

**INFORME DE PQRS
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2017
ATENCIÓN AL USUARIO.**

20

AÑOS

#ITSA Siempre Pionera



PRESENTACIÓN

Con este informe se da cumplimiento a la normativa vigente (76 de la ley 1474 de 2011, DECRETO 2641 de 2012) en el sentido de poner en conocimiento de la ciudadanía en general, la gestión realizada por la institución durante el primer semestre de 2017 en materia de cumplimiento a las PQRSD.



DATOS GENERALES

Período
evaluado

- Enero – Junio de 2017

Método de
evaluación

- Análisis de datos

Fuente primaria
de información

- Formulario Electrónico de recolección de información.

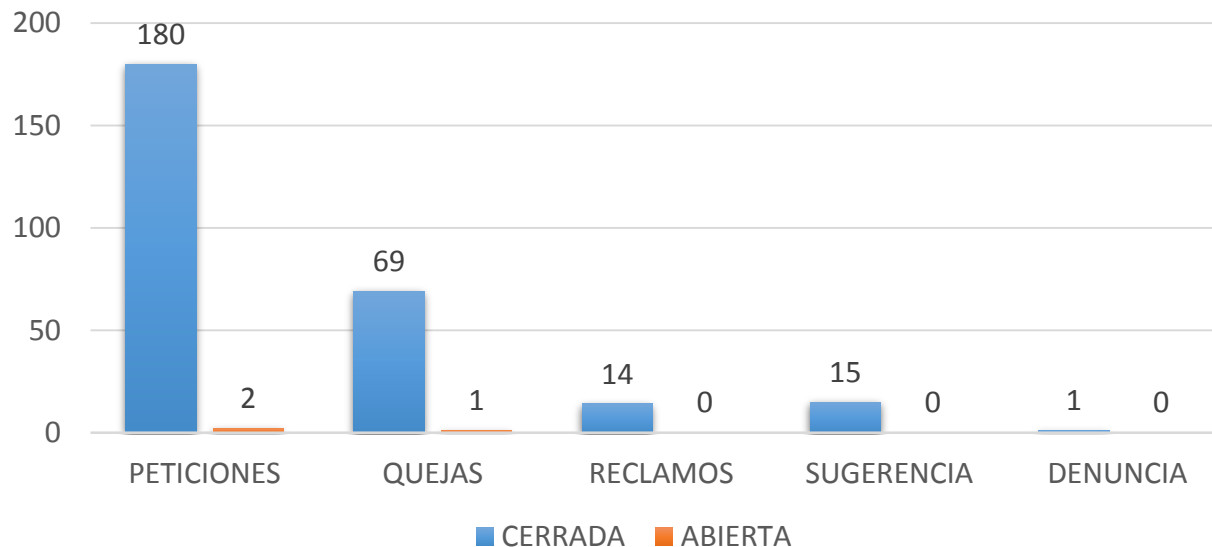


CLASIFICACIÓN DE SERIE





SOLICITUDES FORMALES RECIBIDAS Y CONTESTADAS

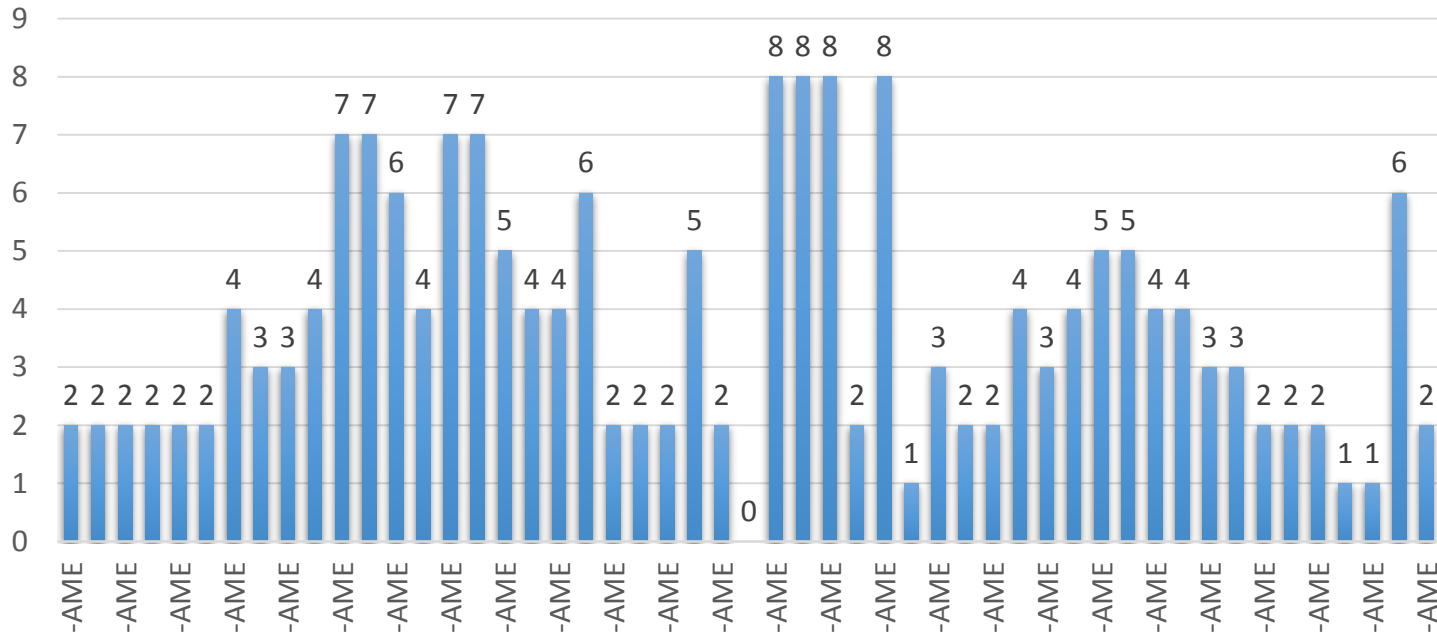


Entre el primer semestre del año 2017, la Institución Universitaria ITSA recibió 282 PQRSD, las cuales se discriminan en 182 Peticiones, 70 Quejas, 14 Reclamos, 15 Sugerencia y 1 Denuncia, de los cuales 279 se encuentra en estado cerrado, 3 en estado abierto, estas aun se encuentran dentro del tiempo limite de respuesta.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS EDUCATIVOS

