

201.05

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER TRIMESTRE 2016**

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de las tendencias del año, se toma el universo de 51 pqr registradas en el aplicativo institucional del 2 de enero al 31 de marzo de 2016, de las cuales 44 son peticiones o solicitudes, 3 quejas, 0 reclamos, 2 sugerencias, 2 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 51 pqr, 50 han sido contestadas y 1 se encontraba en trámite a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro entre los más representativos: 10 pqr por Secretaría General, auxiliar administrativa Mareli Galíndez, 11 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa Adriana Arboleda, 20 por la facultad de Ciencias Sociales y 9 por la Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativo Javier Salazar. El 86,27% de las pqr son solicitudes, el 5,88 % son quejas, el 3,92% son sugerencias y el 3,92% son derechos de petición.

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: 40 pqr que equivalen al 78% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 9,8% equivalente a 5 pqr se les dio respuesta en el tiempo límite y el 11,76% equivalente a 6 pqr que se les dio respuesta después de la fecha.