



# Sistema de Gestión COGUI+

**Informe Buzón PQR'S Tercer trimestre del 2022**

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



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

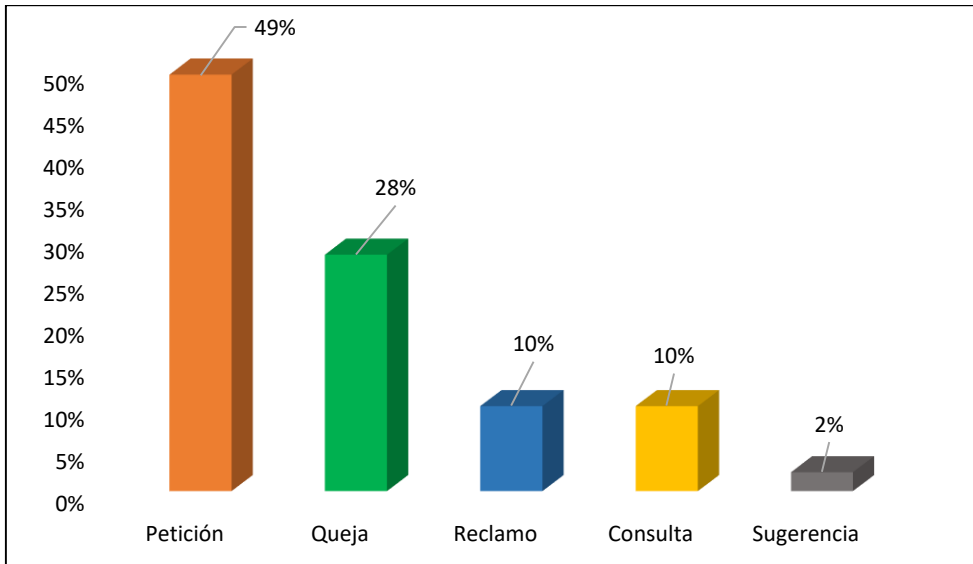
### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el tercer 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	PQR's	Porcentaje
Petición	44	49%
Queja	25	28%
Reclamo	9	10%
Consulta	9	10%
Sugerencia	2	2%
<b>Total</b>	<b>89</b>	

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 89 solicitudes recibidas durante el tercer trimestre del 2022, su gran mayoría corresponde a petición con un 49%, seguido de las quejas 25%, reclamo 9%, consulta 9% y sugerencias 2% respectivamente. Comparando los resultados con el trimestre anterior, se dio un aumento en el número de solicitudes, lo que representa un aumento en el número de peticiones y quejas.

### Solicitudes por dependencia del tercer 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

Dependencias	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	5	18	5	4	1	33
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	1	4	2	1		8
Grupo de Servicios Generales			6		1	7
Centro de Plurilingüismo		3		1		4
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera		1		3		4
Consejo Académico	1	2				3
Dirección Bienestar Universitario	1	1	1			3
Dirección de prácticas profesionales			2			2
Dirección de Talento Humano		1	1			2
Programa de Medicina		1	1			2
Programa de Tecnología en Gestión Hotelera y Turística			2			2
Programa de Biología - Postgrados		2				2
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)		1				1
Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP			1			1
Programa de Contaduría Pública			1			1
Programa de Derecho		1				1
Dirección Administrativa			1			1
Grupo de Biblioteca		1				1
Grupo de Contratación			1			1
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios		1				1
Programa de Ingeniería Agronómica		1				1
Programa de Ingeniería Industrial		1				1
Programa Licenciatura en Educación Infantil	1					1
Oficina Asesora Jurídica		1				1
Programa de Psicología		1				1
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas		1				1
Secretaría General		1				1
Vicerrectoría Académica			1			1
Vicerrectoría de Investigación		1				1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>89</b>

En el tercer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 37%, Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO) 9%. Comparando con el trimestre anterior, hubo un aumento del porcentaje de pqr's para el Grupo de Admisiones y Registros y una disminución para el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades.