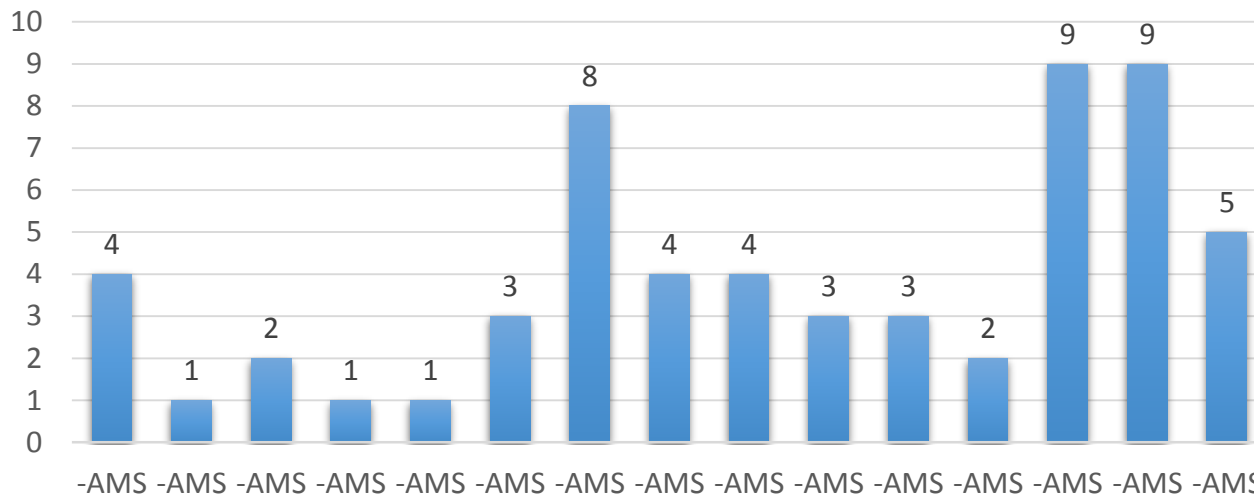


El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO



ARTICULACIÓN DE LA EDUCACIÓN MEDIA CON LA SUPERIOR



El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

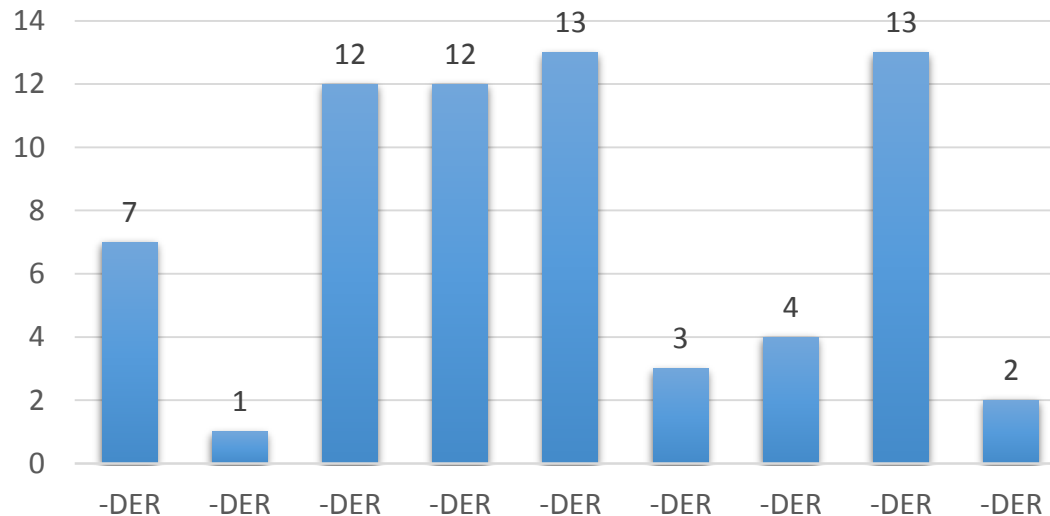


El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

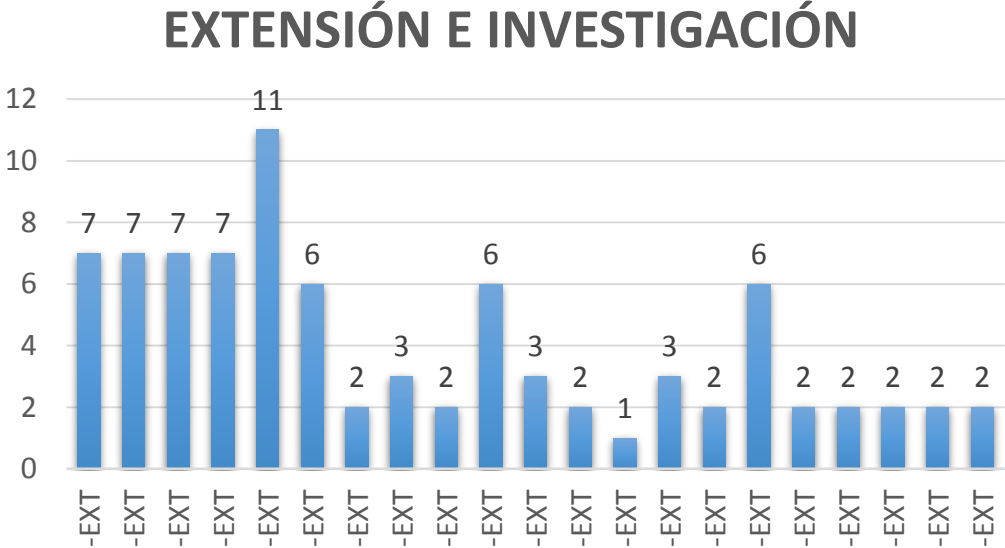
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN



