



Sistema de Gestión COGUI+

Informe Buzón PQR'S segundo trimestre del 2023

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



Informe del Buzón Atención de Peticiones, Consulta, Quejas, Reclamos y Sugerencias

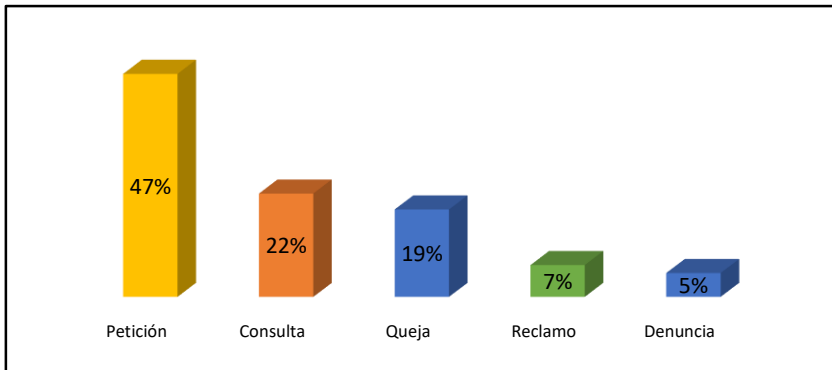
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el segundo trimestre del 2023, se recibieron a través del buzón de PQR'S 59 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	28	47%
Consulta	13	22%
Queja	11	19%
Reclamo	4	7%
Denuncia	3	5%
Total	59	100%

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 59 solicitudes recibidas durante el segundo trimestre del 2023, su gran mayoría corresponde a petición con un 47%, seguido de las consultas 22%, queja 19%, reclamo 7%, y denuncia 5%.

Comparándolo con el primer trimestre del año 2023, se evidencia una disminución en el porcentaje de las solicitudes recibidas en un 28%.

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

Para dar trámite a las diferentes solicitudes de los usuarios, las PQRS 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	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	6		12		2	20
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	2		3	2		7
Grupo de Contratación			4			4
Dirección Administrativa		1		2		3
Dirección de Talento Humano	2		1			3
Consejo Académico			2			2
Dirección Bienestar Universitario		1		1		2
Secretaría General	1		1			2
Vicerrectoría de Investigación			2			2
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)	1					1
Facultad de Humanidades				1		1
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera			1			1
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios			1			1
Oficina Asesora Jurídica		1				1
Rectoría	1					1
Relaciones Internacionales			1			1
Programa de Enfermería				1		1
Programa Lenguas Extranjeras				1		1
Dirección de Comunicaciones				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
Total	13	3	28	11	4	59

En el segundo 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) 12%, comparando con el primer trimestre del año 2023, disminuyó el porcentaje de las solicitudes para el grupo de admisiones y registros y el CREO. El comportamiento de las solicitudes atendidas fue del 69%.

Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRs por tipo de usuario indica que los estudiantes y egresados son quienes más utilizaron el buzón PQR'S durante el periodo comprendido entre abril y junio de 2023, seguido de los usuarios externos. Comparando con el primer trimestre del año 2023, se mantienen los mismos usuarios en la utilización del PQR's. La más concurrentes fueron las peticiones y quejas para los estudiantes y para los egresados las peticiones.

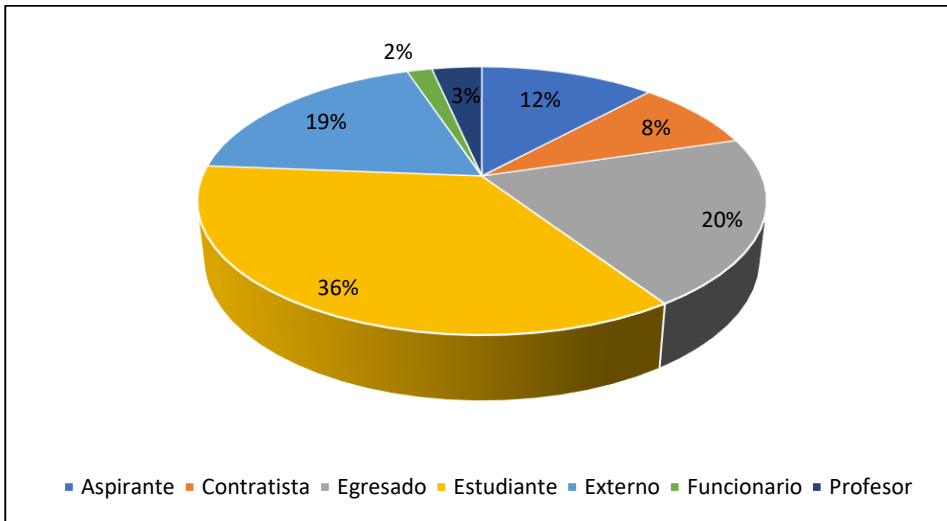
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Total
Estudiante	4	2	8	6	1	21
Egresado	2	1	6	3		12
Externo	6		3	1	1	11
Aspirante			5		2	7
Contratista	1		4			5
Profesor			1	1		2
Funcionario			1			1
Total	13	3	28	11	4	59

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Aspirante	Contratista	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
Número de solicitudes	7	5	12	21	11	1	2	59
%	12%	8%	20%	36%	19%	2%	3%	100%

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Comparando con el primer trimestre del 2023, se mantiene la participación de los estudiantes 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 o reclamos:

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

Servicios o trámites	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Inscripción	4	5	1	2	12
Expedición de certificados	1	2		1	4
Actualización de Datos	1	3			4
Readmisión	1	2			3
Solicitud de Información Académica	2			1	3
Expedición de certificaciones laborales		3			3

El 20% están orientadas al proceso de inscripción, dado que en este trimestre se encontraban abiertas y 7% a expedición de certificados.



Tratamiento a quejas y reclamos



En el segundo trimestre del 2023 se evidenció que hubo un total de 11 quejas no recurrentes y asociadas a diferentes trámites, las cuales fueron atendidas por las dependencias correspondientes.

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

- Caninos es espacio de trabajos
- Contenidos Programáticos de asignaturas
- Exceso de ruido en salón de clases

Tabla 6. Tratamiento proveniente de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Dirección Administrativa	Caninos es espacio de trabajos	Implementación de medidas de control con las unidades encargadas del tema, en referencia a los caninos.
Enfermería	Contenidos Programáticos de asignaturas	Recopilación y envío de la documentación solicitada
Programa de Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana	Exceso de ruido en salón de clases	Implementación de medidas para evitar ruidos y actividades perturbadoras de la actividad académica del salón contiguo.

