

Consolidado



Segundo Semestre de 2015



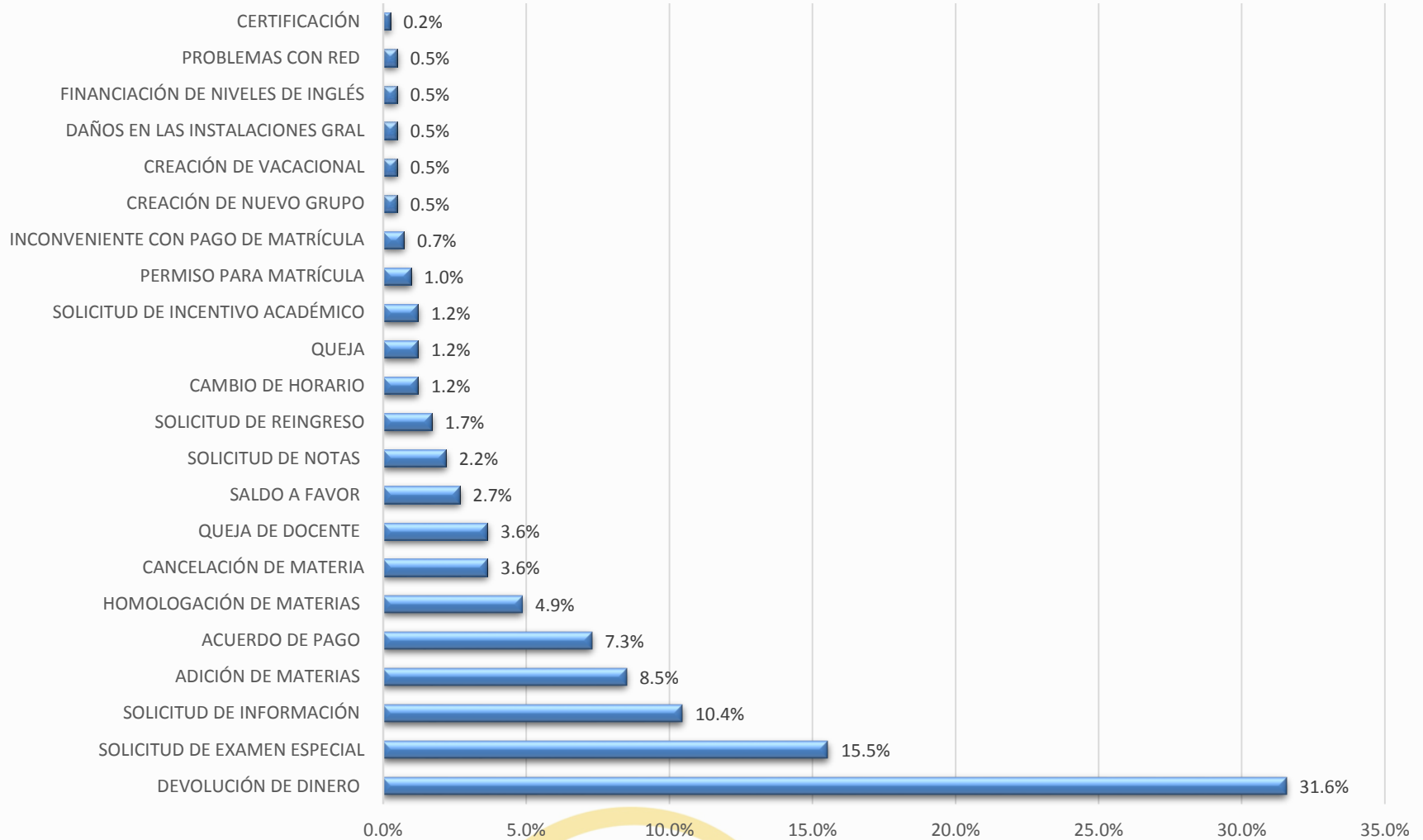
Información de PQRSF por Temas

IDENTIFICACIÓN	SEGUNDO SEMESTRE			%
	ACADEMICO	ADMINISTRATIVO FINANCIERA	TOTAL	
ACUERDO DE PAGO		30	30	7.3%
ADICIÓN DE MATERIAS	35		35	8.5%
CAMBIO DE HORARIO	5		5	1.2%
CANCELACIÓN DE MATERIA	15		15	3.6%
CERTIFICACIÓN	1		1	0.2%
CREACIÓN DE NUEVO GRUPO	2		2	0.5%
CREACIÓN DE VACACIONAL	2		2	0.5%
DAÑOS EN LAS INSTALACIONES GRAL		2	2	0.5%
DEVOLUCIÓN DE DINERO		130	130	31.6%
FINANCIACIÓN DE NIVELES DE INGLÉS		2	2	0.5%
HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS	20		20	4.9%
INCONVENIENTE CON PAGO DE MATRÍCULA		3	3	0.7%
PERMISO PARA MATRÍCULA	4		4	1.0%
PROBLEMAS CON RED		2	2	0.5%
QUEJA	1	4	5	1.2%
QUEJA DE DOCENTE	15		15	3.6%
SALDO A FAVOR		11	11	2.7%
SOLICITUD DE EXAMEN ESPECIAL	64		64	15.5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	36	7	43	10.4%
