



Sistema de Gestión COGUI+

INFORME

BUZÓN PQR'S

Primer trimestre del 2019

Una universidad 
incluyente e innovadora
PERIODO 2016-2020



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



Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el primer trimestre del 2019, se recibieron a través del buzón de PQR's 159 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR'S	Total	Porcentaje
Solicitud	134	84%
Queja	14	9%
Reclamo	11	7%
Total	159	100%

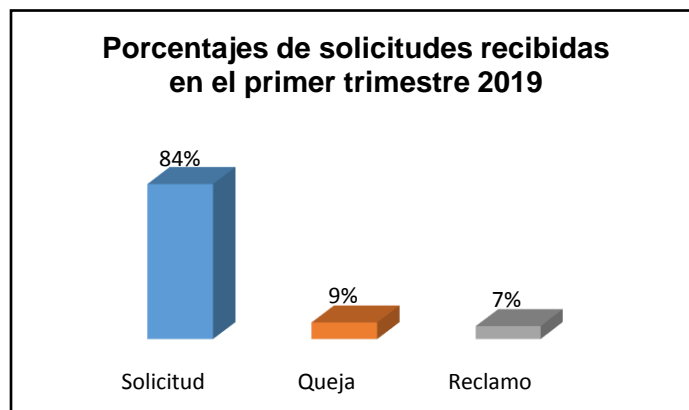


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas 2018

Del total de las 159 PQRS recibidas durante el primer trimestre del 2019, la mayor cantidad corresponden a solicitudes (134) y quejas (14) equivalentes a un 84% y 9% respectivamente, del total de las PQRS recibidas, en orden descendente siguen los reclamos (11) con un 7%.

Solicitudes por proceso del primer trimestre del 2019

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

PROCESO	Queja	Reclamo	Solicitud	Total
04 - Comunicaciones			1	1
06 - Gestión Académica	5	5	32	42
07 - Gestión de Investigación			1	1
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	1		8	9
09 - Apoyo Tecnológico TIC			2	2
11 - Gestión de Contratación			2	2
12 - Gestión Financiera			5	5
13 - Gestión de Recursos Educativos	3		1	4
14 - Gestión de Bienestar Universitario	1	2	7	10
15 - Gestión Documental			12	12
16 - Gestión Administrativa	2			2
17 - Gestión del Talento Humano			4	4
18 - Gestión de Biblioteca			1	1
19 - Gestión de Admisiones y Registro	2	4	58	64
Total PQR'S	14	11	134	159

Los Procesos Estratégicos en el primer trimestre del 2019 tuvieron un 0,6% de las solicitudes recibidas, Los Misionales un 32.7% y Los procesos de Apoyo un 66,66%.

En el primer 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 primer trimestre de 2019 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 85% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor a los 15 días hábiles fue del 75%. A continuación el comportamiento de respuesta por procesos:

Tabla 3. Comportamiento de respuestas por proceso

PROCESO	AREA	Número de respuestas	Mayores a 15 días	Sin responder
04 - Comunicaciones	Dirección de Comunicaciones	1		
06 - Gestión Académica	Centro de Postgrados y Educación Continua	3		1
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	4	1	
	Dirección Académica de Contaduría Pública	1		
	Dirección Académica de Derecho			2
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	1		1
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	3		
	Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	1		
	Dirección Académica de Odontología			1
	Dirección de Desarrollo Estudiantil			2
	Facultad de Ciencias de la Educación	2	1	1
Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	17	1	2	
07 - Gestión de Investigación	Vicerrectoría de Investigación			1
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	3		1
	Dirección de Prácticas Profesionales	2	1	1
	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	2		
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	1		1
11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación	2		

12 - Gestión Financiera	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	5		
13 - Gestión de Recursos Educativos	Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	4		
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	9	1	1
15 - Gestión Documental	Secretaría General	10	3	2
16 - Gestión Administrativa	Dirección Administrativa			1
	Grupo de Servicios Generales	1		
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	4		
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	1		
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	58	7	6
Total general		135	15	24

