

201.05

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN  
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS  
TERCER 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 292 pqr registradas en el aplicativo institucional del 1 de enero al 30 de septiembre de 2016, de las cuales 267 son peticiones o solicitudes, 14 quejas, 1 reclamos, 5 sugerencias, 5 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 292 pqr, 289 han sido contestadas y 3 se encontraban en trámite a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro entre los más representativos: 32 pqr por Secretaría General, auxiliar administrativa Ma elti Galíndez; 62 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa Adriana Arboleda; 135 por la facultad de Ciencias Sociales y 37 por la Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativo Javier Salazar; 1 por la Auxiliar administrativa de Vicerrectoría y 25 por la auxiliar administrativa de admisiones. El 91.44% de las pqr son solicitudes, el 4.79 % son quejas, 0.34% reclamos, el 1.71% son sugerencias y el 1.71% 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: 200 pqr que equivalen al 69.2% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 6.23% equivalente a 18 pqr se les dio respuesta en el tiempo límite y el 24.57% equivalente a 71 pqr que se les dio respuesta después de la fecha.

En conclusión para el tercer trimestre de la presente vigencia se cumple en el tiempo de respuesta en 75.46%, incumplimiento a la meta establecida  $\geq 80\%$ .