



Sistema de Gestión COGUI+

Informe Buzón PQR'S cuarto trimestre del 2021

Grupo de Gestión de la Calidad



Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

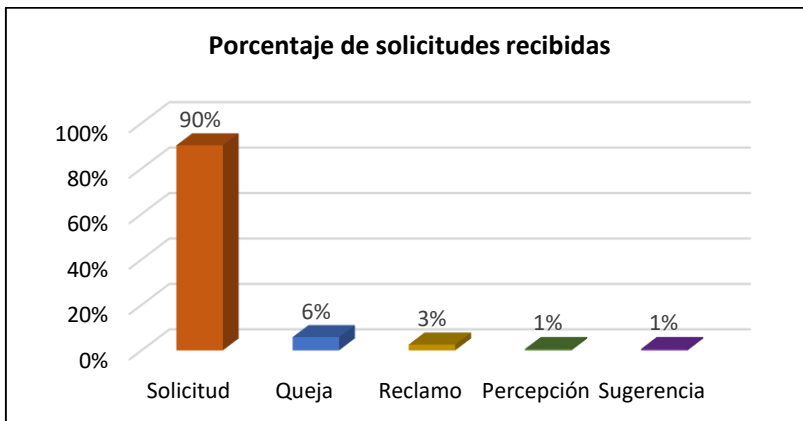
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el cuarto trimestre del 2021, se recibieron a través del buzón de PQR'S 154 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQR's	Porcentaje
Solicitud	139	90%
Queja	9	6%
Reclamo	4	3%
Percepción	1	1%
Sugerencia	1	1%
Total general	154	

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 154 solicitudes recibidas durante el cuarto trimestre del 2021, su gran mayoría corresponde a solicitudes (139) con un 90%, luego en menor proporción se encuentran las quejas (9) equivale al 6%, y finalmente los reclamos (4).

Comparando los resultados con el trimestre anterior, en las solicitudes que se presentaron a través del buzón se presentó una disminución en el total de solicitudes recibidas, pero el número de quejas aumento en 3 y el de reclamos en 1.

Solicitudes por proceso del cuarto trimestre del 2021 del buzón PQR's

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	Percepción	Queja	Reclamo	Solicitud	Sugerencia	Total	Porcentaje
19 - Gestión de Admisiones y Registro		4	1	79		84	55%
06 - Gestión Académica	1	4	2	27		34	22%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social			1	10		11	7%
15 - Gestión Documental				8	1	9	6%
14 - Gestión de Bienestar Universitario		1		6		7	5%
12 - Gestión Financiera				3		3	2%
13 - Gestión de Recursos Educativos				2		2	1%
01 - Dirección y Planeación				1		1	1%
05 - Relaciones Interinstitucionales				1		1	1%
09 - Apoyo Tecnológico TIC				1		1	1%
18 - Gestión de Biblioteca				1		1	1%
Total general	1	9	4	139	1	154	

Los Procesos Misionales en el cuarto trimestre del 2021 tuvieron un 29% de las solicitudes recibidas, y los procesos de Apoyo el 69%. Comparando con el trimestre anterior, para los procesos misionales hubo disminución de solicitudes y para los procesos de apoyo se mantuvo el porcentaje de solicitudes recibidas.

En el cuarto trimestre del 2021 los procesos con mayor participación son: Gestión de Admisiones y Registro, Gestión Académica, Gestión de Extensión y Proyección Social y Gestión Documental.

Comportamiento de respuesta del sistema PQR'S

En el cuarto trimestre de 2021 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 86% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor o igual 15 días hábiles fue del 85%.

A continuación, el comportamiento de respuesta por área:

Tabla 3. Comportamiento de respuestas por área

Proceso	Área	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta	Total
01 - Dirección y Planeación	Rectoría			1	1
05 - Relaciones Interinstitucionales	Oficina de Relaciones Internacionales		1		1

Proceso	Área	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta	Total
06 - Gestión Académica	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades -CREO	8	2	2	12
	Consultorio Jurídico	2			2
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	2			2
	Dirección Académica de Administración de Empresas	1			1
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica			1	1
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	1			1
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	1			1
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera	1			1
	Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar			1	1
	Dirección Académica de Medicina	1			1
	Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	1			1
	Dirección Curricular y de Docencia			1	1
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	2			2
	Facultad de Ciencias de la Educación		1	3	4
	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	1			1
	Vicerrectoría Académica			1	1
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados			3	3
	Centro de Ingeniería y Desarrollo de Software	1			1
	Dirección de Prácticas Profesionales	1			1
	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	4		2	6
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	1			1

Proceso	Área	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta	Total
12 - Gestión Financiera	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	3			3
13 - Gestión de Recursos Educativos	Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	2			2
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	4		3	7
15 - Gestión Documental	Secretaría General	8		1	9
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	1			1
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	68	14	3	85
Total general		114	19	21	154

De acuerdo con los resultados del trimestre anterior, se presenta una disminución en el porcentaje de atención de las solicitudes y en la oportunidad de dar respuesta, en un tiempo menor o igual a 15 días que paso de 79% a 85% en este trimestre.

