



Informe Buzón PQR'S tercer trimestre del 2024

**Oficina Asesora de Planeación -
Grupo de Gestión de la Calidad**



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

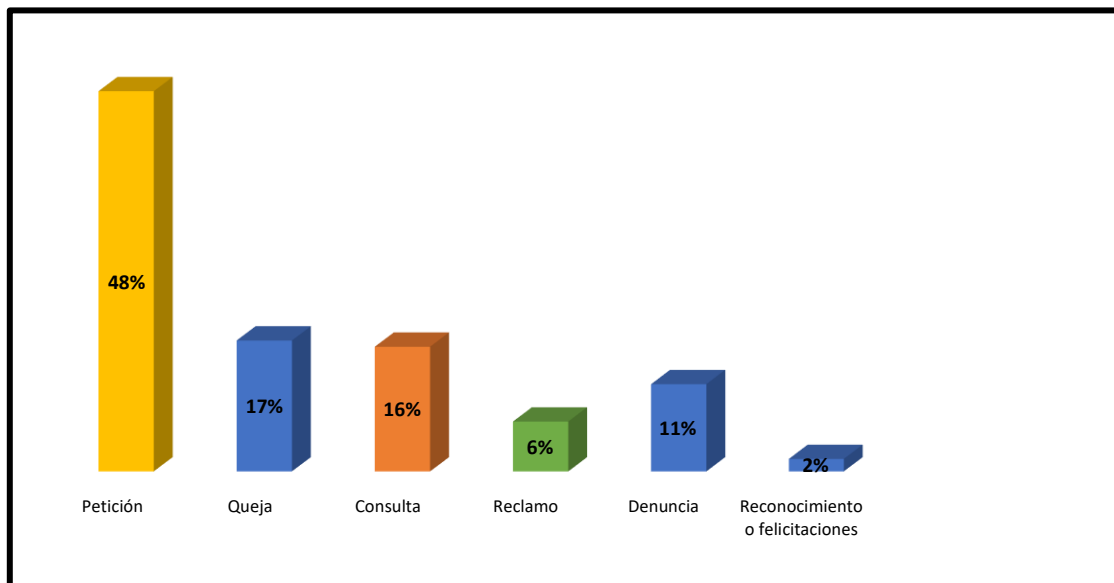
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el tercer trimestre del 2024, se recibieron a través del buzón de PQR'S 126 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	61	48%
Queja	21	17%
Consulta	20	16%
Denuncia	14	11%
Reclamo	8	6%
Reconocimiento o felicitaciones	2	2%
Total	126	100%

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



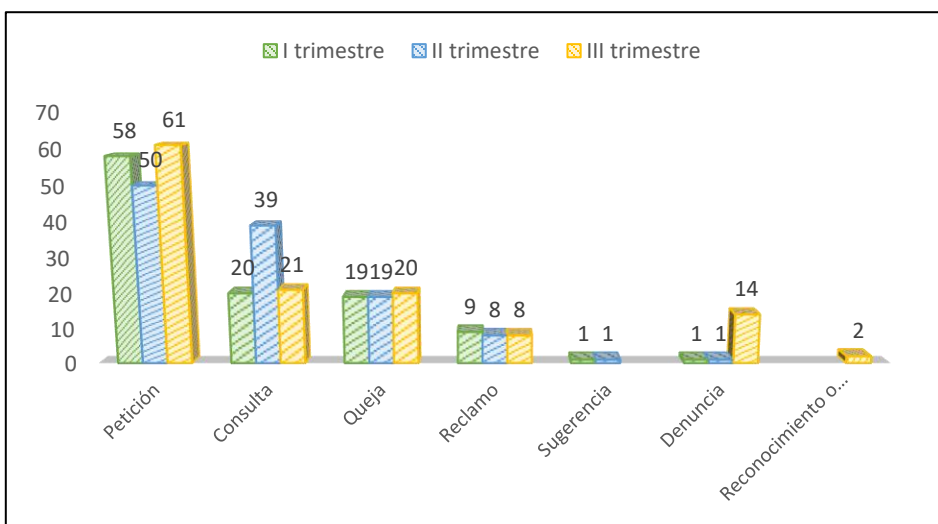
Del total de las 126 solicitudes recibidas durante el tercer trimestre del 2024, su gran mayoría corresponde a petición con un 48%, seguido de las quejas 17%, consultas 16%, y denuncias 11%.