El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

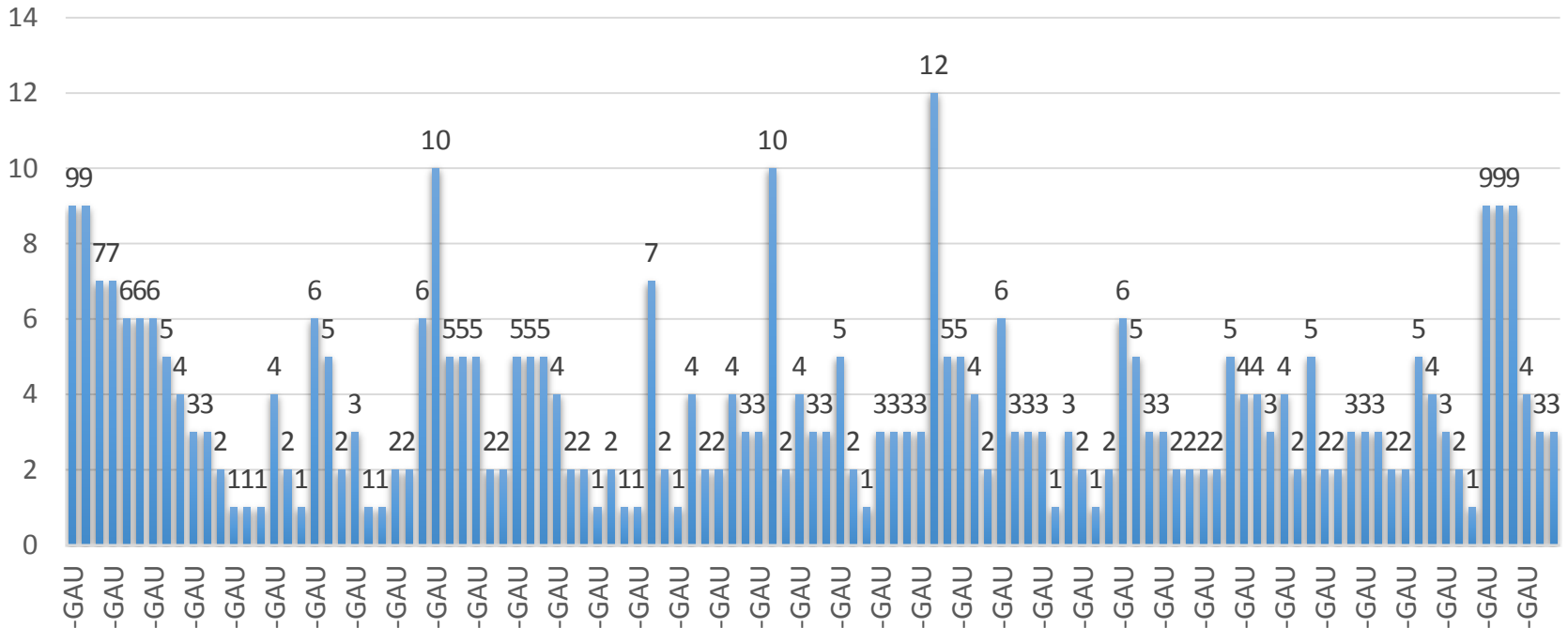


El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

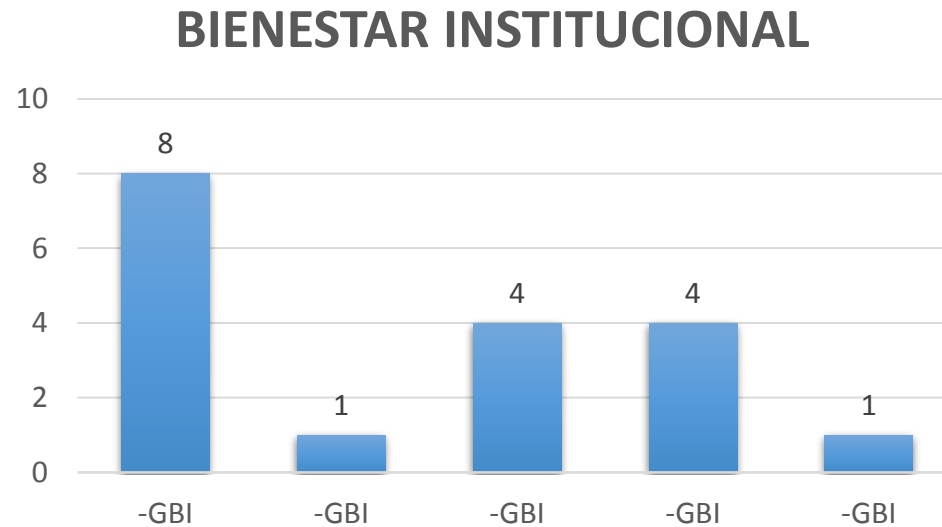
ATENCIÓN AL USUARIO



El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

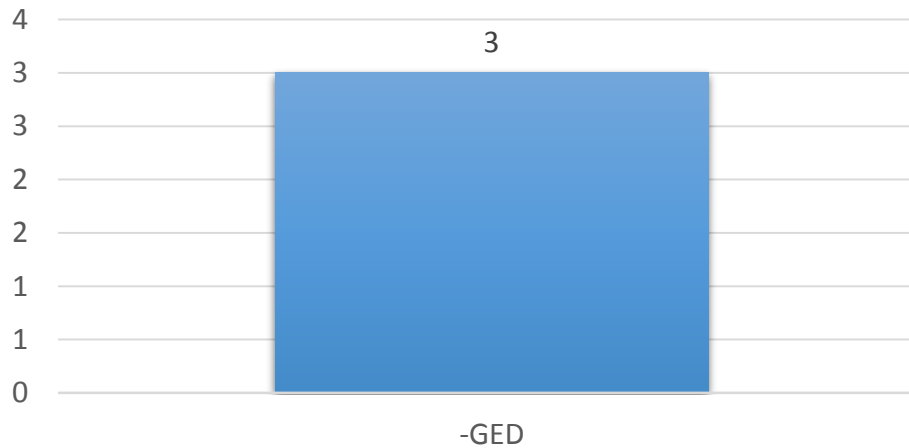


