



## GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

### Informe de Atención PQR's en el tercer trimestre de 2018



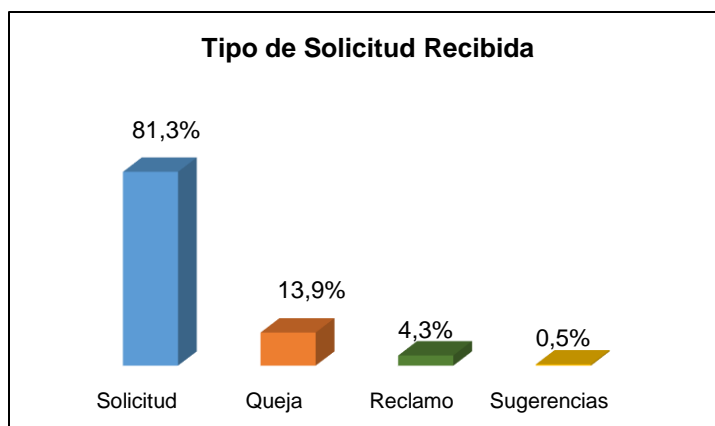
## Informe de Atención PQR´s en el tercer trimestre de 2018

### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el tercer trimestre del año 2018, se recibieron a través del buzón de PQR´s 187 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

PQR´S	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	152	81,3%
Queja	26	13,9%
Reclamo	8	4,3%
Sugerencias	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Tabla 1: Resumen de tipo de solicitudes recibidas.



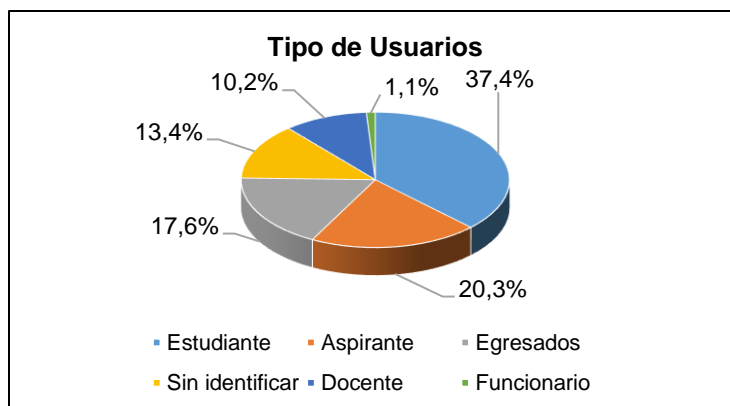
Del total de las 187 PQRS recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponden a solicitudes (152) y quejas (26) equivalentes a un 81.3% y 13.9% respectivamente, del total de las PQRS recibidas, en orden descendente siguen los reclamos (4.3%) y las sugerencias (0.5%). Con respecto al segundo trimestre se nota un aumento en el número de PQRs 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	70	37,4%
Aspirante	38	20,3%
Egresados	33	17,6%
Sin identificar	25	13,4%
Docente	19	10,2%
Funcionario	2	1,1%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

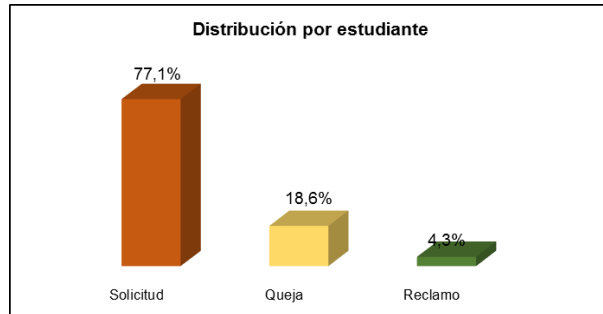


### Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

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	54	77,1%
Queja	13	18,6%
Reclamo	3	4,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

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 90,4 de las pqr's, se encuentran en estado tramitadas:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Tramitas	169	90,4%
En tramites	18	9,6%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>

Tabla 4. Estado de las PQR's

El porcentaje de oportunidad para atender estas solicitudes fue del 86,10%, el cual presenta una disminución respecto al del segundo trimestre (96,45%).