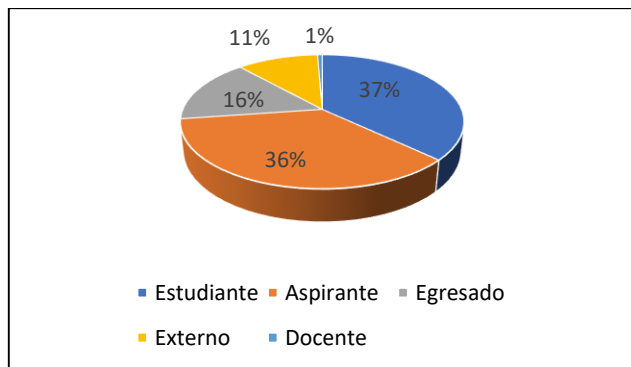
PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los estudiantes y aspirantes son quienes más utilizaron el buzón PQR'S Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias durante el periodo comprendido entre octubre y diciembre del 2021.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de Usuario	Total	Porcentaje
Estudiante	57	37%
Aspirante	55	36%
Egresado	24	16%
Externo	17	11%
Docente	1	1%
Total general	154	

Ilustración 2. Distribución de PQR's por tipo de usuario

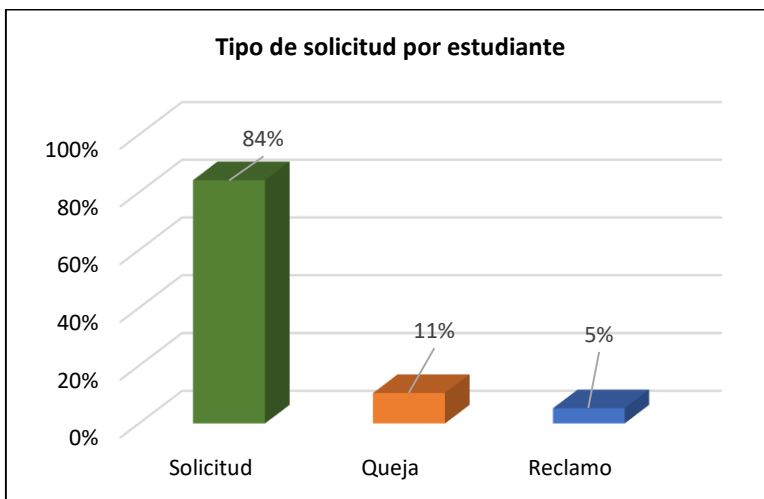


Comparando con el trimestre anterior, se mantiene la mayor proporción de participación de los estudiantes (37%) y aspirantes (36%) con el buzón de PQR's.

Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiante

Para el siguiente análisis, se toma sola la población de estudiantes, siendo la que presentó un mayor porcentaje de interacción con el buzón en este trimestre.

Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario estudiante



El porcentaje de solicitudes recibidas por los estudiantes fue del 84% y de quejas el 11%, comparando con el trimestre anterior, hubo una disminución en el número de solicitudes, pero un aumento en el porcentaje de queja por parte de los estudiantes. Las solicitudes están relacionadas con los siguientes temas:

- Matricula Financiera (Normal -cero FONGES)
- Cancelación de semestre
- Solicitud de información en general
- Certificado (estudios, notas, paz y salvo)

Las quejas estuvieron relacionadas con los siguientes temas:

- Certificado de estudio
- Clase sincrónica (trato de Docentes)
- FONGES
- Atención

Distribución de PQR'S por Dependencias

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.

Las dependencias con mayor número de PQR'S son el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico, y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO. A continuación, se presentan los servicios o tramites con mayor número de solicitudes:

Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Tabla 5. Análisis de PQR'S Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Servicio o trámite	Vinculación					Total
	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Externo	
Inscripción	37				2	39
Matricula Financiera				10		10
Certificado de estudio	2	1		6		9
Certificado de notas	1		3	3		7
Solicitud de información	3				3	6

