



# Informe Buzón PQR'S primer trimestre del 2024

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



**AÚN+**  
incluyente  
e innovadora  
PERIODO 20.24

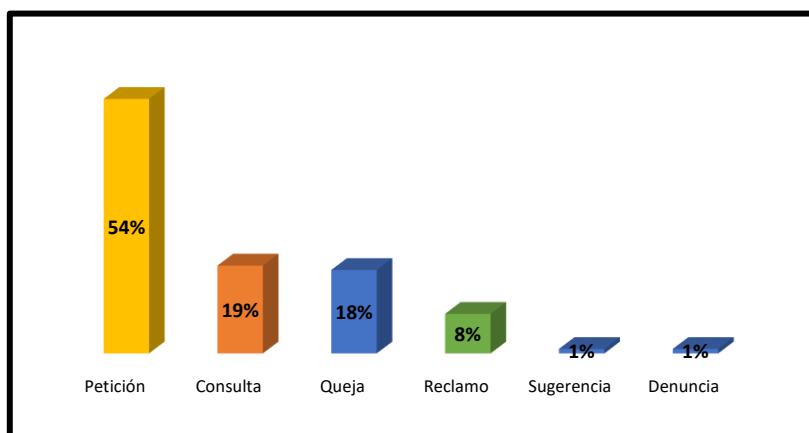
## Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el primer trimestre del 2024, se recibieron a través del buzón de PQR'S 108 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	58	54%
Consulta	20	19%
Queja	19	18%
Reclamo	9	8%
Sugerencia	1	1%
Denuncia	1	1%
Total	108	100%

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 108 solicitudes recibidas durante el primer trimestre del 2024, su gran mayoría corresponde a petición con un 54%, seguido de las consultas 19%, quejas 18%, y reclamo 8%.

Comparándolo con el último trimestre del año 2023, se evidencia un aumento en el número de solicitudes recibidas paso de 92 a 108 en este trimestre, además que las quejas y los reclamos presentaron una disminución y hubo un aumento en las consultas.

### Solicitudes por dependencia del primer 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

Dependencias	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	9		17	9	2		37
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	4		9	1	3		17
Vicerrectoría Extensión y Proyección Social	1		4	1			6
Grupo de Contratación			4				4
Consejo Académico			3				3
Dirección de Talento Humano			3				3
Grupo de Servicios Tecnológicos			3				3
Oficina Asesora Jurídica			1	1	1		3
Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística	1		1	1			3
Secretaría General	3						3
Centro de Plurilingüismo	1			1			2
Dirección Administrativa		1			1		2
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas			2				2
Facultad de Humanidades			2				2
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios			1	1			2
Centro de Postgrados y Formación Continua			1			1	2
Programa de Cine y Audiovisuales			2				2
Dirección Curricular y de Docencia				1	1		2
Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras Por Ciclos Propedéuticos			1				1
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)				1			1
Programa de Derecho			1				1
Dirección de prácticas profesionales	1						1
Grupo de Biblioteca				1			1
Ingeniería Ambiental y Sanitaria					1		1
Rectoría			1				1
Vicerrectoría Académica			1				1
Oficina Asesora de Planeación			1	0	0	0	1
Programa Ingeniería de Sistemas			0	1	0	0	1
Total	20	1	58	19	9	1	108

En el primer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's ( Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 34%, y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 16%, comparando con el último trimestre del año 2023, se mantienen las mismas dependencias con el mayor número de porcentaje de PQR's y la cantidad de dependencias fue menor, además que el CREO tuvo un aumento, debido a que se encontraba en proceso de inscripción y matrícula. El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 95%. Dado que algunas están en proceso de trámite porque ingresaron al buzón PQR's en los últimos días del mes de marzo, además en esta última semana a través de la resolución rectoral No. 178 del 2024 fueron días no laborales.

### Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los estudiantes, personal externo y egresados son quienes más utilizaron el buzón PQR'S durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2024.

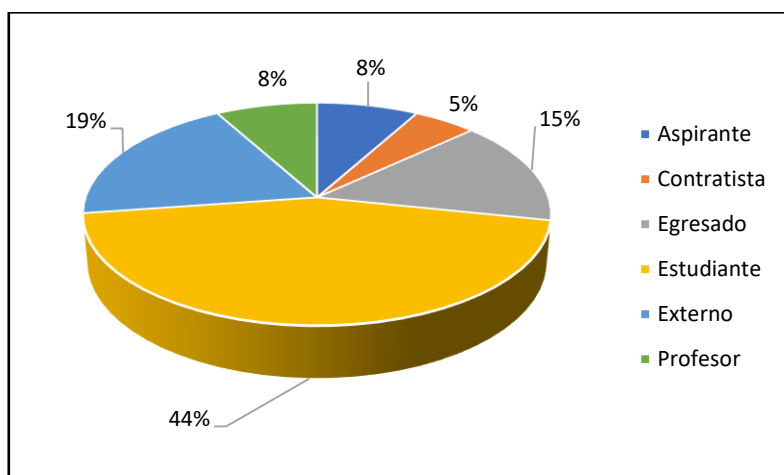
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Estudiante	10		22	10	6		48
Externo	4		13	3		1	21
Egresado	4	1	6	4	1		16
Aspirante	1		7		1		9
Profesor			6	2	1		9
Contratista	1		4				5
Total	20	1	58	19	9	1	108

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Contratista	Egresado	Estudiante	Externo	Profesor	Total
Número de solicitudes	9	5	16	48	21	9	108
%	8%	5%	15%	44%	19%	8%	100%

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Comparando con el último trimestre del año 2023, los estudiantes son los que más hacen uso del buzón de PQR's, para gestionar sus peticiones, quejas, consultas, reclamos etc. 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 o reclamos:

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

Servicios / Trámites	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Solicitud de Información Académica	4	5	3		12
Expedición de certificados	1	5	5		11
Expedición de certificaciones laborales		7			7
Inscripción	2	3		1	6
Readmisión		4		1	5
Derecho de Petición		4		1	5

El 11% están orientadas a la solicitud de información académica, el 10% con expedición de certificados y el 6% a la expedición de certificados laborales e inscripción.

### Tratamiento a quejas y reclamos

En el primer trimestre del 2024 se evidenció que hubo un total de 19 quejas, de las cuales 5 son recurrentes y están asociadas a la **expedición de certificados**, el resto están asociadas a diferentes

trámites, las cuales fueron atendidas por las dependencias correspondientes, así mismo se identificaron 9 reclamos asociados diferentes trámites o servicios y fueron atendidos oportunamente.

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	Expedición de certificados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avance en el mejoramiento del sistema para la generación de certificados:</b> se han revisado los certificados más solicitado unificando la información académica común para que los datos sean simplificados y puedan ser tomados desde el sistema de admisiones automáticamente y así lograr obtener los certificados de una manera más ágil.</li> </ul>

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN –  
GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

# Informe primer trimestre PQR's



**AÚN+**  
incluyente  
e innovadora  
PERIODO 20.24

