

300.02.02

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y  
DENUNCIAS  
CUARTO TRIMESTRE 2019**

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toman 52 pqrsg registradas en el aplicativo institucional del 1 de octubre al 30 de diciembre de 2019, de las cuales las 29 son peticiones o solicitudes, 14 queja, 4 reclamos, 1 sugerencia, 3 derechos de petición y 1 felicitación. De las 52 pqrsg ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 4 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativos de los programas Gestión Financiera y Gestión Empresarial, correspondientes a un 7.69%; 13 por la Facultad de Arte y Diseño, correspondiente a 25%; 6 por Extensión, correspondiente a 11.54%; 26 por Secretaría General, correspondiente a 50% y 3 por Rectoría, correspondiente a 5.77%.

Las PQRS documentadas en el aplicativo (52), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: Solicitudes correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, costos de programas, devolución por cancelación de semestre, aplicación de faltas en un componente de módulo, ceremonia de grado privado.

Admisiones: Información para ingreso a los programas regulares y de extensión.

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

Proyección Social: Solicitud referente a trabajo con la comunidad.

Rectoría: Solicitud para préstamo de auditorio.

Se documentaron quejas en este periodo por situaciones particulares y que por su competencia fueron direccionadas a la Secretaría General para el trámite pertinente (correos anónimos, ingreso a las sedes, servicio de papelería con fotocopidora, paquetes informáticos en Biblioteca, mesas de pin pong).

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a pqrsgd en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 38 pqrsgd que equivalen al 57.69% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 34.61% equivalente a 18 pqrsgd se le dio respuesta en el tiempo límite y el 7.7% equivalente a 4 pqrsgd que se le dio respuesta después de la fecha.

Durante el cuarto trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 92.3%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida  $\geq 80\%$ .

COPIA CONTROLADA