



# Sistema de Gestión COGUI+

**Informe Buzón PQR'S tercer trimestre del 2021**

**Grupo de Gestión de la Calidad**



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

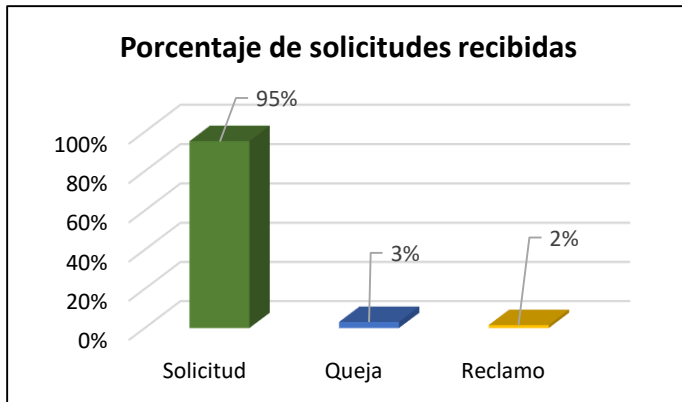
### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el tercer trimestre del 2021, se recibieron a través del buzón de PQR'S 191 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQR's	Total	Porcentaje
Solicitud	182	182	95%
Queja	6	6	3%
Reclamo	3	3	2%
<b>Total general</b>	<b>191</b>		

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 191 solicitudes recibidas durante el segundo trimestre del 2021, su gran mayoría corresponde a solicitudes (182) con un 95%, luego en menor proporción se encuentran las quejas (6) equivale al 3%, y finalmente los reclamos (3).

Comparando los resultados con el trimestre anterior, en las solicitudes que se presentaron a través del buzón se presentó un aumento.

## Solicitudes por proceso del tercer trimestre del 2021 del buzón PQR's

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	Queja	Reclamo	Solicitud	Total	Porcentaje
06 - Gestión Académica	3	2	49	54	28%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social			5	5	3%
09 - Apoyo Tecnológico TIC			4	4	2%
10 - Gestión Jurídica			4	4	2%
12 - Gestión Financiera			7	7	4%
14 - Gestión de Bienestar Universitario		1	10	11	6%
15 - Gestión Documental	1		11	12	6%
16 - Gestión Administrativa			2	2	1%
17 - Gestión del Talento Humano			2	2	1%
18 - Gestión de Biblioteca			3	3	2%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	2		85	87	46%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>182</b>	<b>191</b>	

Los Procesos Misionales en el tercer trimestre del 2021 tuvieron un 31% 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 dio un aumento en el porcentaje de solicitudes recibidas.

En el tercer trimestre del 2021 los procesos con mayor participación son: el proceso de apoyo Gestión de Admisiones y Registro, Gestión de Bienestar Universitario y Gestión Documental. Para los Procesos misionales el de Gestión Académica.

## Comportamiento de respuesta del sistema PQR'S

En el tercer trimestre de 2021 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 88% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor o igual 15 días hábiles fue del 79%. 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
06 - Gestión Académica	Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP		1		1

Proceso	Área	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta	Total
	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades -CREO	14	2	1	17
	Consultorio Jurídico	3			3
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	1		2	3
	Dirección Académica de Administración de Empresas	3			3
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales			1	1
	Dirección Académica de Contaduría Pública	1		1	2
	Dirección Académica de Derecho	1		1	2
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica			2	2
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	2			2
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	1			1
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica	1			1
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	2		2	4
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera	1			1
	Dirección Académica de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Informática	3			3
	Dirección Académica de Medicina	1		1	2
	Dirección Académica de Odontología	1			1
	Dirección Académica Licenciatura en Educación Rural Campesina	2			2
	Dirección de Desarrollo Estudiantil			1	1
	Facultad de Ciencias de la Educación	1			1
	Vicerrectoría Académica	1	1		2
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Ingeniería y Desarrollo de Software	1			1
	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	4			4
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	4			4

Proceso	Área	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta	Total
10 - Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica			4	4
12 - Gestión Financiera	Grupo de Contabilidad	1			1
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	3	2	1	6
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	6	3	2	11
15 - Gestión Documental	Secretaría General	11		1	12
16 - Gestión Administrativa	Vicerrectoría Administrativa		1	1	2
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	1		1	2
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	3			3
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	78	8		86
<b>Total</b>		<b>151</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>191</b>

De acuerdo con los resultados del trimestre anterior, se presenta un aumento 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 59% a 79% en este trimestre.