Comparativo de solicitudes PQR's por trimestre

Tabla 2. Comparativo por trimestre

Tipo solicitud	I trimestre	II trimestre	III trimestre
Petición	58	50	61
Consulta	20	39	21
Queja	19	19	20
Reclamo	9	8	8
Sugerencia	1	1	0
Denuncia	1	1	14
Reconocimiento o felicitaciones	0	0	2
Total	108	118	126

Ilustración 2. Comparativo trimestral



Analizando las solicitudes recibidas en lo que ha transcurrido el año 2024, se evidencia un aumento progresivo en las solicitudes en cada trimestre. Las peticiones, siguen siendo el tipo de clasificación con mayor número, siguiendo las consultas y quejas. Para este tercer trimestre, se presenta un aumento en las denuncias, debido a una situación que se presentó de correos maliciosos, que afectó a la comunidad interna y externa, lo que estos usuarios a través del buzón de PQR's hicieron reporte de la situación, catalogándolo como denuncia.

Solicitudes por dependencia del tercer trimestre del 2024 del buzón PQR's

Para dar trámite a las diferentes solicitudes de los usuarios, las PQR's ingresadas a través del buzón, se analizan y se remite a las dependencias teniendo en cuenta las características y requerimientos de cada uno de los casos.

Tabla 3. Tipo de solicitudes por dependencia

Dependencias	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o felicitaciones	Total
Grupo de Servicios Tecnológicos	2	14	4	4			24
Grupo de admisiones, registro y control académico	6		10	4	2		22
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	6		12	1	2		21
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios			17	2			19
Dirección Bienestar Universitario	2		1		2		5
Grupo de Servicios Generales			1	3			4
Secretaría General	1		3				4
Programa de Ingeniería Civil	1		2				3
Centro de Plurilingüismo			1	1			2
Facultad de Humanidades			1	1			2
Grupo de Contratación			2				2
Funcionario			0			2	2
Facultad de Ciencias Básicas			1		1		2
Programa de Ingeniería Industrial				2			2
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)	1						1
Consejo Académico			1				1
Dirección Administrativa			1				1
Dirección de Talento Humano			1				1
Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística			1				1
Grupo de Contabilidad			1				1
Ingeniería de Sistemas							1
Facultad de Ciencias de la Educación					1		1
Programa de Derecho			1				1
Programa de Antropología				1			1
Dirección de Bienestar Universitario				1			1
Programa de Ingeniería Agronómica				1			1
Total	20	14	61	21	8	2	126

En el tercer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 3), fueron el: Grupo de Servicios Tecnológicos 19%, el Grupo de admisiones, registro y control académico 17%, Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 17%, y Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios 15%. En comparación con el segundo trimestre del 2024, ingresan el Grupo de Servicios Tecnológicos y Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios, se mantiene el grupo de Admisiones, registro y control y Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO); El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 83%. Algunas estan en proceso de trámite porque ingresaron al buzón PQR's en los últimos días del mes de septiembre.

Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRs por tipo de usuario indica que los estudiantes y personal externo son los que más interactuaron con el buzón de PQR'S durante el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2024. Y el mayor número de solicitudes estuvieron orientadas a peticiones, quejas, consulta y denuncias, en torno a diferentes situaciones presentadas.

