



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**





GP 180-1



SC 7134-1

Vigilada Mineducación



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**



# Informe PQRDF Primer trimestre de 2018

Secretaría General

Vigilada Mineducación



Alcaldía de Medellín  
**Cuenta con vos**

## INFORME PQRDF PRIMER TRIMESTRE DE 2018

El presente informe corresponde a las PQRDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y/o Felicitaciones) en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2018 que fueron registradas en los diferentes canales habilitados por la Institución Universitaria Pascual Bravo.

### Canales habilitados

- **Página web:** <http://www.pascualbravo.edu.co>, Modulo PQRDF - Mercurio.
- **Correo electrónico:** [pqrs@pascualbravo.edu.co](mailto:pqrs@pascualbravo.edu.co) y [pqrdf@pascualbravo.edu.co](mailto:pqrdf@pascualbravo.edu.co)
- **Presencial:** Institución Universitaria Pascual Bravo, Ventanilla única de correspondencia - CIS.
- **Reporte:** Sistema de Gestión Documental Mercurio.



## INFORME PQRDF PRIMER TRIMESTRE DE 2018

PQRDF RECIBIDAS

203

| PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | FELICITACIONES |
|------------|--------|----------|-----------|----------------|
| 186        | 14     | 2        | 0         | 1              |



## INFORME PQRDF PRIMER TRIMESTRE DE 2018

| DESCRIPCIÓN      | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | DENUNCIAS | FELICITACIONES | TOTAL PQRDF |
|------------------|------------|--------|----------|-----------|----------------|-------------|
| PQRDF RECIBIDAS  | 186        | 14     | 2        | 0         | 1              | 203         |
| CERRADAS         | 163        | 12     | 2        | 0         | 1              | 178         |
| ABIERTAS         | 23         | 2      | 0        | 0         | 0              | 25          |
| % PQRDF CERRADAS | 87,63%     | 85,71% | 100%     | 0%        | 100%           |             |
| % PQRDF ABIERTAS | 12,37%     | 14,29% | 0%       | 0%        | 0%             |             |