El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 100%, todas fueron respondidas por las dependencias responsables de dar el trámite.

### 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.

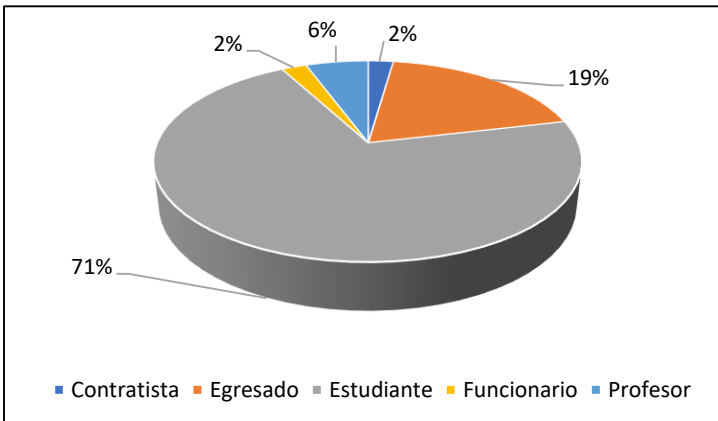
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de Usuario	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Estudiante	9	30	15	8	1	63
Egresado		11	5	1		17
Profesor		1	3		1	5
Contratista		1	1			2
Funcionario		1	1			2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>89</b>

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Contratista	Egresado	Estudiante	Funcionario	Profesor	Total
Número de solicitudes	2	17	63	2	5	89
%	2%	19%	71%	2%	6%	

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Las quejas y peticiones están relacionadas con los siguientes temas:

- Matricula Académica
- Expedición de certificados
- Liquidación de Matricula
- Mantenimiento de Aires Acondicionados

Comparando con el trimestre anterior, se sigue manteniendo la demanda de expedición de certificados, dado que en este periodo fue de matrícula académica y liquidación de matrícula tanto en presencial como a Distancia CREO se tuvo demanda de estos servicios.

### 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:

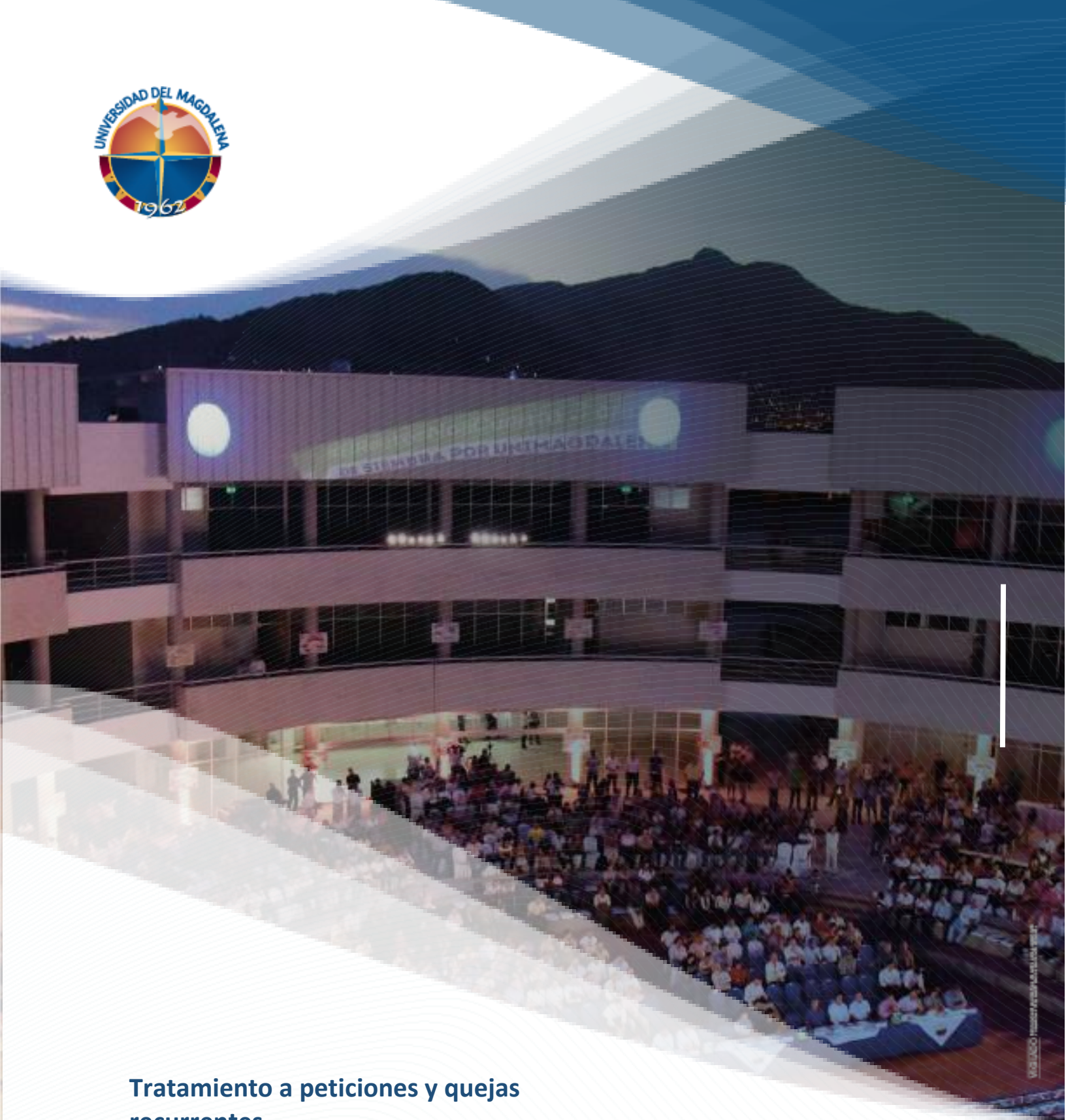
Tabla 5. Análisis de PQR'S por servicio y/o trámite

