



Informe Buzón PQR'S cuarto trimestre del 2023

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



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

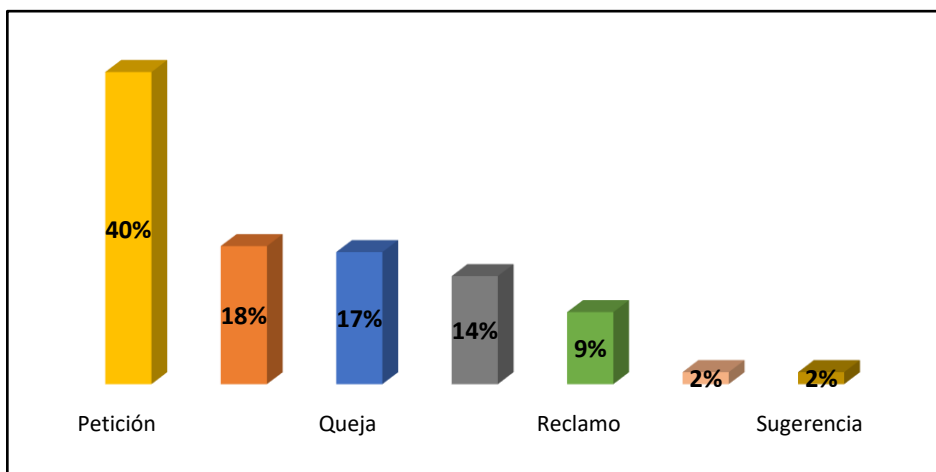
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el cuarto trimestre del 2023, se recibieron a través del buzón de PQR'S 131 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	52	40%
Consulta	23	18%
Queja	22	17%
Reconocimiento o Felicitaciones	18	14%
Reclamo	12	9%
Denuncia	2	2%
Sugerencia	2	2%
Total	131	100%

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 131 solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre del 2023, su gran mayoría corresponde a petición con un 40%, seguido de las consultas 18%, quejas 17%, y reconocimiento o felicitaciones 14%.

Comparándolo con el tercer trimestre del año 2023, se evidencia un aumento en el número de solicitudes recibidas paso de 92 a 131 en este cuarto trimestre y un aumento en la categoría de reconocimiento o felicitaciones.

Solicitudes por dependencia del cuarto trimestre del 2023 del buzón PQR's

Para dar trámite a las diferentes solicitudes de los usuarios, las PQR's recepcionadas a través de 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	Reconocimiento o felicitaciones	Sugerencias	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	11		18	4	6			39
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	3		8	5	3	1		20
Vicerrectoría Académica			2			16		18
Dirección de Talento Humano	1	1	9		1			12
Consejo Académico	1		3					4
Grupo de Servicios Generales				2			2	4
Grupo Gestión de la Calidad	2			1	1			4
Secretaría General	1		3					4
Vicerrectoría Extensión y Proyección Social	1		2	1				4
Dirección Bienestar Universitario				2	1			3
Economía				2				2
Facultad de Ingeniería				2				2
Grupo de Servicios Tecnológicos				2				2
Maestría en Administración			1					1
Ingeniería de sistemas		1						1
Centro de egresados			1					1
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)	1							1
Centro de Plurilingüismo			1					1
Derecho			1					1
Dirección Curricular y de Docencia						1		1
Dirección de Comunicaciones			1					1
Facultad de Ciencias Empresariales y económicas			1					1
Ingeniería Ambiental y Sanitaria			1					1
Licenciatura en Informática	1							1
Oficina de Control Interno	1							1
Relaciones Internacionales				1				1
Total	23	2	52	22	12	18	2	131

En el cuarto trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 30%, el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 15%, Vicerrectoría Académica 14% y Dirección de Talento Humano 9% comparando con el tercer trimestre del año 2023, aumento el porcentaje de las solicitudes para la Vicerrectoría Académica y Dirección de Talento Humano. El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 98%.

Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRs por tipo de usuario indica que los estudiantes y aspirantes son quienes más utilizaron el buzón PQR'S durante el periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2023, seguido de los funcionarios y egresados.

