por otros correos institucionales), a través del módulo Siempre 37 PQRSFD y de manera presencial 1.

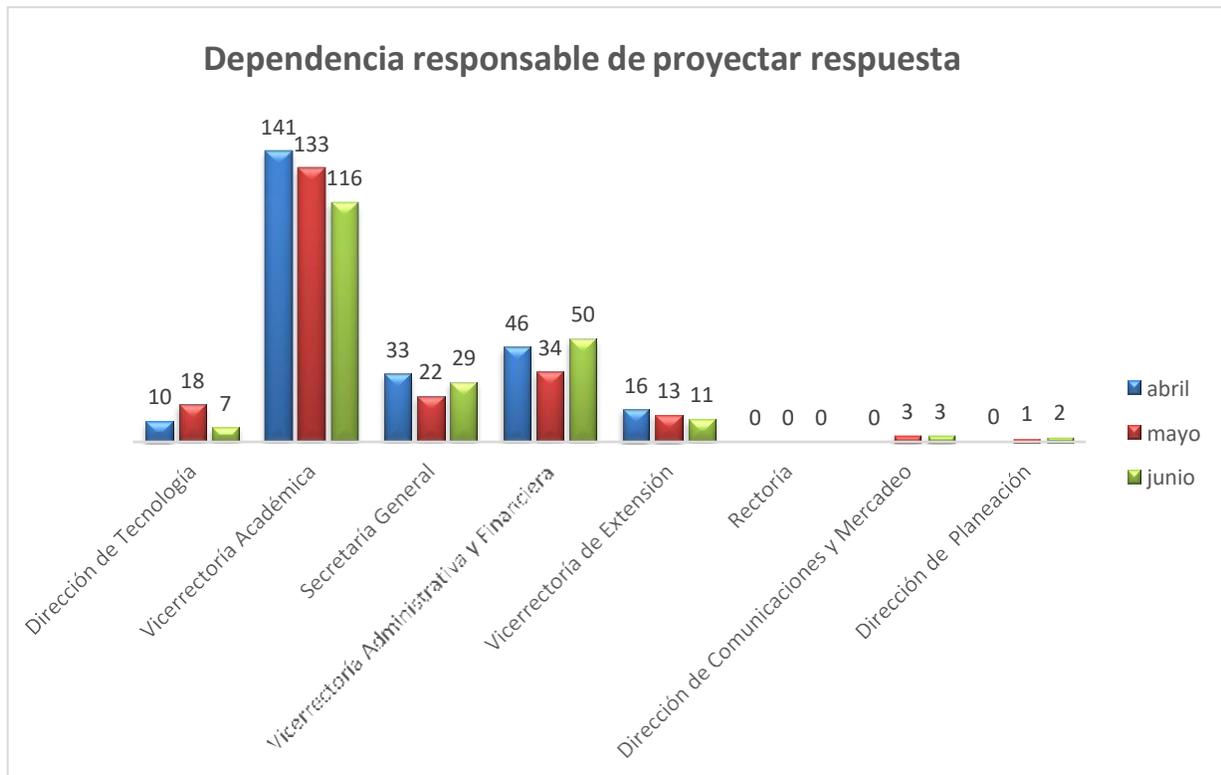
Las PQRSFD se clasificaron de la siguiente manera:

- a. Solicitudes de Información: 650 (614 recibidas por correo electrónico y 36 recibidas por Siempre PQRSFD)
- b. Derechos de Petición formales: 28 (26 recibidos por correo electrónico, 1 recibido por Siempre PQRSFD y 1 de manera presencial)
- c. Felicitaciones: 1 (Recibida por correo electrónico)
- d. Quejas: 8 (Todas recibidas por correo electrónico)
- e. Solicitud incompleta: 1 (Recibida por correo electrónico)



2. DISTRIBUCIÓN PQRSFD A UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

Dependencia responsable de proyectar respuesta	abril	mayo	junio	total
Dirección de Tecnología	10	18	7	35
Vicerrectoría Académica	141	133	116	390
Secretaría General	33	22	29	84
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	46	34	50	130
Vicerrectoría de Extensión	16	13	11	40
Rectoría	0	0	0	0
Dirección de Comunicaciones y Mercadeo	0	3	3	6
Dirección de Planeación	0	1	2	3
Total	246	224	218	688