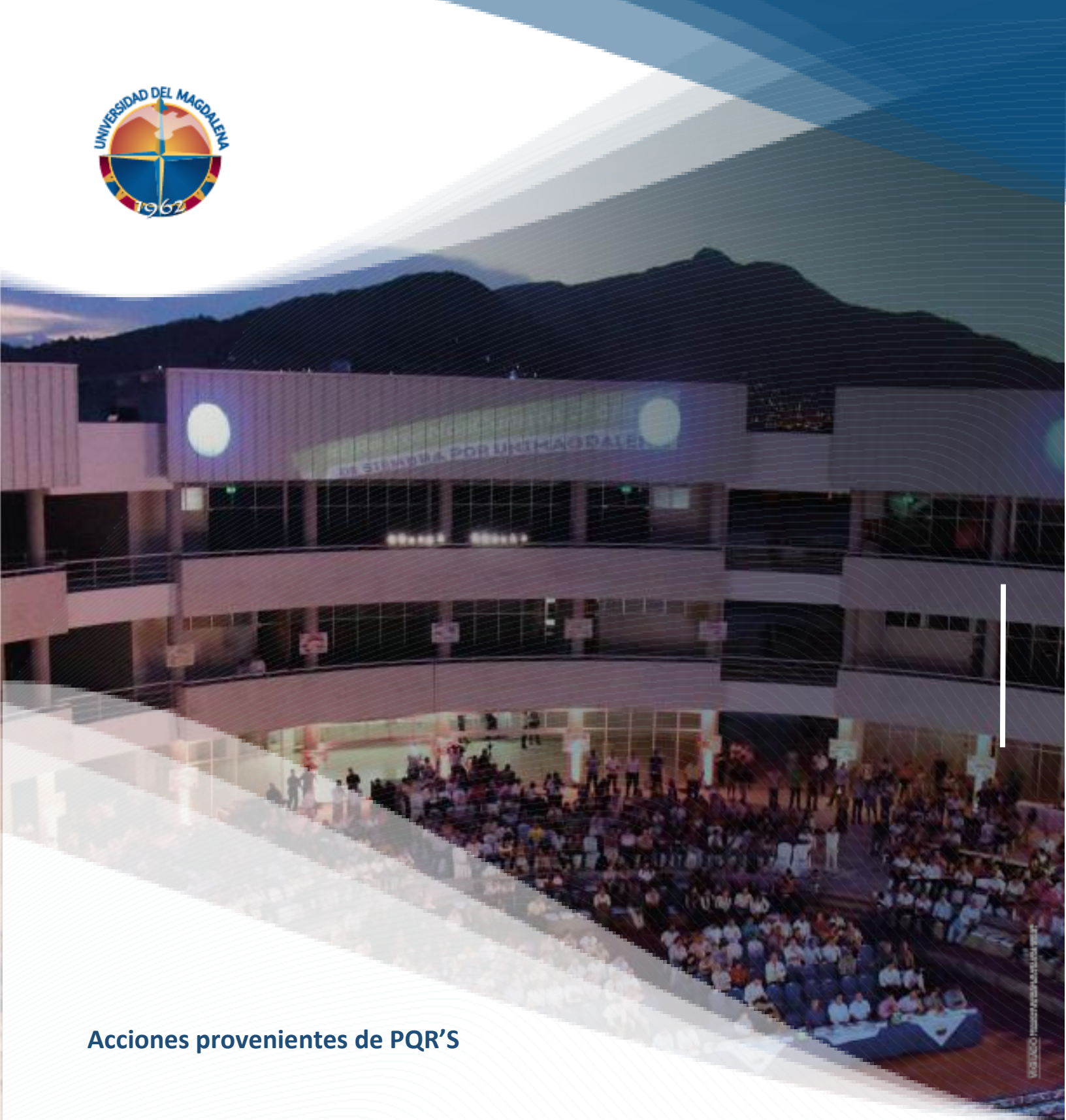
Las solicitudes con mayor numero están orientadas al proceso de inscripción y matricula financiera, dado que en este trimestre se surtieron estos procesos, seguido de los certificados de estudios.

Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

Tabla 6. Análisis de PQR's Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo

Servicio o trámite	Vinculación				Total
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Externo	
Inscripción	1	1			2
Solicitud de información	1		1		2
Matricula académica			2		2

Las solicitudes estuvieron orientadas al proceso de Inscripción, solicitud de información y matricula académica. Comparado con el trimestre anterior, se mantiene el número de solicitudes.



Acciones provenientes de PQR'S



Acciones provenientes de PQR'S

En este trimestre del 2021 se evidenció que el mayor número de las solicitudes se relacionaron con el proceso de inscripción, solicitando activación de pagos y prórroga en los tiempos para el cargue de la documentación; algunas de las acciones tomadas se describen a continuación:

Tabla 7. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Acciones tomadas por el proceso
Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de inscripción 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a todas las solicitudes recibidas. Actualización y publicación del instructivo con toda la información relacionada sobre el proceso de admisión 2021-II. Actualización de la página del proceso de admisión con el detalle de los pasos y enlaces de interés como normativa, instructivos, simuladores de conversión de resultado de prueba saber 11, resultados de admisión anteriores, estimación del costo de matrícula y formatos del proceso. Realización de Instagram Live de para resolver dudas sobre el Proceso de Inscripción del periodo, con el Responsable del Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico, Edwin Gutiérrez Boto. Activación de chat informativo para resolver las dudas de los aspirantes.

