



Sistema de Gestión COGUI+

INFORME

BUZÓN PQR'S

Cuarto trimestre del 2019

Una universidad   
**incluyente e innovadora**  
PERIODO 2016-2020



CALIFICACIÓN  
**A+**  
Calificación en pago  
Certificación largo plazo  
Fitch Ratings  
COLOMBIA S.A.



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

### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el cuarto trimestre del 2019, se recibieron a través del buzón de PQR'S 140 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR'S	Total	Porcentaje
Percepción	1	1%
Reclamo	2	1%
Queja	13	9%
Solicitud	124	89%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

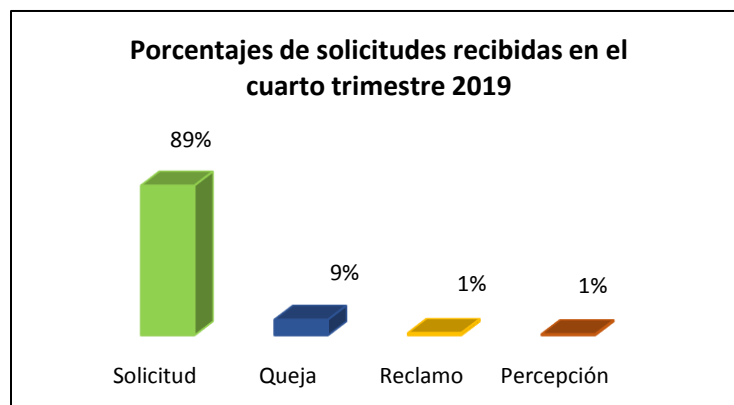


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 140 PQRS recibidas durante el cuarto trimestre del 2019, la mayor cantidad corresponde a solicitudes (124) y quejas (13) equivalentes a un 89% y 9% respectivamente, del total de las PQRS recibidas. Comparando los resultados con el trimestre anterior, se nota una disminución en cada tipo de solicitud.

### Solicitudes por proceso del tercer trimestre del 2019

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

PROCESO	Percepción	Queja	Reclamo	Solicitud	Total	Porcentaje
03 - Gestión de la Calidad				1	1	1%
06 - Gestión Académica		3	1	25	29	21%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social				2	2	1%
09 - Apoyo Tecnológico TIC		1		3	4	3%
11 - Gestión de Contratación		1			1	1%
12 - Gestión Financiera		1		2	3	2%
14 - Gestión de Bienestar Universitario				1	1	1%
15 - Gestión Documental				7	7	5%
16 - Gestión Administrativa		2		3	5	4%
17 - Gestión del Talento Humano				2	2	1%
18 - Gestión de Biblioteca		1			1	1%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	1	4	1	78	84	60%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>124</b>	<b>140</b>	

Los Procesos Estratégicos en el cuarto trimestre del 2019 tuvieron un 1% de las solicitudes recibidas, Los Misionales un 22% y Los procesos de Apoyo un 77%.

En el cuarto trimestre del 2019 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 cuarto trimestre de 2019 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 91% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor a los 15 días hábiles fue del 87%. A continuación el comportamiento de respuesta por área:

Tabla 3. Comportamiento de respuestas por área

PROCESO	AREA	PQR's		
		Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin responder
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	6		1
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	2		
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales	1		1
	Dirección Académica de Derecho	1	1	
	Dirección Académica de Enfermería	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica	1		1
	Dirección Académica de Ingeniería Ambiental y Sanitaria	4		
	Dirección Académica de Ingeniería Civil		1	
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas			1
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	1		1
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	1		
	Dirección Académica de Psicología	1		
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	1		
	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	1		
	Vicerrectoría Académica	1		
	08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	1	
Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social		1		
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	3	1	

11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación	1		
12 - Gestión Financiera	Dirección Financiera	2		
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	1		
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	1		
15 - Gestión Documental	Secretaría General	7		
16 - Gestión Administrativa	Dirección Administrativa		1	
	Grupo de Infraestructura y Planta Física	1		
	Grupo de Servicios de Tecnológicos	1		
	Grupo de Servicios Generales	2		
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	2		
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	1		
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	75	1	8
<b>Total</b>		<b>122</b>	<b>5</b>	<b>13</b>

De acuerdo a la

Tabla 3 se evidencia que el comportamiento de las solicitudes atendidas en un tiempo menor a 15 días, mejoro en relación a los trimestres anteriores. Hay un promedio de solicitudes sin atender del 9%.

