



GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Informe de Atención PQR's
cuarto trimestre de 2018



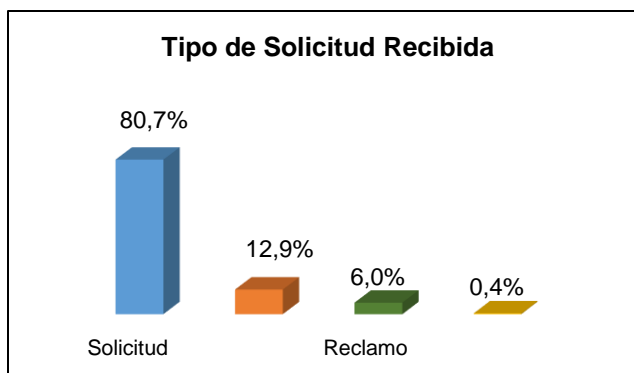
Informe de Atención PQR's cuarto trimestre de 2018

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el cuarto trimestre del año 2018, se recibieron a través del buzón de PQR's 233 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

PQR'S	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	188	80,7%
Queja	30	12,9%
Reclamo	14	6,0%
Percepción	1	0,4%
Total	233	100%

Tabla 1: Resumen de tipo de solicitudes recibidas.



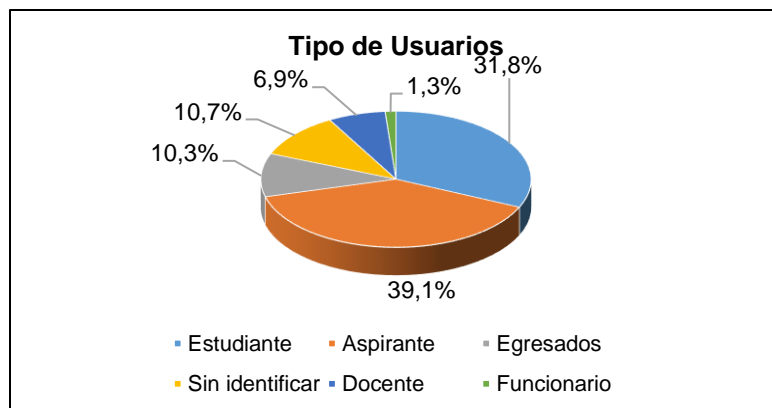
Del total de las 233 PQRS recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponden a solicitudes (188) y quejas (30) equivalentes a un 80.7% y 12.9% respectivamente, del total de las PQRS recibidas, en orden descendente siguen los reclamos (6.0%) y las sugerencias (0.4%). Con respecto al tercer trimestre se nota un aumento en el número de solicitudes y quejas recibidas a través del buzón.

PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los Estudiantes de la Universidad son quienes utilizan en su mayoría el buzón PQR'S Peticiones, Quejas y Reclamos.

Usuario	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	74	31,8%
Aspirante	91	39,1%
Egresados	24	10,3%
Sin identificar	25	10,7%
Docente	16	6,9%
Funcionario	3	1,3%
Total	233	100%

Tabla 2. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

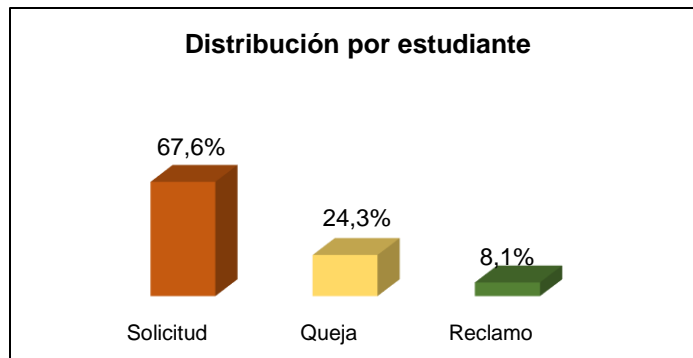


Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

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

PQR'S	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	50	67,6%
Queja	18	24,3%
Reclamo	6	8,1%
Total	74	100%

Tabla 3. Resumen de tipo de solicitud por estudiante



Sigue manteniéndose la tendencia en cuanto a que la solicitud y las quejas son las que presentan los porcentajes más altos.