El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

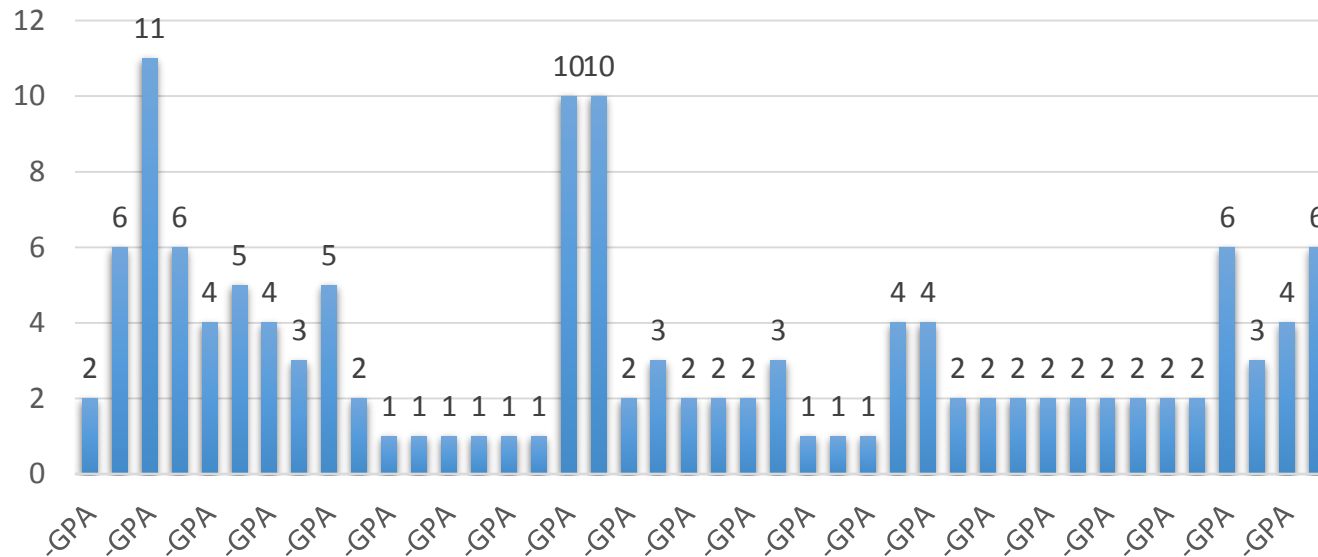


El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

GESTIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS



El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

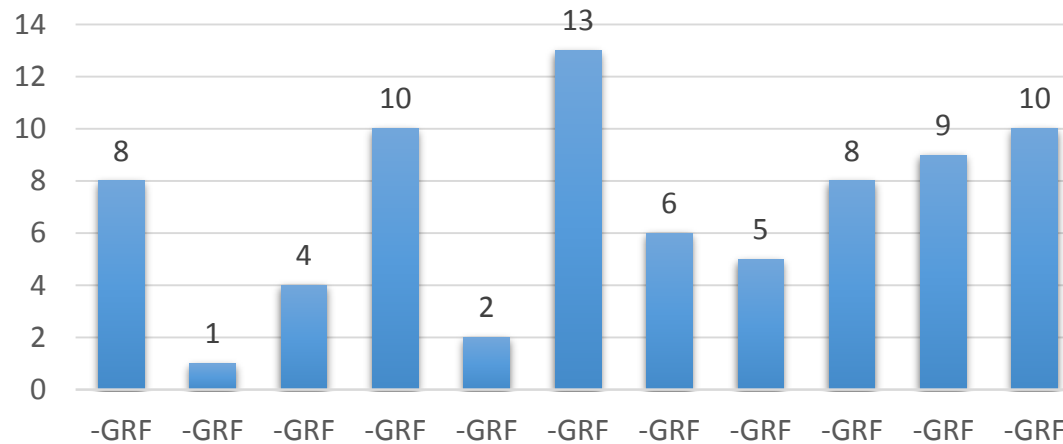


El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

