



Sistema de Gestión COGUI+

Informe Buzón PQR'S primer 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 primer trimestre del 2023, se recibieron a través del buzón de PQR'S 87 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo de Solicitud	PQR's	Porcentaje
Petición	51	59%
Consulta	17	20%
Queja	13	15%
Reclamo	4	5%
Denuncia	1	1%
Reconocimiento o felicitaciones	1	1%
Total	87	

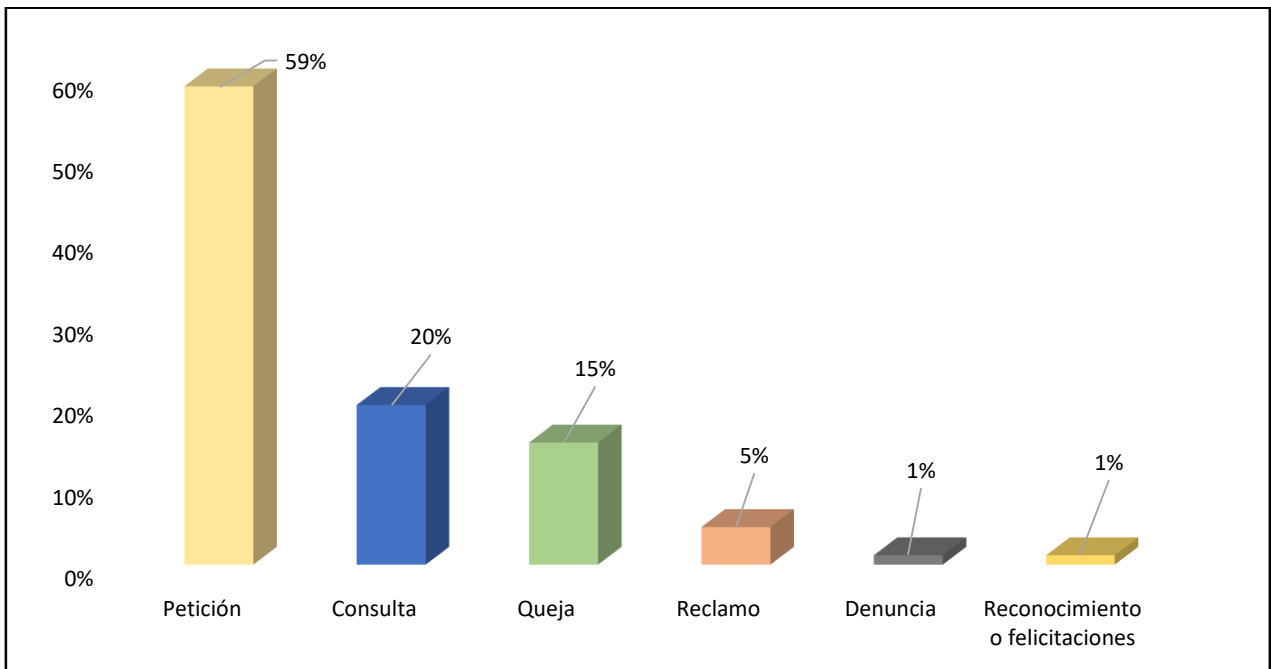


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 87 solicitudes recibidas durante el primer trimestre del 2023, su gran mayoría corresponde a petición con un 59%, seguido de las consultas 20%, queja 15%, reclamo 5%, denuncia y reconocimiento o felicitaciones 1% respectivamente.

Comparándolo con el primer trimestre del año 2022, se evidencia un aumento en las peticiones y consultas y una disminución en las quejas, reclamo, y se mantienen las denuncias.