SOLICITUD DE INCENTIVO ACADÉMICO		5	5	1.2%
SOLICITUD DE NOTAS	9		9	2.2%
SOLICITUD DE REINGRESO	7		7	1.7%
TOTAL	216	196	412	100%

Información de PQRSF por Temas de Acuerdo a su Posición 2015-2

DEVOLUCIÓN DE DINERO	31.6%
SOLICITUD DE EXAMEN ESPECIAL	15.5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10.4%
ADICIÓN DE MATERIAS	8.5%
ACUERDO DE PAGO	7.3%
HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS	4.9%
CANCELACIÓN DE MATERIA	3.6%
QUEJA DE DOCENTE	3.6%
SALDO A FAVOR	2.7%
SOLICITUD DE NOTAS	2.2%
SOLICITUD DE REINGRESO	1.7%
CAMBIO DE HORARIO	1.2%
QUEJA	1.2%
SOLICITUD DE INCENTIVO ACADÉMICO	1.2%
PERMISO PARA MATRÍCULA	1.0%
INCONVENIENTE CON PAGO DE MATRÍCULA	0.7%
CREACIÓN DE NUEVO GRUPO	0.5%
CREACIÓN DE VACACIONAL	0.5%
DAÑOS EN LAS INSTALACIONES GRAL	0.5%
FINANCIACIÓN DE NIVELES DE INGLÉS	0.5%
PROBLEMAS CON RED	0.5%
CERTIFICACIÓN	0.2%