Tabla 4. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o Felicitaciones	Total
Estudiante	11		32	12	5		60
Externo	5	14	6	5	1		31
Aspirante	3		9	1	2		15
Egresado	1		8	2			11
Profesor			5				5
Contratista			1			2	3
Funcionario			0	1			1
Total	20	14	61	21	8	2	126

Tabla 5. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Contratista	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
Número de solicitudes	15	3	11	60	31	1	5	126
%	12%	2%	9%	48%	25%	1%	4%	100%

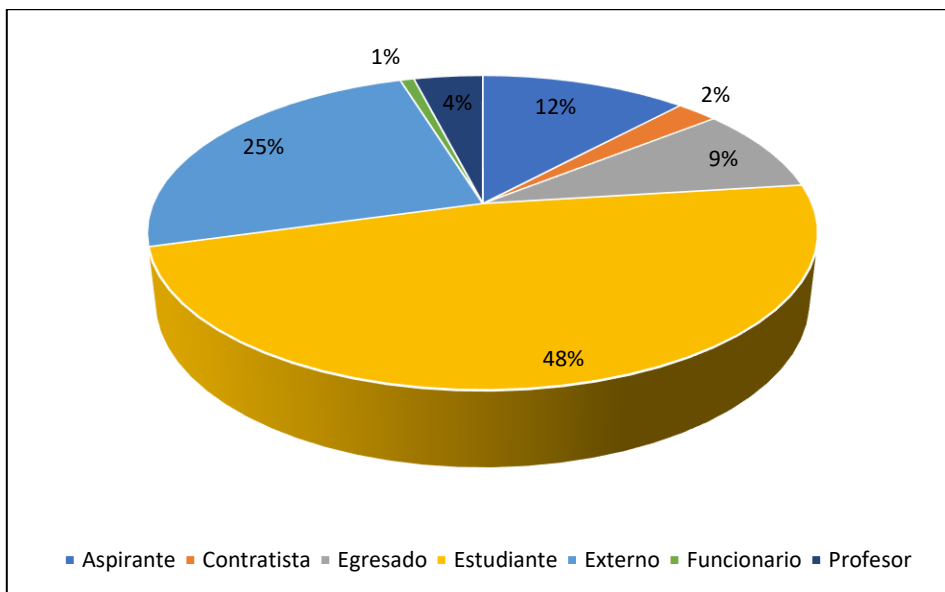


Tabla 6. Comparativo usuarios trimestre

Tipo solicitud	I trimestre	II trimestre	III trimestre
Estudiante	48	41	60
Externo	21	19	31
Aspirante	9	31	15
Egresado	16	21	11
Profesor	9	4	5
Contratista	5	2	3
Funcionario	0	0	1
Total	108	118	126

Comparando con los trimestres anteriores, los estudiantes son los que más hacen uso del buzón de PQR's, para gestionar sus peticiones, quejas, consultas, reclamos etc., seguido de personal externo, aspirantes y egresados.

Distribución de PQR'S por servicios y/o trámites

A continuación, se presentan los servicios y/o tramites con mayor número de petición, quejas, reclamos o consultas:

Tabla 7. Análisis de PQR'S por servicio y/o trámite

Servicio /Trámite	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Total
Correos maliciosos	1	14	2	4		21
Mantenimiento de equipo tecnológico			17	2		19
Expedición de certificados	1		9	2		12
Inscripción	3		6	1	2	12

El 17% están orientadas a correos maliciosos, el 15% mantenimiento de equipo tecnológico, el 10% con la expedición de certificados y 10% con el proceso de inscripción.

Tratamiento a quejas y reclamos

En el tercer trimestre del 2024 se evidenció que hubo un total de 21 quejas asociadas a diferentes trámites y 14 denuncias asociadas a correos maliciosos; así mismo, se identificaron 8 reclamos asociados a diferentes trámites o servicios y fueron atendidos oportunamente.

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de Servicios tecnológicos	Correos maliciosos	<ul style="list-style-type: none">• Charlas de sensibilización sobre los cuidados y uso de la cuenta institucional a propietarios de cuentas afectadas• Sanitización de cuentas institucionales afectada• Sensibilización masiva a la comunidad académica sobre los cuidados y uso de la cuenta institucional.
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	Mantenimiento de equipo tecnológico	<ul style="list-style-type: none">• Atención del caso por parte del soporte técnico audiovisual• Diagnóstico del equipo y cambio de cableado interno HDMI

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN –
GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Informe tercer trimestre PQR's



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24



CALIFICACIÓN
AA
Legislativa
Fitch Ratings
COLOMBIA S.A

