

201.05

**GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PRIMER SEMESTRE 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 209 pqr's registradas en el aplicativo institucional del 1 de enero al 30 de Junio de 2016, de las cuales 192 son peticiones o solicitudes, 10 quejas, 0 reclamos, 2 sugerencias, 4 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 209 pqr's, 208 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: 24 pqr's por Secretaría General, auxiliar administrativa Marcela Calíndez, 44 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa Adriana Arboleda, 119 por la facultad de Ciencias Sociales y 21 por la Facultad de Ingeniería, auxiliar administrativo Javier Salazar. El 92% de las pqr's son solicitudes, el 5 % son quejas, el 1% son sugerencias y el 2% son derechos de petición.

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: 159 pqr's que equivalen al 76.81% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 4.83% equivalente a 10 pqr's se les dio respuesta en el tiempo límite y el 18.36% equivalente a 38 pqr's que se les dio respuesta después de la fecha.

En conclusión para el primer semestre de la presente vigencia se cumple en el tiempo de respuesta en 81.64%, dando cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.