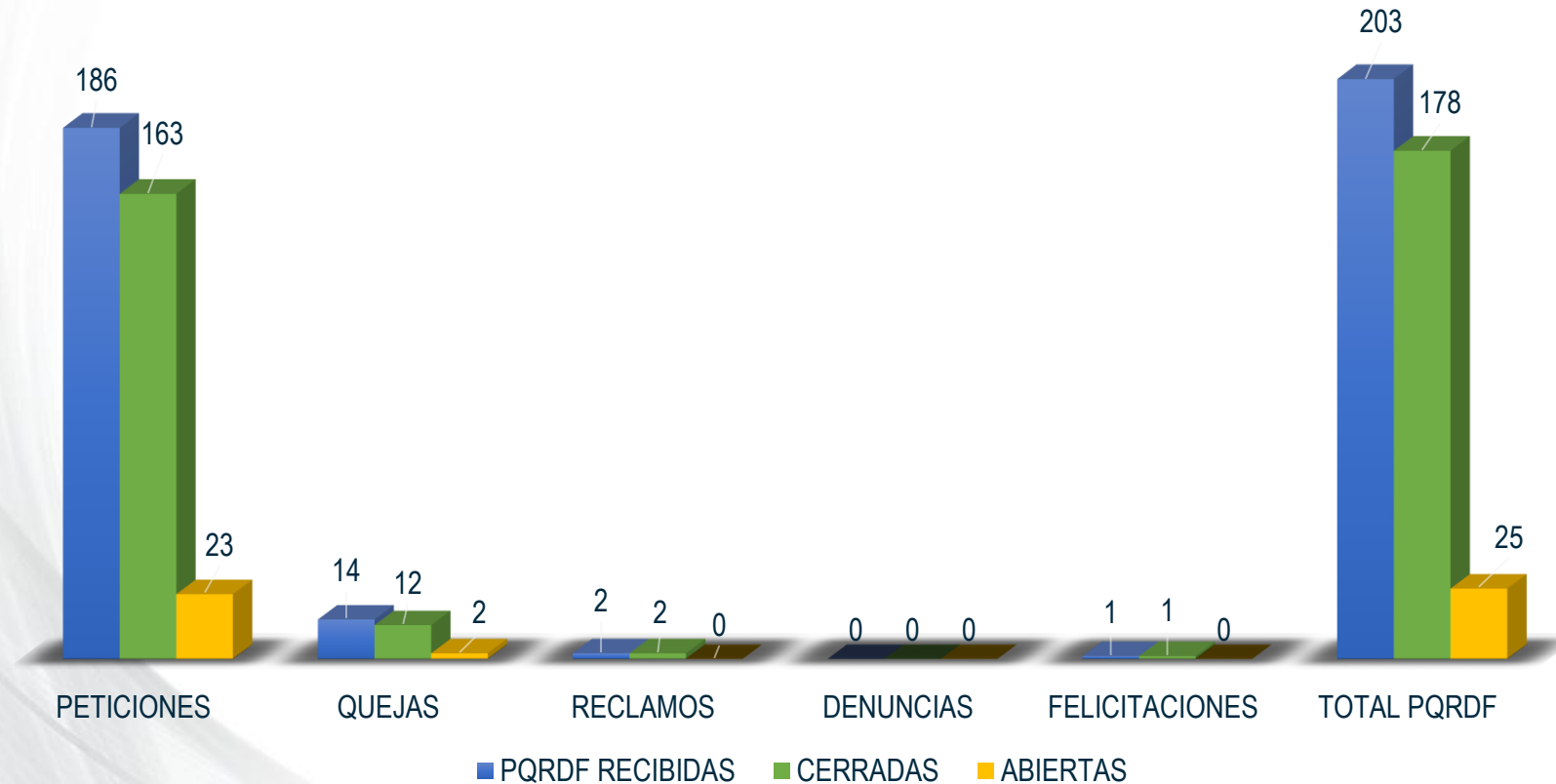


## INFORME PQRDF PRIMER TRIMESTRE DE 2018

| DESCRIPCIÓN               | PQRDF | PORCENTAJE |
|---------------------------|-------|------------|
| RESPUESTAS A TIEMPO       | 174   | 85,71%     |
| RESPUESTA FUERA DE TIEMPO | 4     | 1,97%      |
| PQRDF ABIERTAS            | 25    | 12,32%     |
| TOTAL PQRDF               | 203   | 100,00%    |

