



Informe Buzón PQR'S segundo trimestre del 2024

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



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

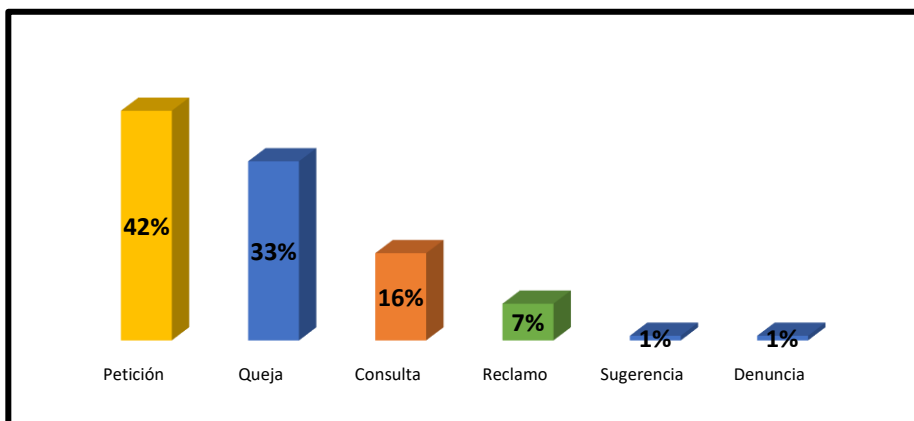
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el segundo trimestre del 2024, se recibieron a través del buzón de PQR'S 120 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	50	42%
Queja	39	33%
Consulta	19	16%
Reclamo	8	7%
Sugerencia	1	1%
Denuncia	1	1%
Total	118	100%

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 118 solicitudes recibidas durante el segundo trimestre del 2024, su gran mayoría corresponde a petición con un 42%, seguido de las quejas 33%, consultas 16%, y reclamo 7%.

Comparándolo con el primer trimestre del año 2024, se evidencia un aumento en el número de solicitudes recibidas paso de 108 a 118 en este trimestre, además que las peticiones y consultas presentaron una disminución y hubo un aumento en las quejas.

Solicitudes por dependencia del segundo 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 2. Tipo de solicitudes por dependencia

Dependencia	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	13		20	8	8		49
Grupo de Servicios Generales				20			20
Vicerrectoría Extensión y Proyección Social	1		5				6
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	2		3				5
Grupo de Servicios Tecnológicos	1		3	1			5
Secretaría General			4				4
Dirección Administrativa		1		1		1	3
Consejo Académico			2				2
Dirección de Talento Humano			2				2
Oficina Asesora Jurídica			2				2
Rectoría			2				2
Dirección Curricular y de Docencia			2				2
Programa de Antropología				1			1
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)			1				1
Programa de Contaduría Pública				1			1
Dirección Bienestar Universitario				1			1
Grupo de Biblioteca				1			1
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios				1			1
Programa de Ingeniería Ambiental y Sanitaria	1						1
Facultad de Ingeniería				1			1
Centro de Postgrados y Formación Continua			1				1
Consultorio Jurídico				1			1
Dirección de Desarrollo Estudiantil			1				1
Facultad de Ciencias de la Salud			1				1
Programa de Ingeniería de Sistemas	1						1
Programa de Economía			1				1
Programa de Ingeniería Pesquera				1			1
Dirección Financiera				1			1
Total	19	1	50	39	8	1	118

En el segundo trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 42%, el Grupo de Servicios Generales 17%, y la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social 5%, para el caso del Grupo de admisiones y registros debido a que se encontraba en proceso de inscripción y servicios Generales por el tema de mantenimientos de aire acondicionados. En comparación con el primer trimestre del 2024 se mantiene el grupo de Admisiones, registro y control y la Vicerrectoría de Extensión y proyección Social en las dependencias más solicitadas; El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 82%. Dado que algunas estan en proceso de trámite porque ingresaron al buzón PQR's en los ultimos días del mes de junio.

Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los estudiantes, aspirantes y egresados son quienes más utilizaron el buzón PQR'S durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2024. En especial los aspirantes, por encontrarse en periodo de inscripciones de 2024-II.

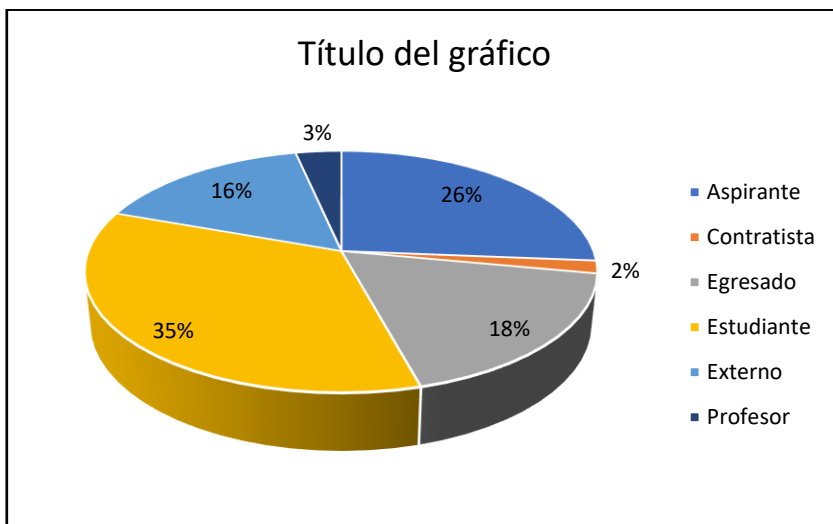
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Estudiante	6		8	24	2	1	41
Aspirante	10		11	5	5		31
Egresado	1	1	14	4	1		21
Externo	2		14	3			19
Profesor			1	3			4
Contratista			2				2
Total	19	1	50	39	8	1	118

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Contratista	Egresado	Estudiante	Externo	Profesor	Total
Número de solicitudes	31	2	21	41	19	4	118
%	26%	2%	18%	35%	16%	3%	100%

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Comparando con el primer trimestre del año 2024, los estudiantes son los que más hacen uso del buzón de PQR's, para gestionar sus peticiones, quejas, consultas, reclamos etc., seguido de los aspirantes y egresados para este trimestre. El mayor número de solicitudes estuvo asociada a las peticiones, quejas y consultas.

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

Servicios / Trámites	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Inscripción	13	10	6	5	34
Mantenimiento de Aires Acondicionados			19		19
Expedición de certificados	1	6		1	8
Atención al cliente	1	2	4		7

El 29% están orientadas al proceso de Inscripción, el 16% con relación al mantenimiento de los aires acondicionados, el 7% con la expedición de certificados y 6% a la atención del cliente.

Tratamiento a quejas y reclamos

En el segundo trimestre del 2024 se evidenció que hubo un total de 39 quejas, de las cuales 19 son recurrentes y están asociadas al **mantenimiento de aires acondicionados**, 6 en relación con el proceso de inscripción, y 4 en atención al cliente; el resto están asociadas a diferentes trámites, las cuales fueron atendidas por las dependencias correspondientes, 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 Generales	Mantenimiento de Aires Acondicionados	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección del lugar • Programación del mantenimiento • Realización del mantenimiento • Seguimiento al buen funcionamiento de aires acondicionados

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN – GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Informe segundo trimestre PQR's



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