Estado de las PQR'S

El 85,0 de las pqr's, se encuentran en estado tramitadas:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Tramitas	198	85,0%
En tramites	35	15,0%
Total	233	100%

Tabla 4. Estado de las PQR's

El porcentaje de oportunidad para atender estas solicitudes fue del 85,0%, el cual presenta una disminución mínima respecto al tercer trimestre (86,10%).

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.

Dependencias	Cantidad	Porcentaje
Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	133	57,1%
Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	21	9,0%
Secretaría General	11	4,7%
Grupo de Servicios Generales	10	4,3%
Grupo de Infraestructura y Planta Física	9	3,9%
Dirección de Talento Humano	7	3,0%
Departamento de estudios generales	4	1,7%
Grupo de Servicios de Tecnológicos	4	1,7%
Centro de Postgrados y Educación Continua	4	1,7%
Dirección de Desarrollo Estudiantil	4	1,7%
Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	4	1,7%
Dirección de Bienestar Universitario	3	2,5%
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	3	1,3%
Centro de egresados	2	0,9%
Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	2	0,9%
Dirección Administrativa	1	0,4%
Dirección de Prácticas Profesionales	1	0,4%
Dirección Académica de Ingeniería Industrial	1	0,4%
Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	1	0,4%
Dirección Académica Psicología	1	0,4%
Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	1	0,4%
Dirección Académica de Derecho	1	0,4%
Dirección Académica de Economía	1	0,4%
Dirección Académica de ingeniería electrónica	1	0,4%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,4%
Dirección académica de Enfermería	1	0,4%
Dirección Académica de Negocios Internacionales	1	0,4%
Total	233	100,0%

Tabla 5. Distribución de PQR's por dependencias.

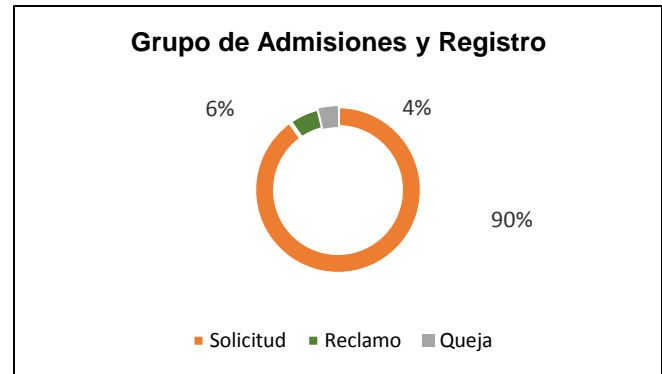
De acuerdo a la tabla 5, las dependencias con mayor número de PQR'S son el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico, y el Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo. El número de PQR en las dependencias descritas en la tabla presenta un aumento en cuanto a las reportadas en el tercer trimestre.

A continuación se detalla el tipo de solicitud recibidas por las dependencias mencionadas anteriormente.

✓ **Grupo de Admisiones y Registro**

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	120	90%
Reclamo	8	6%
Queja	5	4%
Total	133	100%

Tabla 6. Distribución de solicitudes grupo de admisiones y registros

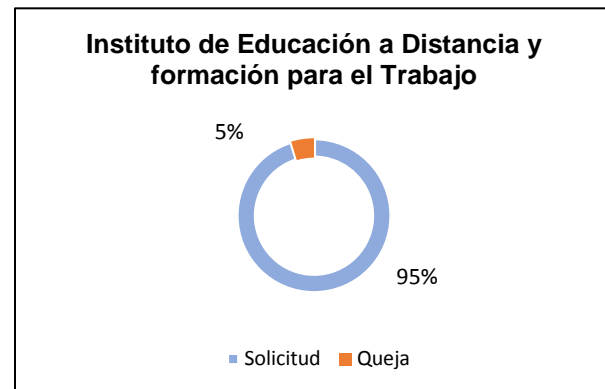


El consolidado anterior, indica que las solicitudes ocupan el 90%, mientras que los reclamos el 6% y las quejas el 4%. La causa principal que motivaron los tipos de solicitudes fue el proceso de inscripción 2019-I.

✓ **Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo**

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	20	95%
Queja	1	5%
Total	21	5%

Tabla 7. Distribución de solicitudes IDEA



El consolidado anterior, indica que las solicitudes ocupan el 95%. La causa principal que motivaron estos tipos de solicitudes fue el proceso de grados.