

201.05

**ANÁLISIS DE GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
SEGUNDO PERIODO ACADÉMICO 2015**

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de las tendencias del año, se toma el universo de 323 pqr's registradas en el aplicativo institucional del 2 de enero al 31 de diciembre de 2015, de las cuales 255 son peticiones o solicitudes, 21 quejas, 22 reclamos, 12 sugerencias, 12 derechos de petición y 1 felicitación. De las 323 pqr's, 322 han sido contestadas y 1 se encontraba en trámite a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro entre los más representativos: 75 pqr's por Secretaría General, auxiliar administrativa Mareli Galindez, 68 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa Adriana Arboleua, 115 por la facultad de Ciencias Sociales y 37 por la Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativo Javier Salazar. El 78,95% de las pqr's son solicitudes, el 6,50 % son quejas, el 6,81% son reclamos, el 3,72% son sugerencias, el 3,72% son derechos de petición y el 0.31% es felicitación. Los subprocesos con mayor estadística de pqr's son: Desarrollo Curricular con 166 peticiones o solicitudes, 2 quejas, 2 sugerencias, 7 derechos de petición, los cuales han sido respondidos en su totalidad; y el subproceso de Registro y Control con 57 peticiones o solicitudes, los cuales han sido respondidos en su totalidad.

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a pqr's en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 210 pqr's que equivalen al 65,22% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 7,14% equivalente a 23 pqr's se les dio respuesta en el tiempo límite y el 27,64% equivalente a 89 pqr's que se les dio respuesta después de la fecha.