

300.02.02

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
TERCER TRIMESTRE 2019**

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toman 89 pqr's registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio al 30 de septiembre de 2019, de las cuales las 88 son peticiones o solicitudes, 1 queja, 0 reclamos, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 89 pqr's ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 11 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas de los programas Gestión Comercial y de Mercados, Gestión Financiera y Gestión Empresarial, correspondientes a un 12.36%; 11 por la Facultad de Arte y Diseño, correspondiente a 12.36%; 3 por la Facultad de Ingeniería, correspondiente al 3.37%; 17 por Extensión, correspondiente a 19.1%; 8 por Secretaría General, correspondiente a 8.99% y 39 por Admisiones, correspondiente al 43.82%.

Las PQRS documentadas en el aplicativo (89), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: Solicitudes correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, homologaciones, costos de programas, devolución por cancelación de semestre.

Admisiones: Aclaración sobre generación de PIN para inscripción.

Extensión: Solicitudes referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula, cupos, homologaciones, prueba de suficiencia y costo de matrícula.

Se documentó una queja en este periodo, la cual fue remitida por su competencia al proceso de Talento Humano.

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: 48 pqr's que equivalen al 53.93% han sido respondidas antes del tiempo

previsto. El 37.08% equivalente a 33 pqs se le dio respuesta en el tiempo límite y el 8.99% equivalente a 8 pqs que se le dio respuesta después de la fecha.

Durante el segundo trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 91.01%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

COPIA CONTROLADA