



Informe Buzón PQR'S tercer trimestre del 2023

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



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

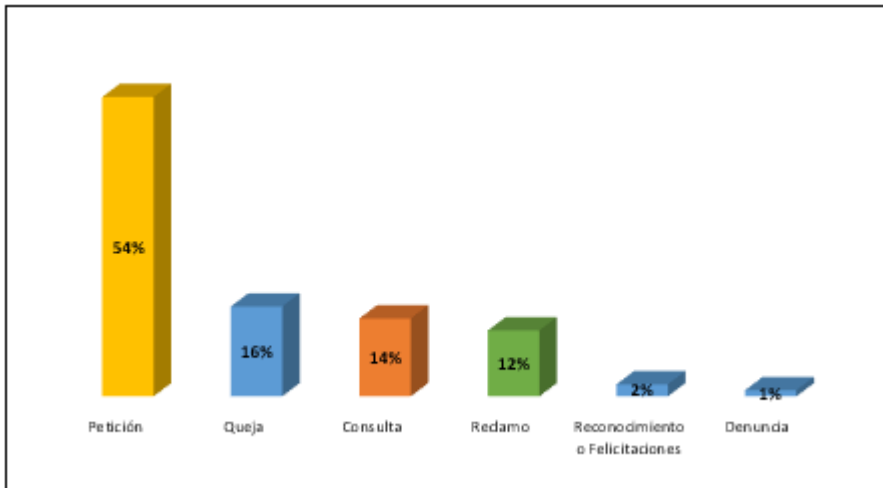
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el tercer trimestre del 2023, se recibieron a través del buzón de PQR'S 92 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	50	54%
Queja	15	16%
Consulta	13	14%
Reclamo	11	12%
Reconocimiento o Felicitaciones	2	2%
Denuncia	1	1%
Total	92	100%

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 92 solicitudes recibidas durante el tercer trimestre del 2023, su gran mayoría corresponde a petición con un 54%, seguido de las quejas 16%, consulta 14%, y reclamo 12%.

Comparándolo con el segundo trimestre del año 2023, se evidencia un aumento en el número de solicitudes recibidas paso de 59 a 92 en este tercer trimestre.

Solicitudes por dependencia del tercer 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	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	7		21	2	6		36
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)			5		1		6
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera			1	2	1		4
Vicerrectoría Académica	1		2	1			4
Vicerrectoría Extensión y Proyección Social			3	1			4
Consejo Académico	1		2				3
Grupo Gestión de la Calidad	1		1		1		3
Secretaría General			3				3
Centro de Postgrados y Formación Continua				2			2
Consultorio Jurídico			1			1	2
Dirección Administrativa		1		1			2
Grupo de Servicios Tecnológicos			1		1		2
Programa Ingeniería Industrial			2				2
Programa Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras Por Ciclos Propedéuticos				1			1
Centro de egresados	1						1
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)				1			1
Centro de Plurilingüismo			1				1
Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP			1				1
Dirección Bienestar Universitario	1						1
Dirección de Desarrollo Estudiantil			1				1
Dirección Financiera				1			1
Doctorado en Educación Interculturalidad y Territorio			1				1
Facultad de Ciencias de la Salud			1				1

Dependencias	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o felicitaciones	Total
Facultad de Ciencias Empresariales y económicas	1						1
Grupo de Contabilidad			1				1
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios				1			1
Programa Licenciatura En Ciencias Naturales y Educación Ambiental				1			1
Programa Licenciatura en Informática					1		1
Oficina Asesora Jurídica			1				1
Psicología			1				1
Rectoría						1	1
Vicerrectoría de Investigación				1			1
Total	13	1	50	15	11	2	92

En el tercer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 39%, y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 7%, comparando con el segundo trimestre del año 2023, aumento el porcentaje de las solicitudes para el grupo de admisiones y registros y disminuyo el número de solicitudes para el CREO. El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 90%.

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 julio y septiembre de 2023, seguido de los egresados y externos.