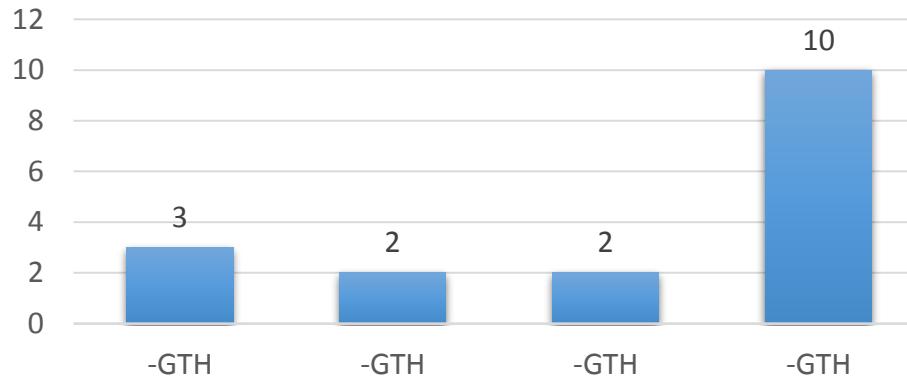


El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

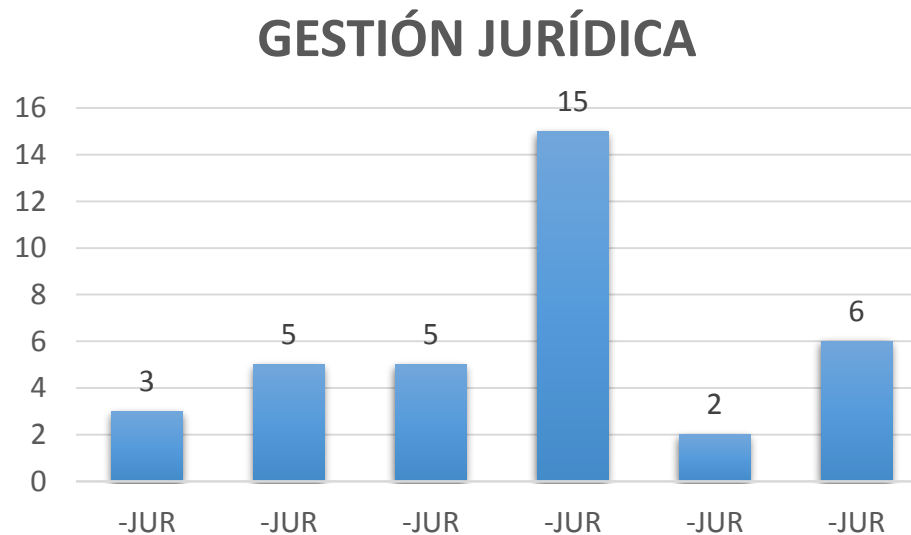
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRSD POR PROCESO

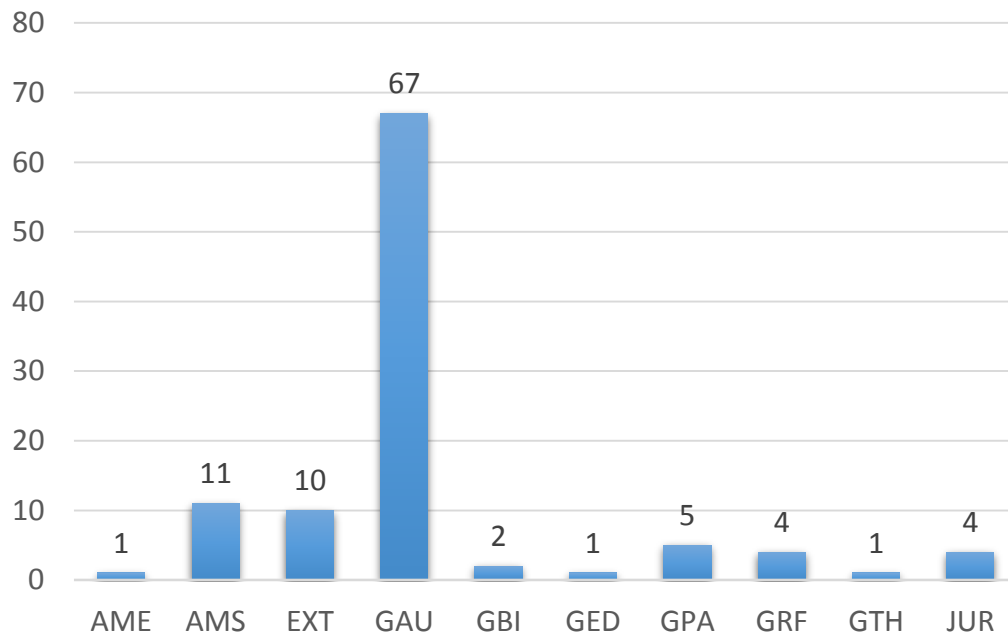


El comportamiento de tiempo de respuesta de la PQRSD está dentro del tiempo reglamentario.



