

300.02.02

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
CUARTO TRIMESTRE 2018**

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toman 36 pqr registradas en el aplicativo institucional del 1 de octubre hasta el 30 de diciembre de 2018, de las cuales 31 son peticiones o solicitudes, 3 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 2 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 36 pqr ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 17 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas de los programas Gestión Financiera, Gestión Empresarial y Gestión Comercial y de Mercados, correspondientes a un 47.22%; Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativa 7, correspondiente a 19.45%; 2 por Rectoría, correspondiente a 5.56%; 4 por extensión, correspondiente a 11.11%; y 6 por Secretaría General, correspondiente a 16.67%.

Las PQRS documentadas en el aplicativo (36), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 31 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, homologación de inglés, certificaciones de notas, examen de suficiencia, segundos calificadores, información de ingreso a los programas, validaciones, devolución de matrículas.

Extensión: 6 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

Gestión Jurídica: 1 solicitud referente a documentos contractuales.

Las quejas documentadas están relacionadas con:

- Inconformidad por aumento de notas de aprobación.
- Falta de comunicación para realizar un pago de matrícula por internet.

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: 30 pqr que equivalen al 83.33% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 2.78% equivalente a 1 pqr se le dio respuesta en el tiempo límite y el 13.89% equivalente a 5 pqr que se le dio respuesta después de la fecha.

Durante el cuarto trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 86.11%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

COPIA CONTROLADA