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

Dependencia	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o felicitaciones	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	3		25	5	2	1	36
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	2		3	1	1		7
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	1		3				4
Programa Ingeniería Civil			4				4
Centro de Plurilingüismo	2			1			3
Dirección Bienestar Universitario	2		1	1			4
Grupo de Contratación			2		1		3
Dirección de Talento Humano	1		1				2
Grupo de Servicios Tecnológicos			4	1			5
Programa Ingeniería Electrónica	1	1					2
Programa Administración de Empresas	1						1
Programa Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras Por Ciclos Propedéuticos			1				1
Programa de Antropología			1				1
Centro de Conciliación				1			1
Consejo Académico			1				1
Programa Contaduría Pública			1				1
Dirección Administrativa				1			1
Dirección de prácticas profesionales				1			1
Facultad de Humanidades			1				1
Programa Ingeniería Agronómica			1				1
Programa Ingeniería Ambiental y Sanitaria	1						1
Doctorado en Educación	1						1

Dependencia	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o felicitaciones	Total
Programa Licenciatura en Informática	1						1
Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística				1			1
Secretaría General	1						1
Vicerrectoría de Investigación			1				1
Vicerrectoría Extensión y Proyección Social			1				1
Total	17	1	51	13	4	1	87

En el primer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 41%, y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 8%, comparando con el primer trimestre del año 2022, aumento el porcentaje de las peticiones para el grupo de admisiones y registros y disminuyo para el CREO. El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 89%.

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 enero y marzo de 2023, comparando con el primer trimestre del año 2022, 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.

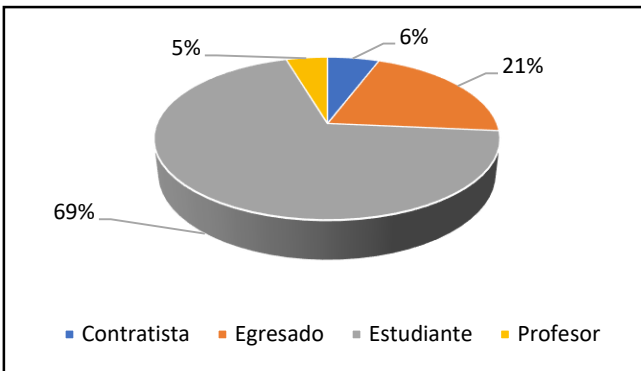
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Reconocimiento o felicitaciones	Total
Estudiante	14	1	34	10	1		60
Egresado	2		13		2	1	18
Contratista			3	1	1		5
Profesor	1		1	2			4
Total	17	1	51	13	4	1	87

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Contratista	Egresado	Estudiante	Profesor	Total
Número de solicitudes	5	18	60	4	87
%	6%	21%	69%	5%	

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Comparando con el primer trimestre del 2022, se presenta una disminución en la participación de los egresados y un aumento en los estudiantes.

Las peticiones y quejas de los estudiantes están relacionadas con los siguientes temas:

- Matrícula académica
- Acceso a plataformas institucionales
- Matricula Financiera

Las peticiones de los egresados están relacionadas con los siguientes temas:

- Expedición de certificados

Las peticiones de los funcionarios y contratistas están relacionadas con:

- Expedición de certificaciones laborales

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

Servicio o trámite	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Expedición de certificados	1	11		1	13
Matricula académica		5	4	1	10
Acceso a plataformas institucionales	1	3	2		6
Expedición de certificaciones laborales	1	4		1	6
Matricula Financiera	1	3			4
Inscripción		3			3
Pagos en Línea		3			3
Prácticas Profesionales		1	2		3

El 15% están orientadas a la expedición de certificados y 11% a matricula académica.



Tratamiento a quejas y reclamos



En el primer trimestre del 2023 se evidenció que el mayor número de quejas se relacionaron con la matrícula académica. A continuación:

Tabla 6. Tratamiento proveniente de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	• Expedición de certificados	<ul style="list-style-type: none">• Análisis y revisión de los certificados más solicitado• Estructuración de la información académica en común para su sistematización
Grupo de admisiones, registro y control académico	• Matrícula académica-falta de acceso al módulo debido a errores en la evaluación docente	<ul style="list-style-type: none">• Desactivación y ajuste del formulario de evaluación docente

