



INFORME FINAL Tiempos de respuesta PQRS 2023

Elaborado por: Patricia Idárraga Ángel
Técnico Administrativo
Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Actualizado a 31 de enero de 2024



Pendientes

Los PQRS pendientes por responder, se encuentran dentro de los términos de ley

11

El **INFORME FINAL PQRS 2023**, se realizó con corte del 22 de enero de 2024, en el cual quedaron **11 PQRS** pendientes por responder, teniendo en cuenta que los términos se suspendieron en el periodo de vacaciones colectivas de la Institución.

Se actualiza el indicador sobre los tiempos de respuesta con corte a 31 de enero de 2024, donde todos los PQRS de la vigencia 2023 ya fueron resueltos.

Derechos de petición de consulta

Total 26

****30 días**

Resueltos de 0 a 30 días: **26**

Resueltos de 31 y más días: **0**

Derechos de petición de información o documentos

Total 111

**** 10 días**

Resueltos de 0 a 10 días: **100**

Resueltos de 11 y más días: **2**

Resueltos por fuera de los términos en el aplicativo

Por fallas técnicas: **1**

Por solicitud de prórroga al usuario: **4**

Desistimiento expreso: **1**

Desistimiento tácito: **3**

Derechos de petición en interés general

Total 43

Resueltos de 0 a 15 días: **42**

Resueltos de 16 y más días: **0**

Desistimiento expreso: **1**

Desistimiento tácito: **0**

Derechos de petición en interés particular

Total 206

Resueltos de 0 a 15 días: **198**

Resueltos de 16 y más días: **4**

Desistimiento expreso: **2**

Desistimiento tácito: **2**

Quejas

Total 204



Resueltos de 0 a 15 días: **201**

Resueltos de 16 y más días: **3**

Reclamos

Total 144



Resueltos de 0 a 15 días: **143**

Resueltos de 16 y más días: **0**

Resueltos por fuera de los términos en el aplicativo, por fallas técnicas: **1**

Sugerencias

Total 47



Resueltos de 0 a 15 días: **46**

Resueltos de 16 y más días: **0**

Resueltos por fuera de los términos en el aplicativo, Por fallas técnicas: **1**