

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toman 83 pqr registradas en el aplicativo institucional del 1 de abril al 30 de junio de 2017, de las cuales 78 son peticiones o solicitudes, 3 quejas, 0 reclamos, 2 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 83 pqr ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 28 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa Adriana Arboleda, correspondiente a un 33.73%; 25 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas Dora Bastidas, Roselly Martínez, Andrea Sánchez, correspondiente a un 30.12%; 5 por la Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativo Jennifer Gaviria, correspondiente al 6.02%; 2 por el Curso de Extensión de Inglés, auxiliar administrativo Mareffi Galíndez, correspondiente al 2.41%; 3 por la Secretaría General, auxiliar administrativa Carolina Hidalgo. El 94.7% de las pqr son peticiones, el 4 % son quejas y 2% son sugerencias.

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a pqr en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 43 pqr que equivalen al 51.81% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 18.07% equivalente a 15 pqr se les dio respuesta en el tiempo límite y el 30.12% equivalente a 25 pqr que se les dio respuesta después de la fecha.

En conclusión durante el segundo trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 69.88%, y aunque no se ha dado cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$, si se presenta un mejor indicador en referencia al trimestre inmediatamente anterior.