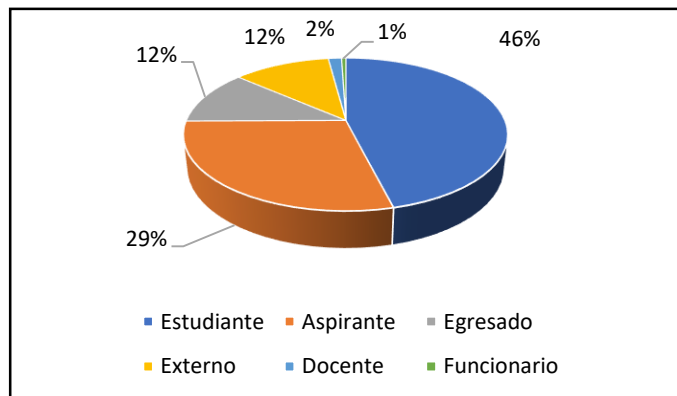
### PQR'S por tipo de Usuario

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 julio y septiembre del 2021.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de usuario	Total	Porcentaje
Estudiante	88	46%
Aspirante	55	29%
Egresado	22	12%
Externo	22	12%
Docente	3	2%
Funcionario	1	1%
<b>Total general</b>	<b>191</b>	

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

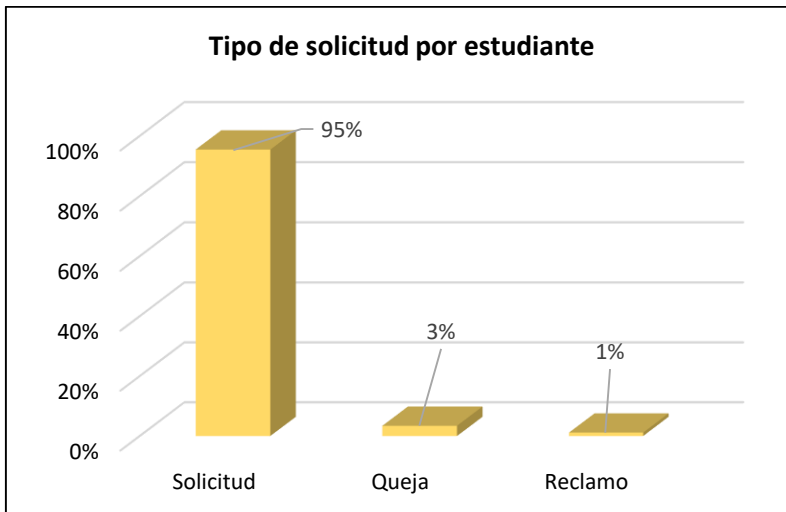


En el trimestre anterior, los usuarios con más interacción con el buzón fueron los estudiantes y egresados, para el tercer trimestre los estudiantes y aspirantes son los que más utilizaron el buzón de PQR, debido a que se encontraba abierto el proceso de inscripción para el periodo 2021-2. en un 46% y 29% respectivamente.

### 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 95% y de quejas el 3%, comparando con el trimestre anterior, hubo una disminución tanto en el número de solicitudes como de queja por parte de los estudiantes. Las solicitudes están relacionadas con los siguientes temas:

- Registro Académico
- Matricula Financiera (Normal -cero FONGES)
- Acceso a plataformas web (correo electrónico, AYRE y TEAMS)
- Programa Jóvenes en Acción
- Certificado (estudios, notas, paz y salvo)

### 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, el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades, la Dirección de Bienestar Universitario, y la Secretaría General. A continuación, se presentan los servicios o tramites con mayor número de solicitudes, quejas o reclamos:

#### Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

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

Servicio o trámite	Tipo de Vinculación				Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Externo		
Proceso de Inscripción	31	1	2	1	35	45%
Certificados (estudios y notas)		2	6		8	10%
Registro Académico			8		8	10%
Solicitud de información		4		4	8	10%
Acceso a plataforma WEB		1	4		5	6%
Proceso de Admisión	4	1			5	6%
Programa Fonges			5		5	6%
Matricula Financiera			4		4	5%

El 45% de las solicitudes están orientadas al proceso de inscripción, dado que en este trimestre se dio el proceso de inscripción 2021-II, las solicitudes estuvieron orientadas a la activación del formulario de inscripción, seguido se encuentran los certificados, registro académico y las solicitudes de información general.

#### 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	Tipo de Vinculación				Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Externo		
Proceso de Admisión	3	1			4	31%
Reembolso	2			1	3	23%
Certificado		2			2	15%
Inscripción	2				2	15%
Solicitud de información		2			2	15%

El 31% de las solicitudes estuvieron orientadas al proceso de admisión, dado que en este trimestre se dio el proceso de inscripción y admisión, seguido de reembolso por conceptos de inscripción.