3. ESTADO DE GESTIÓN DE LAS PQRSFD.

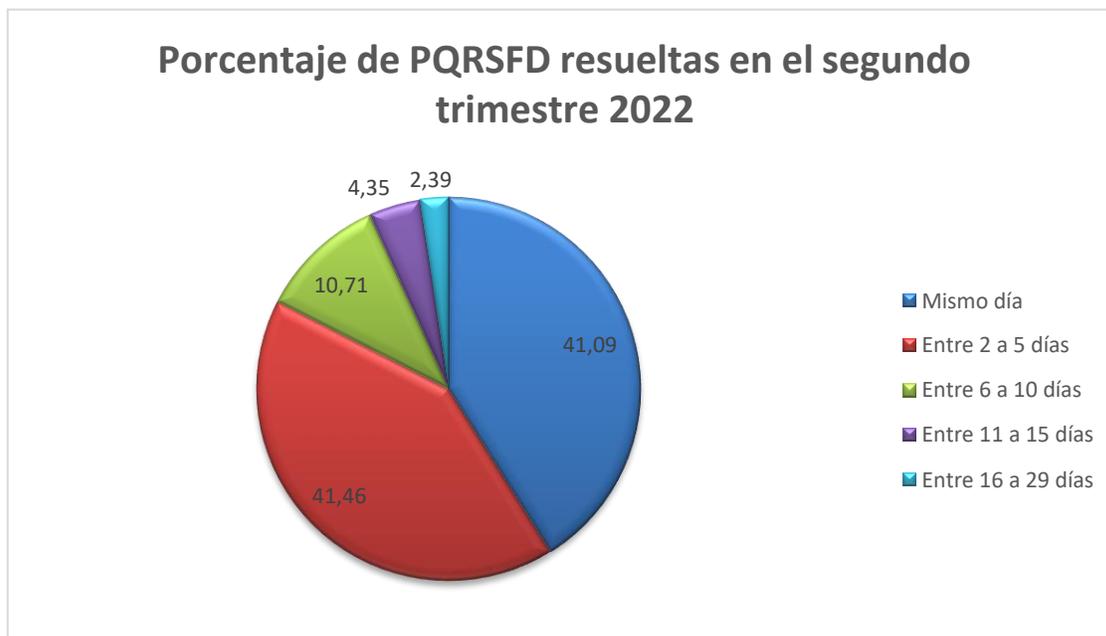
De las seiscientos ochenta y ocho (688) PQRSFD ingresadas, se resolvieron seiscientos veintitrés (623) y sesenta y cinco (65) se encuentran a la espera de la proyección de respuesta.

TRIMESTRE 2022-2		
Evacuada	Tramite	Total
623	65	688
91%	9%	100%



4. TIEMPO DE RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES.

El tiempo promedio de respuesta es de 2.6 días hábiles para el segundo trimestre 2022



5. NUMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN.

Ninguna de las PQRSFD ingresadas en el segundo trimestre del 2022 tuvo que ser remitida a otra institución.

6. NUMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En ninguna de las 688 PQRSFD que fueron recibidas en el segundo trimestre del 2022 se negó el acceso a la información a los ciudadanos.

7.GESTIONES ADICIONALES

-Durante el segundo trimestre del 2022 se resolvieron 30 PQRSFD de meses anteriores para un total de 653 PQRSFD resueltas.

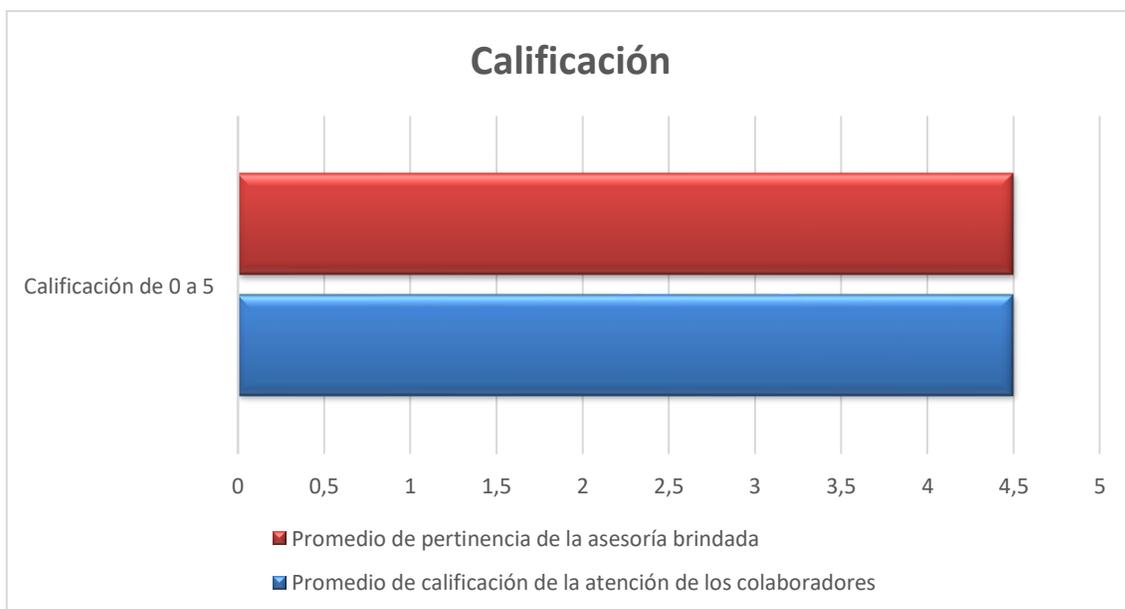
-Se atendieron (677) llamadas telefónicas.

-Los ciudadanos diligenciaron en total 103 encuestas de satisfacción.

-Medio por el cual se atendieron las solicitudes de los ciudadanos que diligenciaron encuestas de satisfacción: 37 por correo electrónico y 66 a través de llamada telefónica (Todas las encuestas son enviadas vía correo electrónico)

Promedio de calificación de la atención de los colaboradores: 4.5

Promedio de pertinencia de la asesoría brindada: 4.5




Jessica Andrea Agudelo Vélez
Secretaría General
Secretaría General


Camilo Hurtado Castaño
Profesional especializado
Secretaría General

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y Elaboró	Leonardo Restrepo Berrio	11/07/2022
Revisó:	María Teresa Aristizábal Naranjo	14 /07/2022