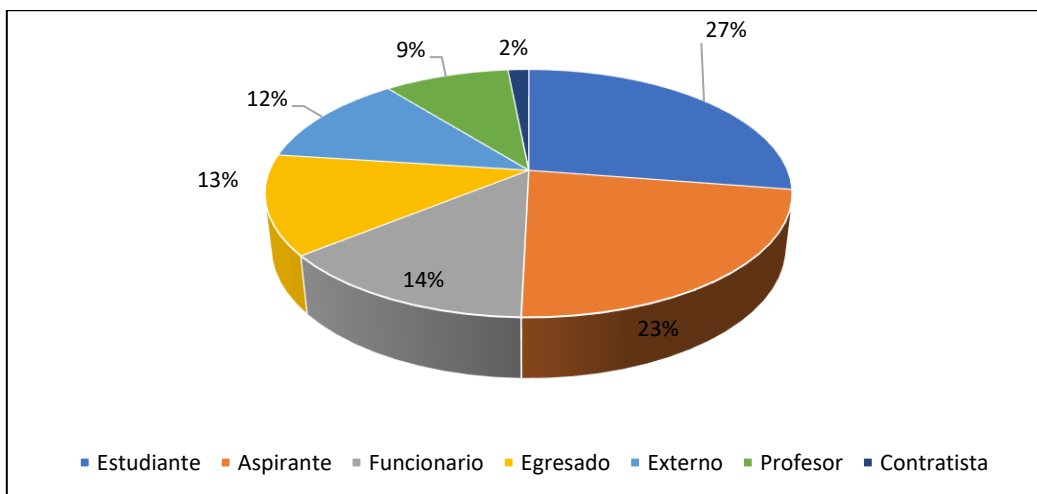
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o Felicitaciones	Sugerencia	Total
Estudiante	4		16	10	2	4		36
Aspirante	11		9	5	5			30
Funcionario	4	1	8	2		3		18
Egresado	2		8	2	3	2		17
Externo	2	1	9	1	1	2		16
Profesor			1	2	1	6	2	12
Contratista			1			1		2
Total	23	2	52	22	12	18	2	131

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Estudiante	Aspirante	Funcionario	Egresado	Externo	Profesor	Contratista	Total
Número de solicitudes	36	30	18	17	16	12	2	131
%	27%	23%	14%	13%	12%	9%	2%	100%

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Comparando con el tercer trimestre del año 2023, se mantienen los estudiantes en la utilización del PQR's e ingresan los aspirantes y funcionarios. El mayor número de solicitudes estuvo asociada a las peticiones, consultas, quejas, reconocimiento y felicitaciones.

Distribución de PQR'S por servicios y/o trámites

A continuación, se presentan los servicios y/o tramites con mayor número de solicitudes durante el cuarto trimestre.

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

Trámite o Servicio	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o felicitaciones	Total
Felicitaciones					18	18
Inscripción	6	2	1	3		12
Pago de Inscripción	2	5	1	2		10
Certificado de Diplomado		2	2	2		6
Solicitud de Información Académica	3	2				5

El 14% están orientadas a felicitaciones, el 9% y 8% están orientadas a las inscripciones, dado que en este trimestre se encontraban abierto el proceso de inscripción y el 5% con relación a certificado de diplomas.

Tratamiento a quejas y reclamos

En el cuarto trimestre del 2023 se evidenció que hubo un total de 22 quejas no recurrentes y asociadas a diferentes trámites, las cuales fueron atendidas por las dependencias correspondientes, así mismo se identificaron 12 reclamos, que en su mayoría están asociados al proceso de inscripción y fueron atendidos oportunamente.

Analizando las quejas, se consideró de mayor relevancia las asociadas a:

- Incumplimiento de actividades por docente (3)

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Programa de Economía Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	• Incumplimiento de actividades por docente	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de los casos particulares y retroalimentación de los hechos por parte de los estudiantes. • Dialogo con los docentes implicados para tomar acciones de mejora en las metodologías académicas

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN – GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Informe cuarto trimestre PQR's



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