Servicios o trámites	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Matricula Académica	1	6	2			9
Expedición de certificados		6		2		8
Liquidación de Matricula	2	4	1			7
Mantenimiento de Aires Acondicionados			6		1	7
Contenidos Programáticos de asignaturas		1	3			4
Acceso a plataformas		5	1			6
Curso de Inglés		2		1		3
Matricula Financiera " Sistema de Financiación"				3		3
Readmisión	1	2				3
Petición		3				3
Matricula Financiera	1			2		3
Expedición de certificaciones laborales		1	1			2
Grados		2	2	1		5
Inscripción	1	1				2
Legalización de prácticas Profesionales			2			2
Programa de Almuerzo y Refrigerios		1	1			2
Registro de Notas		2				2
Homologación	1	1				2
Acceso a las instalaciones			1			1
Actualización de Datos			1			1
Atención al cliente			1			1
Cancelación de semestre		1				1
Comunicación Por Línea telefónica			1			1

Servicios o trámites	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Consulta Psicológica	1					1
Crédito Icetex		1				1
Modalidad de Ingreso para Aspirantes		1				1
Préstamo de material Bibliográfico		1				1
Proyecto de Investigación		1				1
Salud y Seguridad en el trabajo			1			1
Seguro Estudiantil					1	1
Solicitud Extracupo Asignaturas			1			1
Traslado de programa	1					1
Adecuación de salón		1				1
Solicitud de datos		1				1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>89</b>

El 10% están orientadas a la matrícula académica, el 9% a expedición de certificados y el 8% a liquidación de matrícula y mantenimiento de aires acondicionado en salones.

La expedición de certificados se mantiene con el servicio con más solicitudes, pero en menos proporción que el trimestre anterior.



## Tratamiento a peticiones y quejas recurrentes



En el tercer trimestre del 2022 se evidenció que el mayor número de peticiones y quejas se relacionaron con:

- Matricula Académica
- Expedición de certificados
- Liquidación de Matricula
- Mantenimiento de Aires Acondicionados



DE SIEMPRE POR UNIMAGDALENA