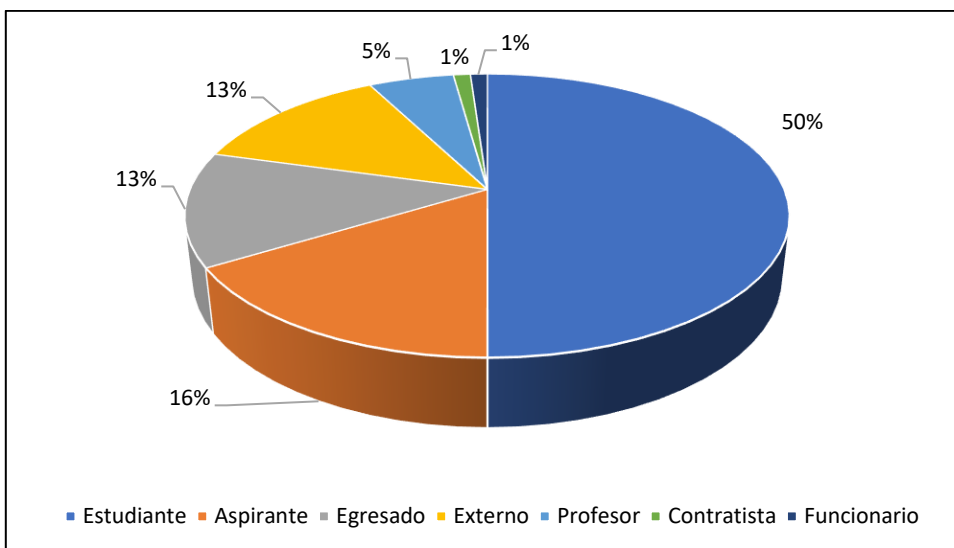
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o Felicitaciones	Total
Estudiante	6	1	23	8	8		46
Aspirante	2		11		2		15
Egresado	4		5	1		2	12
Externo			8	3	1		12
Profesor	1		2	2			5
Contratista			1				1
Funcionario				1			1
Total	13	1	50	15	11	2	92

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Estudiante	Aspirante	Egresado	Externo	Profesor	Contratista	Funcionario	Total
Número de solicitudes	46	15	12	12	5	1	1	92
%	50%	16%	13%	13%	5%	1%	1%	100%

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Comparando con el segundo trimestre del año 2023, se mantienen los estudiantes como el grupo de usuarios que más utiliza el buzón de PQR'S e ingresan los aspirantes. 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

Trámite o Servicio	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Liquidación de Matrícula	1	6		2	9
Solicitud de Información Académica	4	3	1		8
Derecho de Petición		5	1		6

El 10% están orientadas al proceso de liquidación de matrícula, dado que en este trimestre se encontraban en proceso las matrículas financieras y 9% con relación a solicitud de información académica y el 7% relacionado con Derechos de petición. Tres (3) de los Derechos de petición son

recurrentes y están relacionados a pago de honorarios del mismo solicitante, uno (1) derecho de petición sobre inclusión y discapacidad y otro relacionado con elección del consejo superior.

Tratamiento a quejas y reclamos

En el tercer trimestre del 2023 se evidenció que hubo un total de 15 quejas no recurrentes y asociadas a diferentes trámites, las cuales fueron atendidas por las dependencias correspondientes, así mismo se identificaron 11 reclamos, que en su mayoría están asociados al beneficio de matrícula cero y fueron atendidos oportunamente.

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

- Estado de Crédito Financiero
- Solicitud Matricula Cero

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	Estado de Crédito Financiero	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de los casos particulares y ajuste del estado de deuda en el sistema de información SINAP• Conciliación de saldos con el grupo de Tesorería
Grupo de admisiones, registro y control académico	Solicitud Matricula Cero	<ul style="list-style-type: none">• Explicación de la política de gratuidad definida por el Ministerio de Educación Nacional

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN –
GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Informe tercer
trimestre PQR's



AÚN+
incluyente
e innovadora
PERIODO 20.24

