

300.02.02

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
TERCER TRIMESTRE 2017**

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toman 86 pqr's registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio al 30 de septiembre de 2017, de las cuales 82 son peticiones o solicitudes, 4 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 86 pqr's ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 8 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa Adriana Arboleda, correspondiente a un 9.3%; 16 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas Dora Bastidas, Roselly Martínez, Andrea Sánchez, correspondiente a un 18.61%; 1 por la Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativo Jennifer Gaviria, correspondiente al 1.16%; 9 por el Curso de Extensión de Inglés, auxiliar administrativo Mareffi Galíndez, correspondiente al 10.47%, 10 por la Secretaría General, auxiliar administrativa Carolina Hidalgo, correspondiente al 11.63%. El 95.35% (82) de las pqr's son peticiones y el 4.65 % (4) son quejas.

Las quejas documentadas en el aplicativo (4), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Secretaría General, dio respuesta a una queja referente al uso inadecuado de agua por parte de contratistas de mantenimiento dentro del Claustro La Encarnación.

Asesor de Bienestar Universitario, dio respuesta a una queja referente a la insatisfacción por los servicios de deportes ofrecidos desde el proceso.

Gestión de Recursos Tecnológicos, dio respuesta a una queja referente a la insuficiencia de las redes de internet recibida de un estudiante de la Facultad de Arte y Diseño.

Vicerrectoría Académica, dio respuesta a una queja referente a los trámites largos para realizar inscripción a los programas regulares.

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: 62 pqr's que equivalen al 72.09% han sido respondidas antes del tiempo

previsto. El 11.63% equivalente a 10 pqrs se les dio respuesta en el tiempo límite y el 16.28% equivalente a 14 pqrs que se les dio respuesta después de la fecha.

En conclusión durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 83.72%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$, mejorando los indicadores obtenidos durante el primer semestre de 2017.

COPIA CONTROLADA