

300.02.02

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toman 62 pqr registradas en el aplicativo institucional del 2 de enero al 31 de marzo de 2018, de las cuales 61 son peticiones o solicitudes, 0 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 0 felicitaciones. De las 62 pqr ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 10 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas de los programas Gestión Financiera, Gestión Comercial y de Mercados y Gestión Empresarial, correspondientes a un 16.13%; 1 por Rectoría, correspondiente a 1.61% y 51 por Admisiones, correspondiente al 82.26%.

Las PQRS documentadas en el aplicativo (62), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Registro y Control: 49 solicitudes, teniendo en cuenta que por ingreso de los estudiantes al primer periodo académico realizan solicitudes de homologaciones, para ingreso a los diferentes programas regulares.

Desarrollo Curricular: 10 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo, cancelación de homologación, reingresos, homologación de inglés, cambios de jornada.

Gestión Jurídica: 1 derecho de petición, que fue direccionado a Secretaría General, y la respuesta fue generada mediante oficio No. 27 del 21 de febrero de 2018.

Admisiones: 2 solicitudes, referentes a información de la especialización en Redes y Bases de Datos.

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 48.38% han sido respondidas antes del tiempo

previsto. El 50.0% equivalente a 31 pqr's se les dio respuesta en el tiempo límite y el 1.6% equivalente a 1 pqr's que se le dio respuesta después de la fecha.

En conclusión durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 98.4%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida  $\geq 80\%$ .

COPIA CONTROLADA