



Sistema de Gestión COGUI+

INFORME

BUZÓN PQR'S

Primer trimestre del 2020



Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el primer trimestre del 2020, se recibieron a través del buzón de PQR'S 141 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR'S	Total	Porcentaje
Solicitud	115	82%
Queja	17	12%
Reclamo	9	6%
Total	141	100%

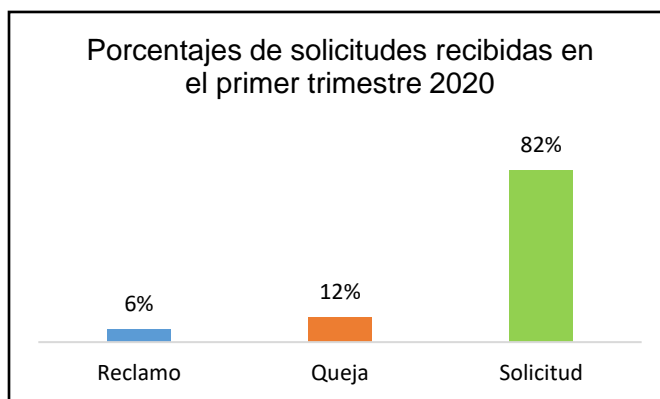


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 141 PQRs recibidas durante el primer trimestre del 2020, la mayor cantidad corresponde a solicitudes (115) y quejas (17) equivalentes a un 82% y 12% respectivamente, del total de las PQRs recibidas, en orden descendente sigue los reclamos (9) con un 6%.

Solicitudes por proceso del tercer trimestre del 2019

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

PROCESO	Solicitud	Queja	Reclamo	Total	Porcentaje
03 - Gestión de la Calidad	1			1	0,7%
06 - Gestión Académica	25	2		27	19,1%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	1			1	0,7%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	4	1		5	3,5%
12 - Gestión Financiera	4	1	1	6	4,3%
14 - Gestión de Bienestar Universitario	3	4		7	5,0%
15 - Gestión Documental	14	2		16	11,3%
16 - Gestión Administrativa	4	2		6	4,3%
17 - Gestión del Talento Humano	1			1	0,7%
18 - Gestión de Biblioteca	1	1		2	1,4%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	57	4	8	69	48,9%
Total	115	17	9	141	100%

Los Procesos Estratégicos en el primer trimestre del 2020 tuvieron un 0,7% de las solicitudes recibidas, Los Misionales un 19.8% y Los procesos de Apoyo un 79,4%.

En el primer trimestre del 2020 los procesos con mayor participación son: el proceso de apoyo Gestión de Admisiones y Registro y el Proceso Misional de Gestión Académica.

Comportamiento de respuesta del sistema PQR'S

En el primer trimestre de 2020 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 90,7% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor a los 15 días hábiles fue del 85%. A continuación el comportamiento de respuesta por área:

Tabla 3. Comportamiento de respuestas por área

PROCESO	AREA	Con respuesta	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta
03 - Gestión de la Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	1		
06 - Gestión Académica	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades -CREO	8	1	2
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica	2		
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	1		
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	2		
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera	1		1
	Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	1		
	Dirección Académica de Medicina			1
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	2		
	Dirección Académica de Odontología	1		
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	1		
	Facultad de Ciencias de la Educación			1
	08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social		1
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	4		1

12 - Gestión Financiera	Grupo de Contabilidad	1		
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	4		1
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	6		1
15 - Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental	1		
	Secretaría General	12	1	2
16 - Gestión Administrativa	Dirección Administrativa	2		
	Grupo de Servicios de Tecnológicos	1		
	Grupo de Servicios Generales	3		
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano			1
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	1	1	
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	63	4	2
Total		120	8	13

De acuerdo a la **Tabla 3** se evidencia que solo el 5,6% de las solicitudes son atención fuera de los tiempos, en su mayoría se debe a que son peticiones de certificación o fueron resueltas en su momento de manera telefónica debido a la urgencia.

PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los Estudiantes de la Universidad son quienes más utilizaron el buzón PQR'S Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias durante el periodo comprendido entre enero y marzo del 2020.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo vinculo del usuario	Total	Porcentaje
Estudiante	73	52%
Egresado	30	21%
Sin identificar	20	14%
Aspirante	13	9%
Docente	3	2%
Funcionario	2	1%
Total	141	100%

