



Sistema de Gestión COGUI+

Informe Buzón PQR'S Segundo trimestre del 2022

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



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

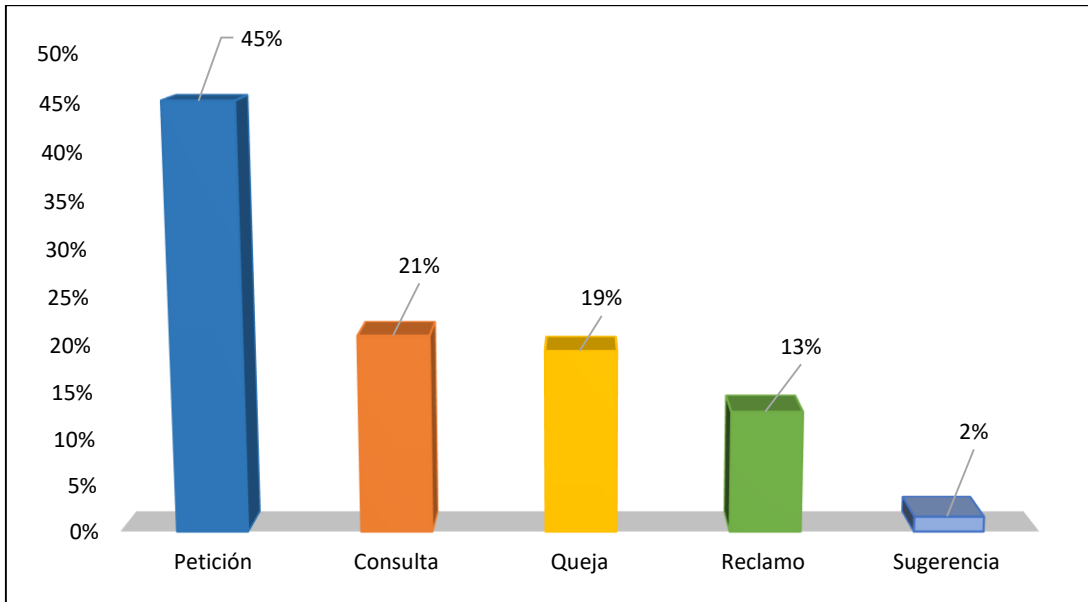
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el segundo trimestre del 2022, se recibieron a través del buzón de PQR'S 62 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQR's	Porcentaje
Petición	28	45%
Consulta	13	21%
Queja	12	19%
Reclamo	8	13%
Sugerencia	1	2%
Total	62	

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 62 solicitudes recibidas durante el segundo trimestre del 2022, su gran mayoría corresponde a petición con un 45%, seguido de las consultas 21%, queja 19%, reclamo 13% y sugerencias 1% respectivamente. Comparando los resultados con el trimestre anterior, aunque haya disminuido el número de PQR's, las consultas y quejas aumentaron en un 3%.

Solicitudes por dependencia del segundo 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	4	9	1	3		17
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	3	8	2	1		14
Consejo Académico	1	2				3
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)	2					2
Centro de Plurilingüismo				2		2
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	1			1		2
Grupo de Servicios Tecnológicos	1		1			2
Dirección de Bienestar Universitario			2			2
Secretaría General		2				2
Programa Administración de Empresas			1			1
Centro de Conciliación			1			1
Programa Contaduría Pública			1			1
Dirección de Talento Humano		1				1
Dirección Financiera				1		1
Facultad de Ciencias de la Salud			1			1
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas			1			1
Grupo de Biblioteca		1				1
Grupo de Contratación		1				1
Grupo de Servicios Generales			1			1
Grupo Gestión de la Calidad	1					1
Programa Ingeniería Electrónica		1				1
Programa Licenciatura en Educación Infantil		1				1
Programa Historia y Patrimonio					1	1
Rectoría		1				1
Facultad de Ciencias de la Educación		1				1
Total	13	28	12	8	1	62

En el segundo trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 27%, Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

(CREO) 23%. Comparando con el trimestre anterior, hubo una disminución del porcentaje de pqr's para el Grupo de Admisiones y Registros y un aumento para el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades.

