



Sistema de Gestión COGUI+

Informe Buzón PQR'S Cuarto trimestre del 2022

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



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

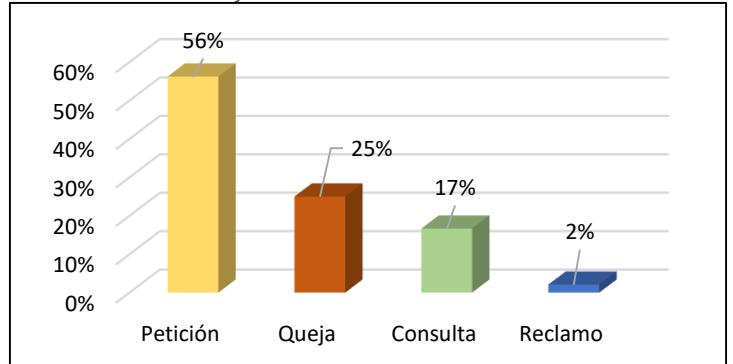
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el cuarto trimestre del 2022, se recibieron a través del buzón de PQR'S 89 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQRs	Porcentaje
Petición	27	56%
Queja	12	25%
Consulta	8	17%
Reclamo	1	2%
Total	48	

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 48 solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre del 2022, su gran mayoría corresponde a petición con un 56%, seguido de las quejas 25%, consulta 17% y reclamo 2% respectivamente. Comparando los resultados con el trimestre anterior, se mantiene la tendencia de las peticiones y quejas con más número de solicitudes.

Solicitudes por dependencia del cuarto trimestre del 2022 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	Petición	Queja	Reclamo	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	2	3	1	1	7
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	2	3			5
Grupo de Servicios Generales			5		5
Dirección Bienestar Universitario		3	1		4
Dirección de Talento Humano	1	2			3
Ingeniería Civil		3			3
Dirección de prácticas profesionales	1		1		2

Dependencia	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas		1	1		2
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera		2			2
Vicerrectoría Extensión y Proyección Social		2			2
Centro de egresados	1	1			2
Centro de Plurilingüismo	1				1
Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP			1		1
Consejo Académico		1			1
Facultad de Ciencias de la Educación		1			1
Facultad de Ciencias de la Salud		1			1
Grupo de Biblioteca		1			1
Grupo de Contratación		1			1
Grupo de Servicios Tecnológicos		1			1
Licenciatura en Informática		1			1
Secretaría General			1		1
Vicerrectoría de Investigación			1		1
Total	8	27	12	1	48

En el cuarto trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 15%, Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 10% y el Grupo de Servicios Generales con un 10%. Comparando con el trimestre anterior, hubo una disminución del porcentaje de pqr's para el Grupo de Admisiones y Registros y un aumento mínimo para el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades y se suma el Grupo de Servicios Generales.

El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 96%, por periodo de vacaciones colectivas hay dos PQR's que se encuentran en tramite.

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 julio y septiembre de 2022. La más concurrentes fueron las quejas y peticiones para los estudiantes y egresados las peticiones.

Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

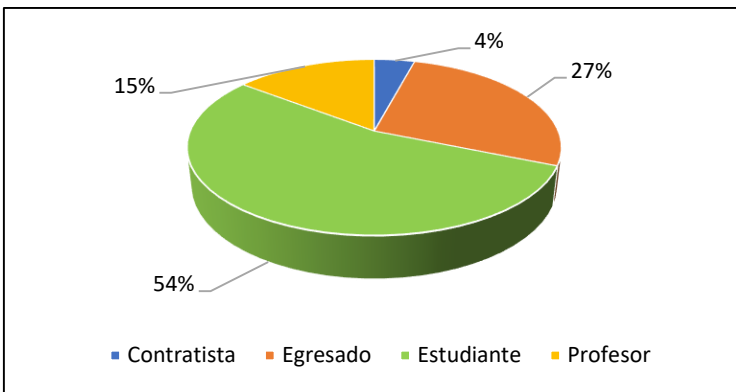
Tipo de Usuario	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Estudiante	4	15	7		26

Tipo de Usuario	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Egresado	3	7	2	1	13
Profesor	1	3	3		7
Contratista		2			2
Total	8	27	12	1	48

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Contratista	Egresado	Estudiante	Profesor	Total
Número de solicitudes	2	13	26	7	48
%	4%	27%	54%	15%	

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Las quejas están relacionadas con los siguientes temas:

- Mantenimiento de Aires Acondicionados
- Evaluación de publicación de libros Editorial
- Expedición de certificados
- Expedición de Diplomas
- Legalización de prácticas Profesionales
- Revisión Trabajo de Grado

Las peticiones están relacionadas con los siguientes temas:

- Acceso al correo institucional
- Derecho de Petición
- Expedición de certificados
- Homologación de Asignaturas
- Pago de orden de servicio
- Solicitud de Documentos

La queja más recurrente está relacionada con el servicio de mantenimiento de los aires acondicionados y la petición fue el acceso al correo institucional, comparando con el trimestre anterior, la queja en relación a la expedición de los certificados ha disminuido satisfactoriamente.

Distribución de PQR'S por servicios y/o trámites

A continuación, se presentan los servicios y/o tramites por cada tipo de solicitud:

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

Trámite o servicio	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Total
Mantenimiento de Aires Acondicionados			5		5
Acceso al correo institucional	1	3			4
Expedición de certificados	1	2	1		4
Derecho de Petición		2			2
Expedición de Diplomas	1		1		2
Homologación de Asignaturas		2			2
Inscripción	1	1			2
Normativa Jóvenes en Acción		1	1		2
Pago de orden de servicio		2			2
Readmisión		2			2
Solicitud de Documentos		2			2
Trabajo de Grado		1	1		2
Auxilio de Maternidad por "Seguro Estudiantil"		1			1
Cambio de domicilio para estrato Socioeconómico		1			1
Cancelación de asignaturas		1			1
Consulta a Repositorio		1			1
Contenidos Programáticos de asignaturas		1			1
Crédito Icetex		1			1
Evaluación de Editorial			1		1
Expedición Certificado de notas				1	1
Expedición de certificaciones laborales		1			1
Homologación de Inglés	1				1
Legalización de prácticas Profesionales			1		1
Matrícula Financiera " Normativa sistema de matrícula financiera"	1				1
Matrícula Financiera " Sistema de Financiación"		1			1
Registro en el Sistema de Información de Egresados	1				1
Traslado de programa	1				1
Vacacionales		1			1
Innovafest 2.0			1		1
Total	8	27	12	1	48

El 10% están orientadas al mantenimiento de los aires acondicionados, el 8% acceso al correo institucional y el 8% a la expedición de los certificados.

Comparando con el semestre anterior, la demanda estuvo orientada al mantenimiento de los aires acondicionados y la expedición de certificados tuvo una disminución.



Tratamiento a quejas recurrentes



En el cuarto trimestre del 2022 se evidenció que el mayor número de quejas se relacionaron con:

- Mantenimiento de Aires Acondicionados

Servicio o trámite	Tratamiento	Responsable
Mantenimiento de Aires Acondicionados	El equipo presentó una fuga en su tubería, la cual se corrigió el día 12 de octubre en horas de la noche dado que era el espacio para lograr la mejora y arreglo.	Grupo de Servicios Generales

