

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

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toman 44 pqr's registradas en el aplicativo institucional del 1 de abril al 30 de junio de 2019, de las cuales las 44 son peticiones o solicitudes, 0 quejas, 0 reclamos, 0 sugerencias, 0 derechos de petición y 0 felicitaciones. De las 44 pqr's ingresadas al aplicativo, todas estaban contestadas a la fecha del informe.

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 21 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas de los programas Gestión Financiera y Gestión Empresarial, correspondientes a un 47.72%; 1 por Rectoría, correspondiente a 2.27%; 7 por extensión correspondiente a 15.91%; y 15 por Secretaría General, correspondiente a 34.09%.

Las PQRS documentadas en el aplicativo (44), fueron direccionadas a los siguientes procesos:

Desarrollo Curricular: Solicitudes correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, cambios de horario, cambio asesor trabajo de grado, fechas de grado, registro de egresados, continuar trabajo de grado, plan de estudios.

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

Planeación: Solicitud de mayor visualización PDI 2016-2020.

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: 35 pqr's que equivalen al 79.5% han sido respondidas antes del tiempo previsto. El 9.09% equivalente a 4 pqr's se le dio respuesta en el tiempo límite y el 11.36% equivalente a 5 pqr's que se le dio respuesta después de la fecha.

Durante el segundo trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 88.59%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida $\geq 80\%$.

COPIA CONTROLADA