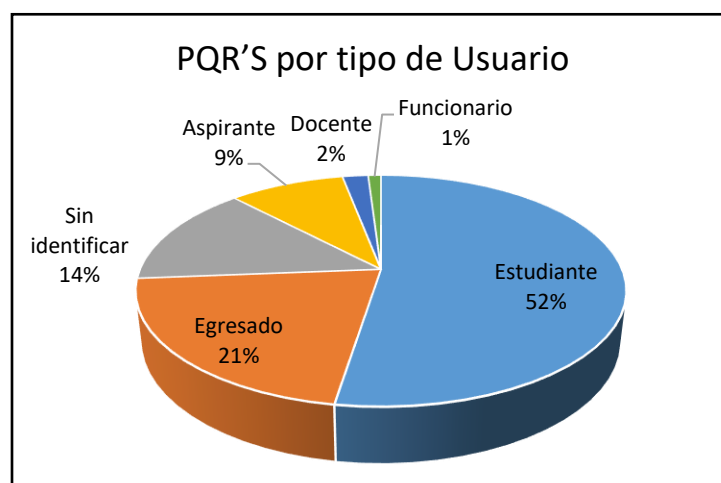


Ilustración 2. Distribución de PQR's por tipo de usuario

Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

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

Tabla 5. Resumen de tipo de solicitud por estudiante

TIPO	Total	Porcentaje
Solicitud	53	73%
Queja	12	16%
Reclamo	8	11%
Total	73	100%

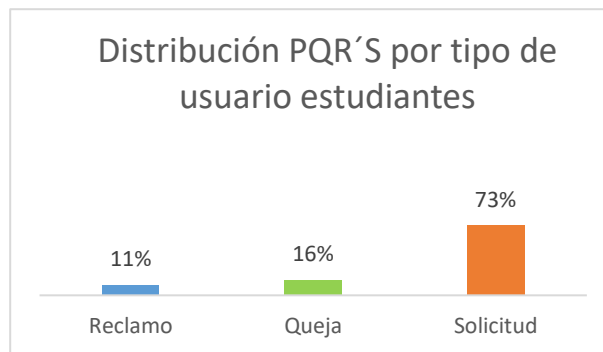


Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario estudiantes

De acuerdo al tipo de usuario estudiante se observa que el porcentaje más alto equivale a solicitudes con un 73%.

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, Secretaria General y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades, a continuación, se presentan sus resultados.

Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Tabla 6. Análisis de PQR'S Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo vinculo del usuario				Total	Porcentaje
	Estudiante	Egresado	Aspirante	Sin identificar		
Actualización de datos	1				1	1%
Atención al cliente	2				2	3%
Cancelación de asignatura	4				4	6%
Generación E	3				3	4%
Matricula Financiera "Descuentos"	2				2	3%
Matricula Financiera "liquidación"	7				7	10%

Proceso de certificaciones	10	12			22	32%
Proceso de homologación	1				1	1%
Proceso de inscripción		1	6	3	10	14%
Proceso de pago	4	1			5	7%
Proceso de readmisión	2			2	4	6%
Proceso de reembolso	1				1	1%
Registro académico	7				7	10%
Total	44	14	6	5	69	100%

Secretaría General

Tabla 7. Análisis de PQR'S Secretaría General

Descriptor de análisis de PQR'S	TIPO VINCULO DEL USUARIO			Total	Porcentaje
	Egresado	Estudiante	Sin identificar		
Consulta			1	1	7%
Incentivo		1		1	7%
Proceso de certificaciones	6			6	40%
Proceso de grado		1		1	7%
Proceso de readmisión		2		2	13%
Registro académico		1		1	7%
Verificación de título			3	3	20%
Total	6	5	4	15	100%

Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

Tabla 8. Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo

Descriptor de análisis de PQR'S	TIPO VINCULO DEL USUARIO			Total	Porcentaje
	Aspirante	Estudiante	Sin identificar		
Acceso a plataforma		1		1	9%
Consulta de sede		1		1	9%
Matricula Financiera "liquidación"		1		1	9%
Oferta académica	2			2	18%
Proceso de certificaciones			1	1	9%
Proceso de inscripción	3			3	27%
Proceso de pago	1			1	9%
Proceso de readmisión		1		1	9%
Total	6	4	1	11	100%

Acciones provenientes de PQR'S

En este primer trimestre del 2020 se evidenció de manera reiterativa una solicitud, relacionada con el programa de Generación E, las acciones tomadas se describen a continuación:

Tabla 9. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Acción tomada por el proceso
<p>Dirección de Bienestar Universitario</p> <p>Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico</p> <p>Grupo de Facturación, Crédito y Cartera</p>	<p>Programa de generación E componente EQUIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se notificó a través de varios correos a los estudiantes potencialmente beneficiados con el programa de generación E componente EQUIDAD en los periodos académicos 2019-I y 2029-II. • Se citaron y reunieron a los jóvenes potenciales beneficiarios en las salas de internet y Coordinado con Bienestar y Cartera se brindó acompañamiento a los estudiantes con la ayuda de un funcionario de ICETEX, quien informo y resolvió inquietudes de los estudiantes sobre el proceso. • Se solicitó acompañamiento a: Desarrollo Estudiantil, Grupo de Facturación, Crédito y Cartera y a las Direcciones de programa, en contactar telefónicamente a los estudiantes potencialmente beneficiados con el fin de aceptación del beneficio. • Se restringió el acceso de algunos servicios del módulo estudiantil con el objeto de insistir a los estudiantes en el diligenciamiento del formulario para acceder al beneficio de generación E componente EQUIDAD, una vez el estudiante llenará el formulario, debía llevar a su Dirección de programa el formulario diligenciado, el cual sería notificado al grupo de admisiones para que éste procediera con la habilitación del módulo estudiantil. • En reunión se determinó que el grupo de Cartera se encargaría del proceso de reembolso, teniendo en cuenta que el dinero entra a la institución por giros del ICETEX y dicha dependencia son nuestro enlace con el aliado. Una vez Cartera identifique el ingreso notifica vía correo electrónico al estudiante indicando que fue beneficiario y se informa el proceso para el trámite del reembolso. • Para el periodo académico 20201 se matricularon alrededor de 1500 estudiantes con cargo al programa de generación E componente EQUIDAD, es decir que no pagaron matrícula si no que el grupo de admisiones los matriculo una vez el grupo de cartera informara que habían obtenido el beneficio y girados los pagos de periodos anteriores. • Creación de un módulo de consulta, en la opción trámites y servicios que le permitirá al estudiante del periodo 20201 consultar si hacen parte de los potenciales y si cumplen o no con los requisitos para ser beneficiado por el programa generación E.



INFORME

Buzón de PQR'S primer trimestre del 2020