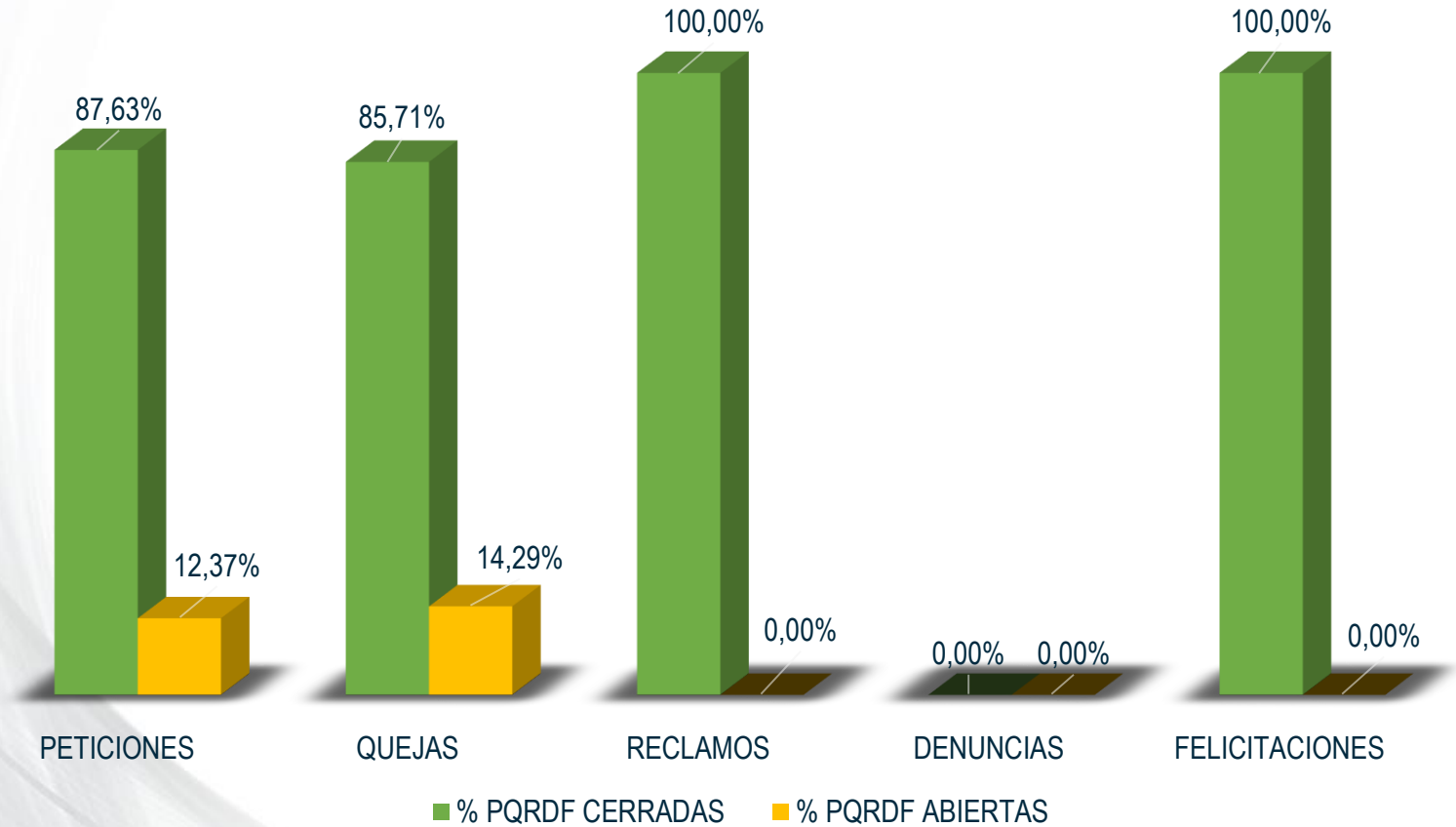


## INFORME PQRDF PRIMER TRIMESTRE DE 2018

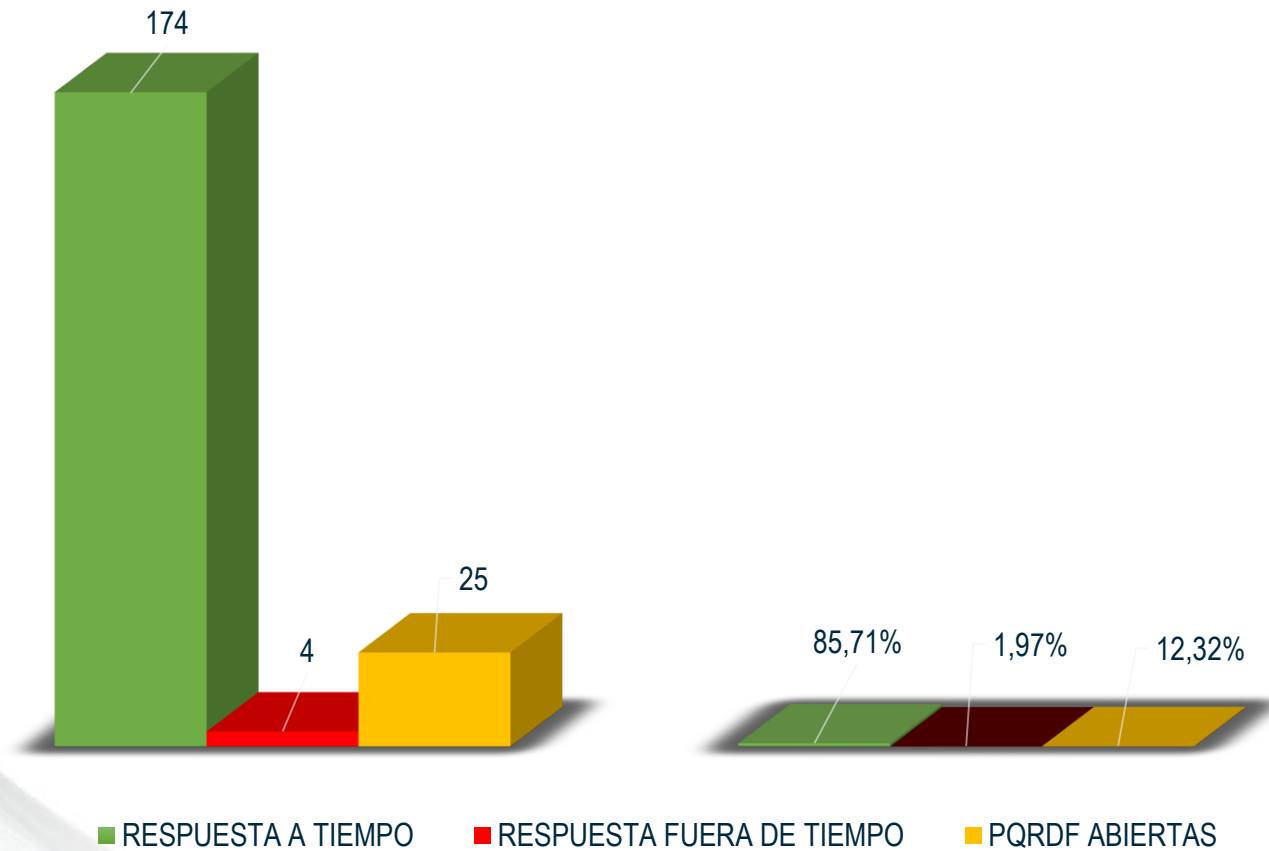




## INFORME PQRDF PRIMER TRIMESTRE DE 2018



## INFORME PQRDF PRIMER TRIMESTRE DE 2018





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