El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 79%. Con el relación al trimestre anterior, se presento una disminución en la atención del 5%.

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 2022. La más concurrentes fueron las consultas y peticiones para los estudiantes y para los egresados las peticiones y quejas.

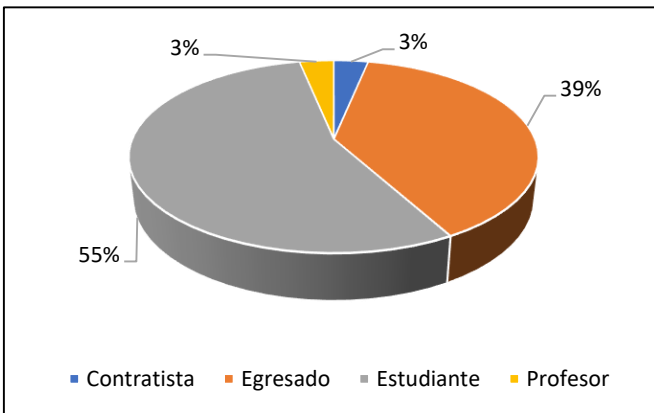
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de Usuario	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Estudiante	10	11	7	5	1	34
Egresado	3	14	4	3		24
Contratista		1	1			2
Profesor		2				2
Total	13	28	12	8	1	62

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Contratista	Egresado	Estudiante	Profesor	Total
Número de solicitudes	2	24	34	2	62
%	3%	39%	55%	3%	

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



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

- Información general
- Registro de Notas

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

- Expedición de certificados

Comparando con el trimestre anterior, para los egresados aún se mantiene la demanda de los servicios o trámites relacionados con la expedición de certificados.

En el caso de los estudiantes, varió con relación a la solicitud de información general y el registro de notas.