PETICIONES DISCRIMINADA POR PROCESO

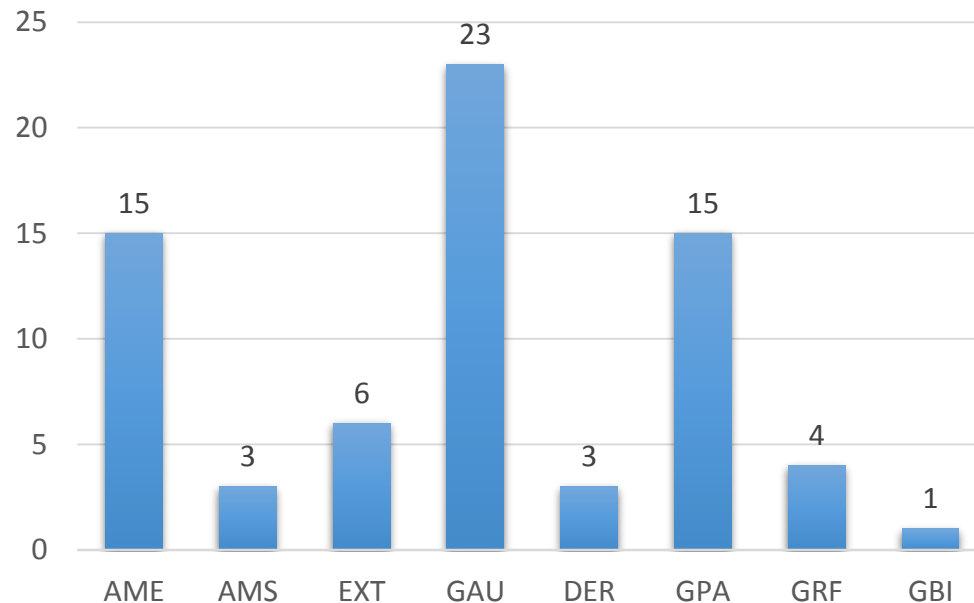
Analizando los datos, se tiene que de 182 peticiones recibidas, 106 fueron solicitudes de información. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





QUEJAS DISCRIMINADA POR PROCESO

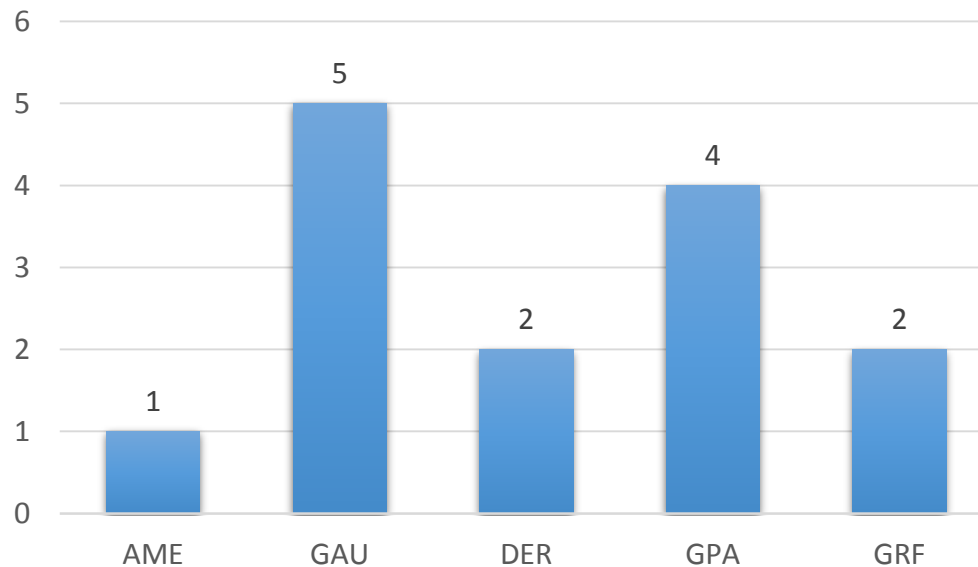
Analizando los dato, se recepcionarán 70 quejas. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