### 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 octubre y diciembre del 2019.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de usuario	Total	Porcentaje
Estudiante	51	36%
Aspirante	45	32%
Egresado	19	14%
Sin identificar	19	14%
Docente	4	3%
Funcionario	2	1%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

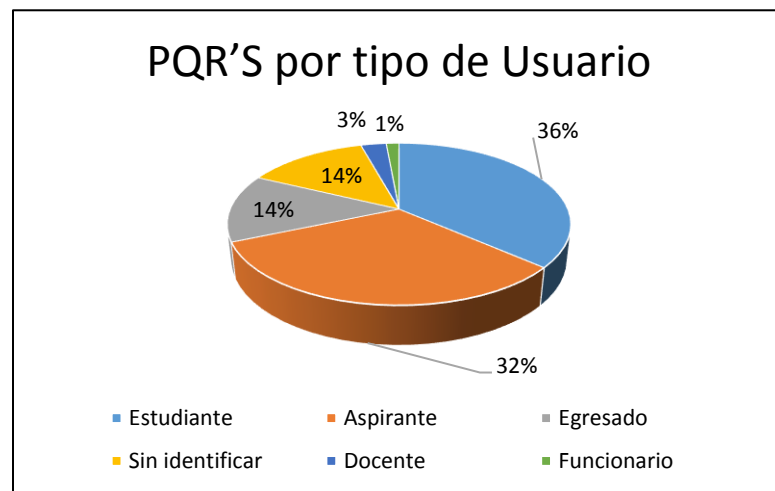


Ilustración 2. Distribución de PQR's por tipo de usuario

### 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
Queja	7	14%
Reclamo	2	4%
Solicitud	42	82%
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

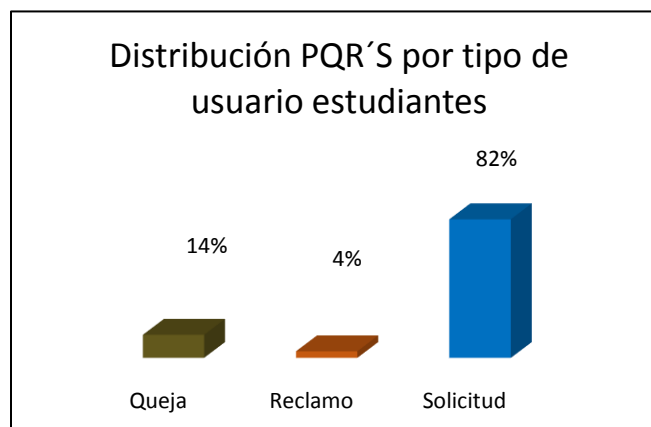


Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario estudiantes

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

### 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, y secretaria general a continuación se presentan sus resultados.

### Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Tabla 6. Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Descriptor de análisis PQR's	Tipo de Vinculación del usuario				Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Sin identificar		
Cancelación de asignaturas			1		1	1%

Descriptor de análisis PQR's	Tipo de Vinculación del usuario				Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Sin identificar		
Comunicación con los usuarios	6				6	7%
Cupos especiales	4		1	1	6	7%
Determinación de Promedio Académico			1		1	1%
Expedición de certificados		9	1		10	12%
Homologación Externa	1			2	3	4%
Inscripción	25	1	3	1	30	36%
Matricula Académica			6		6	7%
Matricula Financiera			1		1	1%
Oferta Académica	2				2	2%
Proceso de Admisión	3			3	6	7%
Readmisión			6	1	7	8%
Retiro voluntario			1		1	1%
Solicitud de Documentos		1			1	1%
Soporte Tecnológico			3		3	4%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>84</b>	

## Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

Tabla 7. Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

Descriptor de análisis PQR's	Tipo de Vinculación del usuario			Total	Porcentaje
	Aspirante	Estudiante	Sin identificar		
Digitación de Notas		1		1	14%
Expedición de Diplomas		1		1	14%
Inscripción	1			1	14%
Oferta Académica	1		1	2	29%
Retiro voluntario		1		1	14%
Soporte Tecnológico		1		1	14%
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	

## Secretaría General

Tabla 8. Secretaría General

Descriptor de análisis PQR's	Tipo de Vinculación del usuario			Total	Porcentaje
	Egresado	Estudiante	Sin identificar		
Carné de Egresado	1			1	14%
Certificación de Título	1		2	3	43%
Expedición de Copia de Acta de Grado	2			2	29%
Publicación de Noticias		1		1	14%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	

### Acciones provenientes de PQR'S

En este cuarto trimestre del 2019 se evidenció de manera reiterativa solicitudes relacionadas con Matricula Académica.

Tabla 9. Acciones provenientes de PQR's

Proceso	Asunto de la solicitud	Acción tomada por el proceso
Gestión de Admisiones y Registro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Matricula Académica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Al finalizar el 2019, se realizó un cambio en el proceso de matrícula académica. La cual consistió en realizar el registro académico antes del proceso de matrícula financiera.</li><li>• Establecieron jornadas por programas académicos, para la realización del registro académico con el fin de no saturar la plataforma.</li></ul>