ESTADO DE LAS PQRSF POR TEMAS - 2-2015



Peticiones Recibidas de Acuerdo a su Naturaleza 2015-2

TIPO	TOTAL PQRSF	%
P	366	88.8%
Q	35	8.5%
R	2	0.5%
S	8	1.9%
F	1	0.2%
TOTAL	412	100.0%

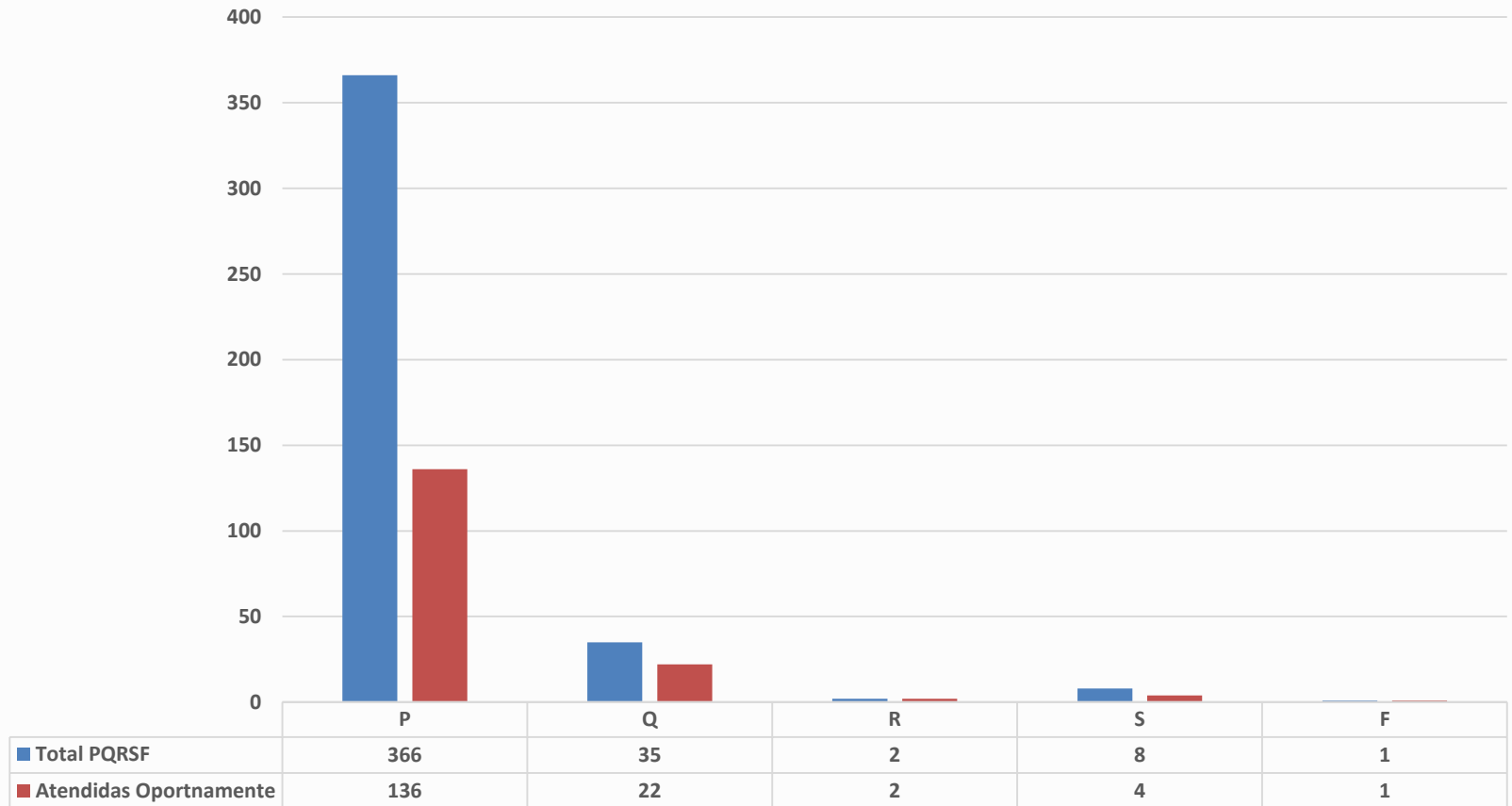


Oportunidad en la Respuesta 2015-2

TIPO	TOTAL PQRSF	ATENDIDAS OPORTUNAMENTE	% CUMPLIMIENTO
P	366	136	37.2%
Q	35	22	62.9%
R	2	2	100.0%
S	8	4	50.0%
F	1	1	100.0%
TOTAL	412	165	40.0%



PQRSF ATENDIDAS OPORTUNAMENTE 2015-2



Información de PQRSF por Temas de Acuerdo a su Posición 2015

DEVOLUCIÓN DE DINERO	24.5%
ADICIÓN DE MATERIAS	12.8%
SOLICITUD DE EXAMEN ESPECIAL	11.5%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7.4%
HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS	6.0%
SOLICITUD DE INCENTIVO ACADÉMICO	5.1%
INCONVENIENTE CON PAGO DE MATRÍCULA	4.7%
FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA	3.8%
FINANCIACIÓN DE NIVELES DE INGLÉS	3.5%
ACUERDO DE PAGO	3.3%
CANCELACIÓN DE MATERIA	2.8%
QUEJA DE DOCENTE	2.4%
QUEJA	1.9%
PERMISO PARA MATRÍCULA	1.7%
SOLICITUD DE REINGRESO	1.4%
SALDO A FAVOR	1.3%
SOLICITUD DE NOTAS	1.2%
CAMBIO DE HORARIO	1.1%
FINANCIACIÓN DE VACACIONAL	1.1%
CREACIÓN DE VACACIONAL	0.8%
COMITÉ DEL SEA	0.5%
PROBLEMAS CON RED	0.4%
DAÑOS EN LAS INSTALACIONES GRAL	0.3%
CAMBIO DE JORNADA	0.2%
CERTIFICACIÓN	0.2%

ESTADO DE LAS PQRSF POR TEMAS - 2015