Distribución de PQR'S por servicios y/o trámites

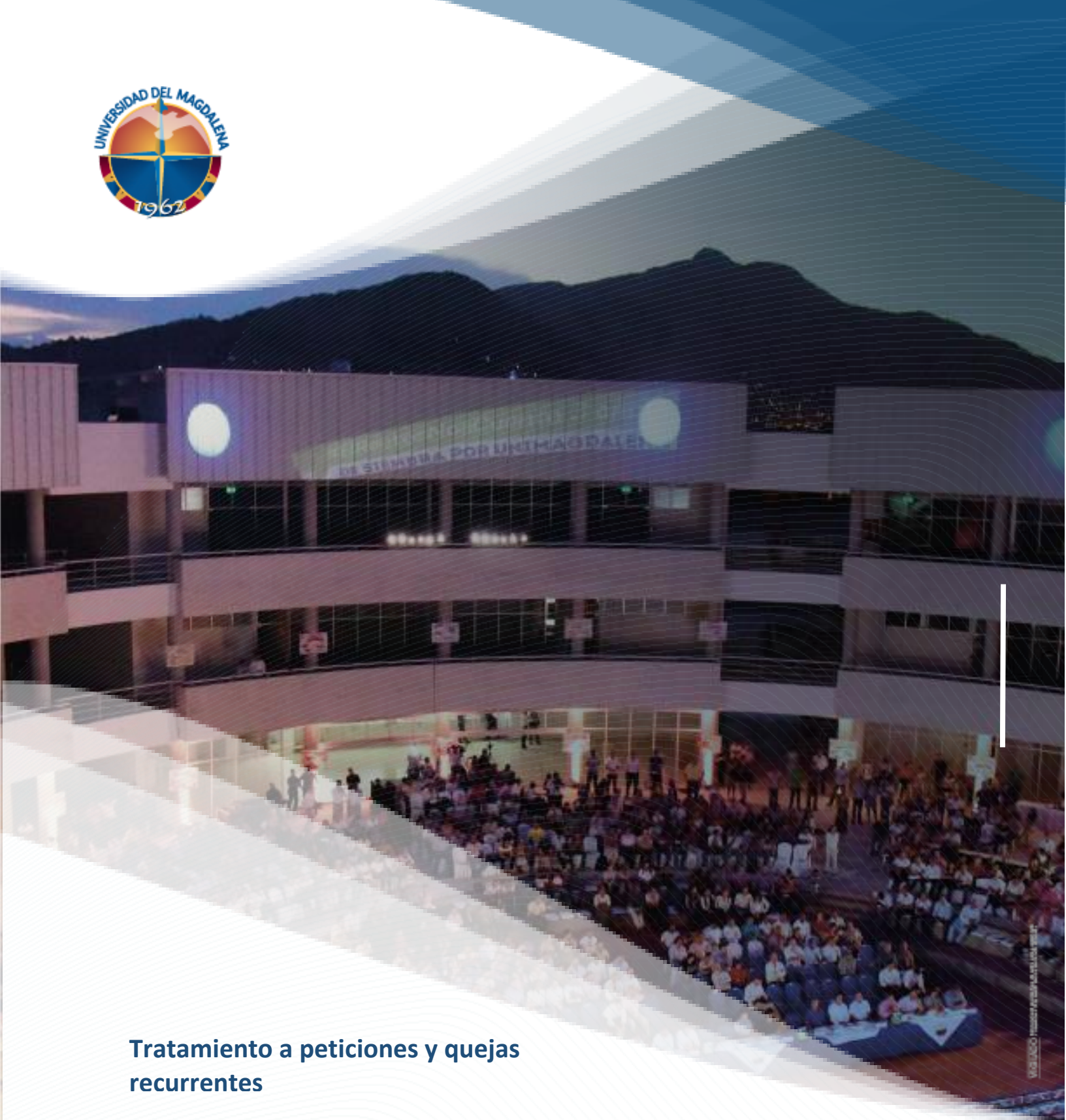
A continuación, se presentan los servicios y/o tramites con mayor número de petición, quejas o reclamos:

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

Servicios o trámites	Consulta	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Expedición de certificados	1	9	1	2		13
Información general	3	6				9
Grados	1	4	1	1		7
Registro de Notas		2	2			4
Reembolso	2			2		4
Acceso a plataforma		1	1	1		3
Liquidación de Matricula		3				3
Acceso a la Blackboard	1					1
Acceso a las instalaciones	1					1
Acta de conciliación			1			1
Actualización de información		1				1
Aplazamiento de semestre					1	1
Atención al cliente			1			1
Beca Ecaes	1					1
Cancelación de semestre		1				1
Consulta medica			1			1
Crédito a corto plazo	1					1
Crédito ICETEX				1		1
Diplomados			1			1
Espacios deportivos			1			1
Inscripción	1					1
Jóvenes en acción				1		1
Matricula Académica			1			1
Pagos on line	1					1
Reingreso		1				1
Salida de campo			1			1
Total	13	28	12	8	1	62

El 21% están orientadas a la expedición de certificados, el 15% a información general y el 11% a grados.

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 segundo trimestre del 2022 se evidenció que el mayor número de peticiones se relacionaron con la expedición de certificados y grados. A continuación:

Tabla 6. Tratamiento proveniente de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	<ul style="list-style-type: none"> Expedición de certificados (desconocimiento del proceso) 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a las solicitudes recibidas. Socialización a través de los diferentes canales de comunicación institucionales los cambios en el proceso de expedición de certificados. Inclusión de mensajes informativos en el módulo de certificados para orientar a los usuarios en el proceso de obtención de certificados.
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	<ul style="list-style-type: none"> Grados 	<ul style="list-style-type: none"> Se brindó orientaciones a los usuarios sobre el proceso de grado o estado de su situación académica para obtener este.



DE SIEMPRE POR UNIMAGDALENA