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 y Reclamos durante el 2018.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de usuario	Total	Porcentaje
Estudiante	73	46%
Egresado	36	23%
Sin identificar	18	11%
Aspirante	15	9%
Docente	13	8%
Funcionario	4	3%
Total general	159	100%

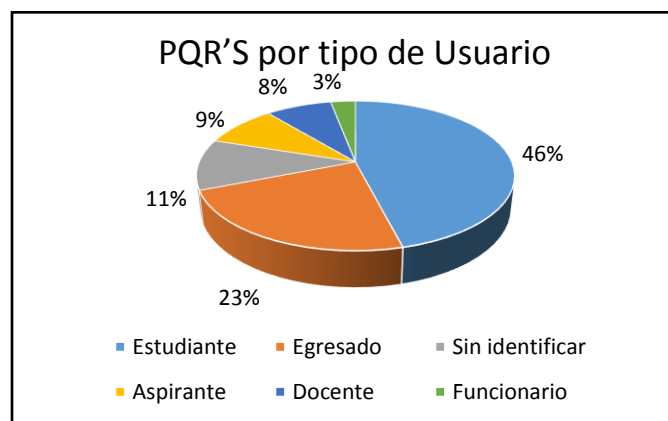


Ilustración 2. Distribución de PQR's por tipo de usuario

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	Cantidad	Porcentaje
Queja	4	5%
Reclamo	7	10%
Solicitud	62	85%
Total	73	100%

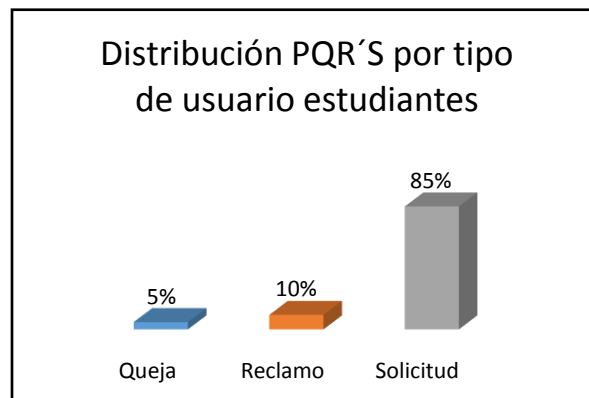


Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario estudiantes

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

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 Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo, 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 de PQR'S	Tipo de usuario				Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Ciudadano (Externo)		
Acceso a plataformas			1		1	1,5%
Actualización de datos			3		3	4,6%
Cancelación de semestre			2		2	3,1%
Proceso de certificaciones		15	5		20	31,2%
Proceso de inscripción	10			5	15	23,4%

Proceso de matrícula académica			4		4	6,2%
Proceso de matrícula financiera			14		14	21,8%
Proceso de readmisión			1		1	1,5%
Proceso de reembolso		1	2		3	4,6%
Proceso de certificaciones			1		1	1,5%
Total general	10	16	33	5	64	
%	15,6%	25%	51,5	7,8%		

Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo

Tabla 7. Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo de usuario					Total	%
	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Ciudadano (Externo)		
Proceso académico			2			2	
Proceso de certificaciones		1	2			3	15,7%
Proceso de inscripción	2		2			4	21%
Proceso de matrícula financiera				1		1	5,2%
Proceso de pago		1				1	5,2%
tramite de grado			1	2		3	15,7%
Proceso de inscripción	1					1	5,2%
Solicitud de convenio					1	1	5,2%
Proceso de certificación		1	1			2	10,5%
Consulta sede				1		1	5,2%
Total general	3	3	8	4	1	19	
%	15,7%	15,7%	42,1%	21%	5,2%		

Acciones provenientes de PQR'S

Tabla 8. Acciones provenientes de PQR's

Proceso	Asunto de la solicitud	Acción tomada por el proceso
Gestión de Recursos Educativos	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de video beam. • Préstamo de video beam en el edificio mar caribe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reparación de video beam y cambio de cables HDMI y VGA. • Adecuación de oficina en el cuarto piso del edificio Mar Caribe para el normal funcionamiento del servicio de audiovisuales.