### 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	89	47,6%
Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	19	10,2%
Secretaría General	12	6,4%
Dirección de Bienestar Universitario	8	4,3%
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	6	3,2%
Grupo de Servicios Generales	5	2,7%
Gestión de Calidad	4	2,1%
Dirección Administrativa	4	2,1%
Departamento de estudios generales	3	1,6%
Grupo de Servicios de Tecnológicos	3	1,6%
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	3	1,6%
Dirección Académica de Ingeniería Industrial	2	1,1%
Grupo de Tesorería	2	1,1%
Dirección Curricular y de Docencia	2	1,1%
Centro de egresados	2	1,1%
Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	2	1,1%
Grupo de Contratación	2	1,1%
Dirección Académica de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Informática	2	1,1%
Dirección de Desarrollo Estudiantil	2	1,1%
Dirección Académica de Medicina	2	1,1%
Dirección de Talento Humano	1	0,5%
Grupo de Infraestructura y Planta Física	1	0,5%
Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	1	0,5%
Dirección académica de Derecho	1	0,5%
Dirección académica de Contaduría	1	0,5%
Dirección académica administración de empresas	1	0,5%
Dirección académica de ingeniería electrónica	1	0,5%
Grupo de Compras y Administración de Bienes	1	0,5%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,5%
Dirección académica de Enfermería	1	0,5%
Dirección Académica de Negocios Internacionales	1	0,5%
Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	1	0,5%
Grupo de Contabilidad	1	0,5%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100,0%</b>

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, el Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo, y la Secretaría General. El número de PQR en las

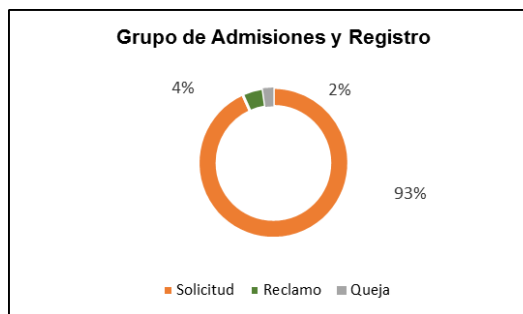
dependencias descritas en la tabla presenta un aumento en cuanto a las reportadas en el segundo trimestre.

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

#### ✓ Grupo de Admisiones y Registro

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	83	93%
Reclamo	4	4%
Queja	2	2%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

Tabla 6. Distribución de solicitudes grupo de admisiones y registros



El consolidado anterior, indica que las solicitudes ocupan el 93%, mientras que los reclamos el 4% y las quejas el 2%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Solicitud	Inscripción	33
	Admisión	2
	Solicitud de Certificado	13
	Solicitud de información	11
	Créditos académicos	2
	Descuentos por créditos	3
	Liquidación de matrícula	5
	Readmisión	4
	Reasignación de cupos	2
	Registro académico	5
Reclamo	Derecho de petición	1
	Admisión	2
	Expedición de certificado	1
Queja	Expedición de certificado	1
	Admisión	1

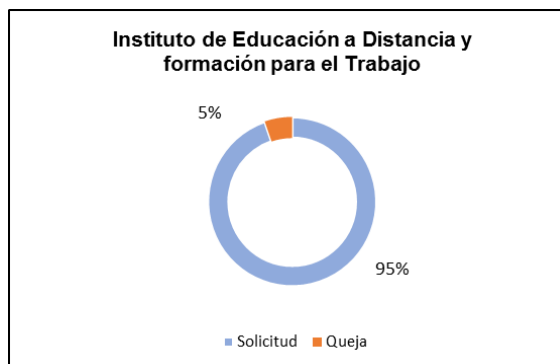
Tabla 7. Causas recurrentes grupo de admisiones y registros

En la tabla anterior, solo se relacionan las causas con mayor número de ocurrencias.

✓ Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	18	95%
Queja	1	5%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>5%</b>

Tabla 8. Distribución de solicitudes IDEA



El consolidado anterior, indica que las solicitudes ocupan el 95%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Solicitud	Solicitud de información	12
	Actualización de datos	1
	Invitación	1
	Readmisión	1
	Registro académico	1
	Solicitud de certificado	3

Tabla 9. Causas recurrentes IDEA

Según la tabla anterior, la causa más recurrente estuvo relacionada con la solicitud de información.

✓ Secretaría General

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	12	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	

El consolidado anterior, indica que las solicitudes ocupan el 100%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Solicitud	Solicitud de diploma y acta de grado	5
	Publicación de acuerdos	1
	Solicitud de información	3
	Verificación de título	3

Según la tabla anterior, la causa más recurrente estuvo relacionada con la solicitud de diplomado y acta de grado.