



GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Informe de Atención PQR's en el segundo trimestre de 2018



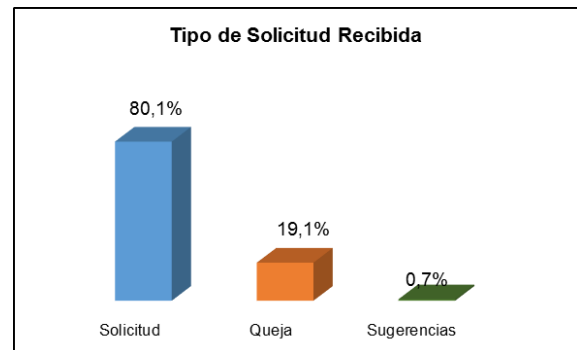
Informe de Atención PQR's en el segundo trimestre de 2018

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el segundo trimestre del año 2018, se recibieron a través del buzón de PQR's 141 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

PQR'S	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	113	80,1%
Queja	27	19,1%
Sugerencias	1	0,7%
Total	141	100%

Tabla 1: Resumen de tipo de solicitudes recibidas.



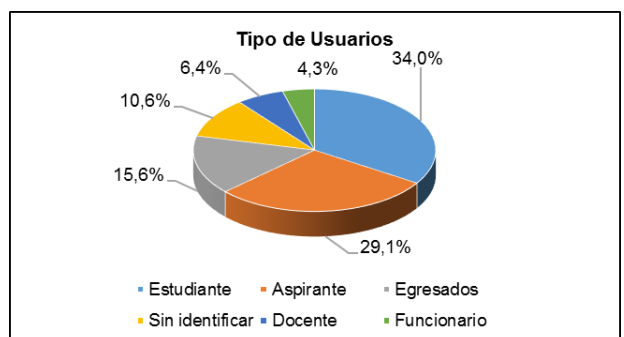
Del total de las 141 PQRS recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponden a solicitudes (113) y quejas (27) equivalentes a un 80.1% y 19.1% respectivamente, del total de las PQRS recibidas, en orden descendente siguen los Sugerencias (0.7%). Con respecto al primer trimestre se nota una disminución 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	48	34,0%
Aspirante	41	29,1%
Egresados	22	15,6%
Sin identificar	15	10,6%
Docente	9	6,4%
Funcionario	6	4,3%
Total	141	100%

Tabla 2. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

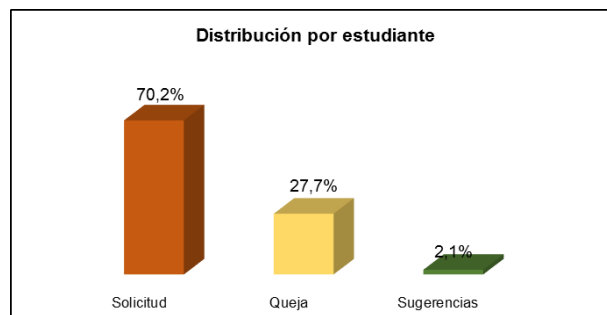


Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

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	33	70,2%
Queja	13	27,7%
Sugerencias	1	2,1%
Total	47	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 91,4 de las pqr's, se encuentran en estado tramitadas:

Estado	Cantidad	Porcentaje
Tramitas	132	93,6%
En tramites	9	6,4%
Total	141	100%

Tabla 4. Estado de las PQR's

El porcentaje de oportunidad para atender estas solicitudes fue del 96,45%, el cual presenta un aumento respecto al del primer trimestre (80,91%).

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	72	51,1%
Grupo de Servicios Generales	8	5,7%
Dirección de Bienestar Universitario	6	4,3%
Dirección de Talento Humano	6	4,3%
Secretaría General	6	4,3%
Facultad de Ciencias de la Salud	5	3,5%
Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	4	2,8%
Dirección Académica de Ingeniería Industrial	4	2,8%
Grupo de Biblioteca	3	2,1%
Grupo de Infraestructura y Planta Física	3	2,1%
Grupo de Servicios de Tecnológicos	2	1,4%
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	2	1,4%
Centro de egresados	2	1,4%
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	2	1,4%
Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	2	1,4%
Grupo de Contratación	2	1,4%
Vicerrectoría Académica	2	1,4%
Dirección académica de Derecho	1	0,7%
Dirección de Desarrollo Estudiantil	1	0,7%
Dirección de Prácticas Profesionales	1	0,7%
Dirección académica de Contaduría	1	0,7%
Centro de Postgrados y Educación Continua	1	0,7%
Dirección académica de Enfermería	1	0,7%
Dirección Académica de Medicina	1	0,7%
Dirección Académica de Negocios Internacionales	1	0,7%
Consultorio Jurídico	1	0,7%
Grupo de Contabilidad	1	0,7%
Total	141	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 Grupo de Servicios Generales. El número

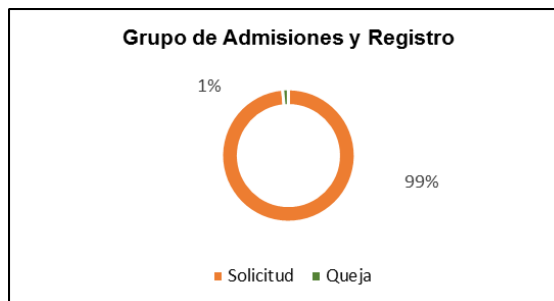
de PQR en las dependencias descritas en la tabla presenta una disminución en cuanto a las reportadas en el primer trimestre.

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

✓ **Grupo de Admisiones y Registro**

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	71	99%
Queja	1	1%
Total	72	100%

Tabla 6. Distribución de solicitudes grupo de admisiones y registros



El consolidado anterior, indica que las solicitudes ocupan el 99%, mientras que las quejas el 1%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Solicitud	Inscripción	21
	Examen de Admisión	10
	Solicitud de Certificado	9
	Solicitud de información	8
	Generación de Volante de Inscripción	7
	Beneficios	6
	Certificado Electoral	2
	Graduación	2
	Readmisión	2
	Egresado	1
	Homologación de Asignatura	1
	Matricula académica	1
	Suspensión de semestre	1
	Queja	Inscripción

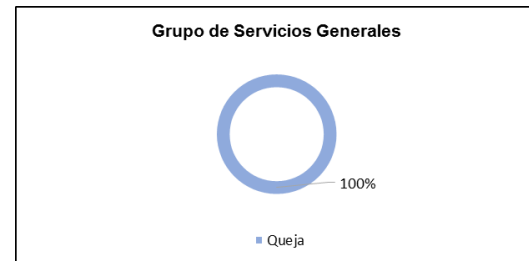
Tabla 7. Causas recurrentes grupo de admisiones y registros

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

✓ **Grupo de Servicios Generales**

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Queja	8	100%
total	8	100%

Tabla 8. Distribución de solicitudes grupo de servicios generales



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

Tipo	Causa	Cantidad
Queja	Aseo Planta Piloto	3
	Dotación de vasos Edificio Docente	1
	Problemas Eléctricos	2
	Vigilancia parqueadero de motos	1
	Perdida de objetos	1

Tabla 9. Causas recurrentes grupo de servicios generales

Según la tabla anterior, la causa más recurrente estuvo relacionada con el Aseo a las instalaciones de la Planta Piloto de Taganga incluyendo los baños que se encuentran en mal estado de funcionamiento y aseo.