

300.02.02

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toman 131 pqr's registradas en el aplicativo institucional del 1 de enero al 31 de marzo de 2019, de las cuales 131 son peticiones o solicitudes, 0 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 131 pqr's 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 (131), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: 71 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, homologación de inglés, examen de suficiencia, fechas de grados, información de ingreso a los programas y cambios de jornada,

Extensión: 10 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula, cupos y costo de matrícula.

No se documentaron quejas en este periodo.

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: 112 pqr's que equivalen al 85.5% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 10.69% equivalente a 14 pqr's se le dio respuesta en el tiempo límite y el 3.82% equivalente a 5 pqr's que se le dio respuesta después de la fecha.

Durante el primer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 96.19%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

COPIA CONTROLADA