## Dirección de Bienestar Universitario

Tabla 7. Análisis de PQR's Dirección de Bienestar Universitario

Servicio o trámite	Tipo de Vinculación		Total	Porcentaje
	Estudiante			
Programa Jóvenes en Acción	7		7	70%
Actualización de datos	1		1	10%
Servicios de Cultura y Bienestar	1		1	10%
Solicitud de requerimiento	1		1	10%

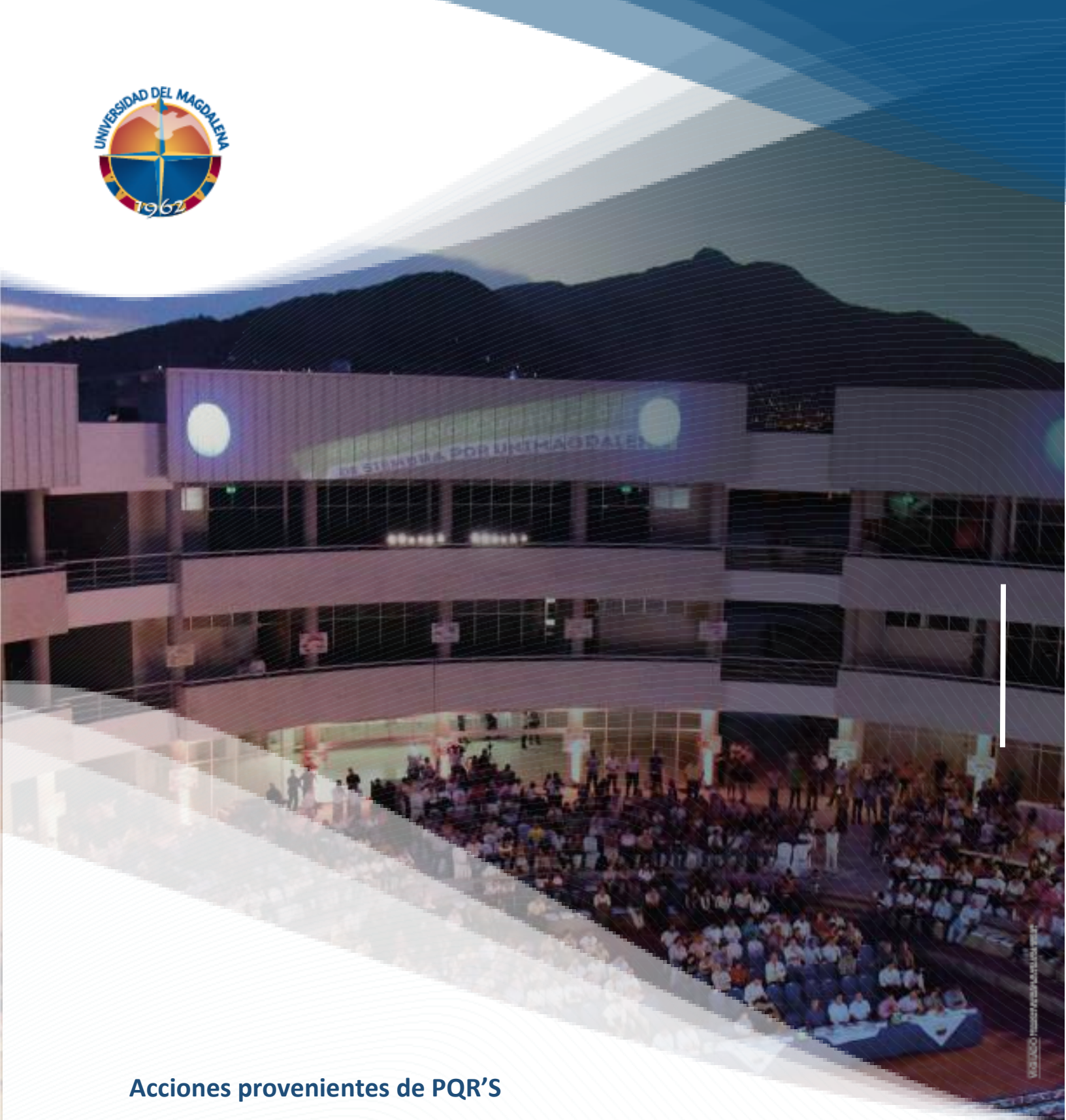
El 70% de las solicitudes estuvieron orientadas al programa de jóvenes en acción, en relación a la inscripción y activación en el programa.

## Secretaría General

Tabla 8. Análisis de PQR's Secretaría General

Servicio o trámite	Tipo de Vinculación					Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Funcionario	Externo		
Solicitud de información	1				3	4	33%
Consejo Académico (Admisión, readmisión, traslado, prácticas profesionales)	1		3			4	33%
Certificado de título		1				1	8%
Duplicado de diploma		1				1	8%
Solicitud de requerimiento	1					1	8%
Verificación de título				1		1	8%

El 33% de las solicitudes estuvieron orientadas a solicitudes de información y al Consejo Académico, respectivamente.



## Acciones provenientes de PQR'S



### Acciones provenientes de PQR'S

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

Tabla 9. 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"> <li>Proceso de inscripción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta a todas las solicitudes recibidas.</li> <li>Actualización y publicación del instructivo con toda la información relacionada sobre el proceso de admisión 2021-II.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Activación de chat informativo para resolver las dudas de los aspirantes.</li> </ul>