RECLAMO DISCRIMINADA POR PROCESO

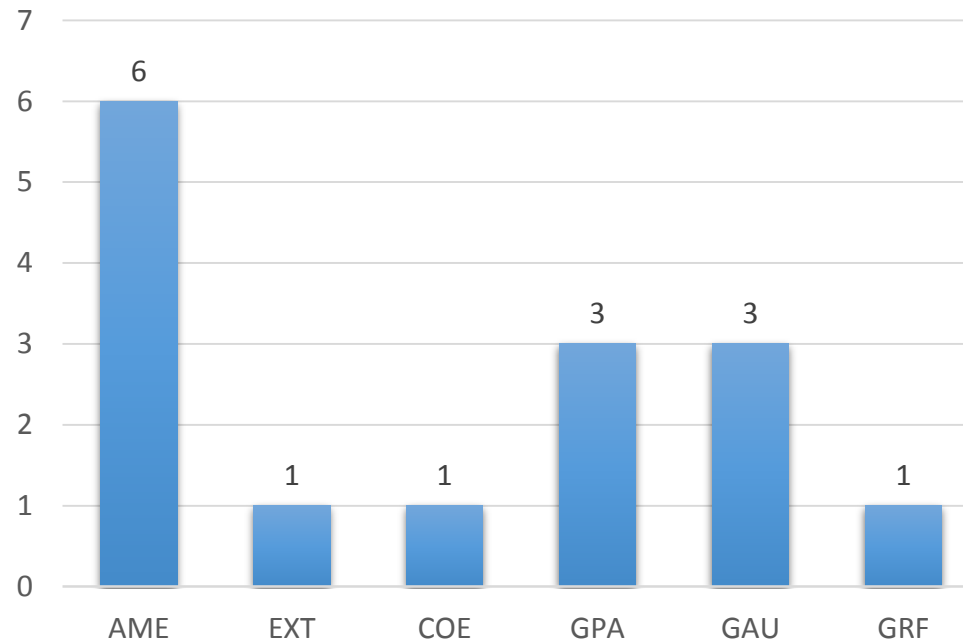
Analizando los dato, se radicaron 14 reclamos. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





SUGERENCIA DISCRIMINADA POR PROCESO

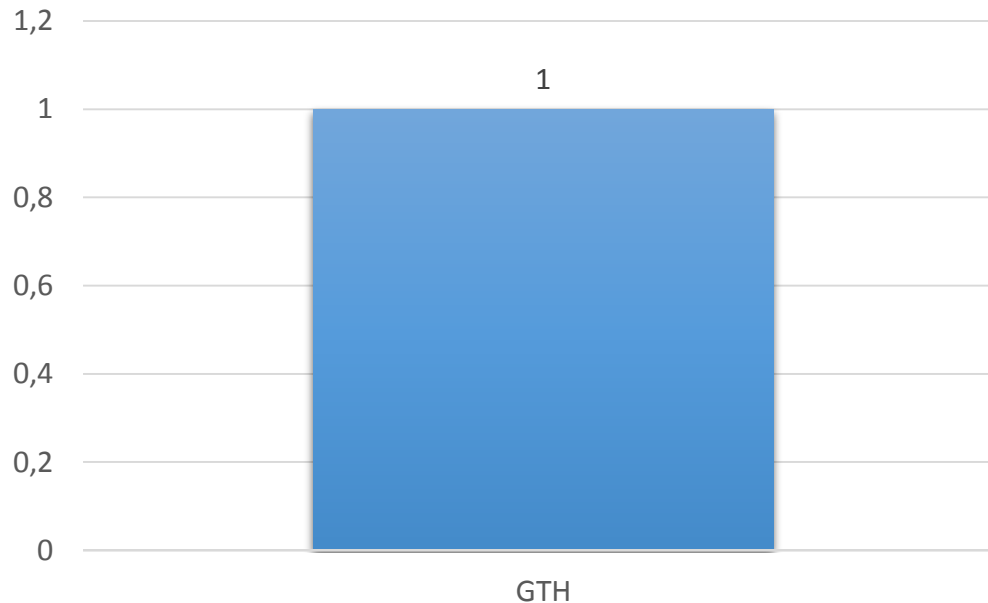
Analizando los datos, se radicaron 15 sugerencias. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





DENUNCIA DISCRIMINADA POR PROCESO

Analizando los dato, se radicaron 1 denuncia. La cantidad exacta de solicitudes que fueron radicadas a los procesos se muestra en la siguiente gráfica:





GRACIAS