



GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

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



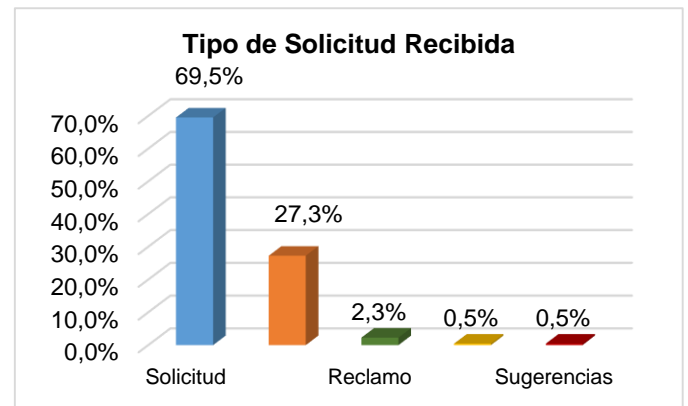
Informe de Atención PQR's en el primer trimestre de 2018

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el primer trimestre del año 2018, se recibieron a través del buzón de PQR's 220 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

PQR'S	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	153	69,5%
Queja	60	27,3%
Reclamo	5	2,3%
Percepción	1	0,5%
Sugerencias	1	0,5%
Total	220	100%

Tabla 1: Resumen de tipo de solicitudes recibidas.



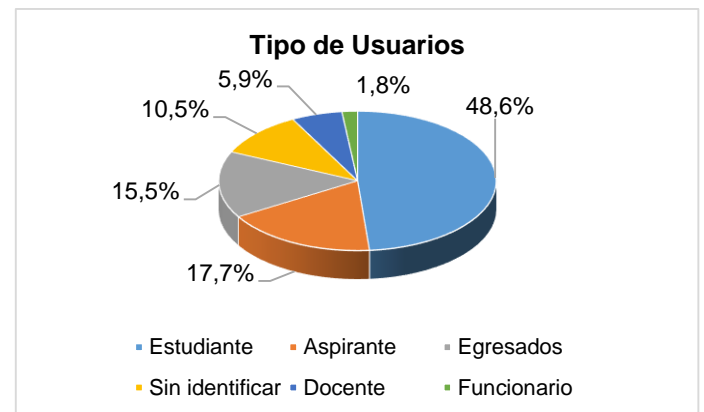
Del total de las 220 PQRS recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponden a solicitudes de información (153) y quejas (60) equivalentes a un 69.5% y 27.3% respectivamente, del total de las PQRS recibidas, en orden descendente siguen los reclamos (2.3%), Percepciones (0.5%) y Sugerencias (0.5%).

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	107	48,6%
Aspirante	39	17,7%
Egresados	34	15,5%
Sin identificar	23	10,5%
Docente	13	5,9%
Funcionario	4	1,8%
Total	220	100%

Tabla 2. Resumen de tipo de solicitud por usuarios



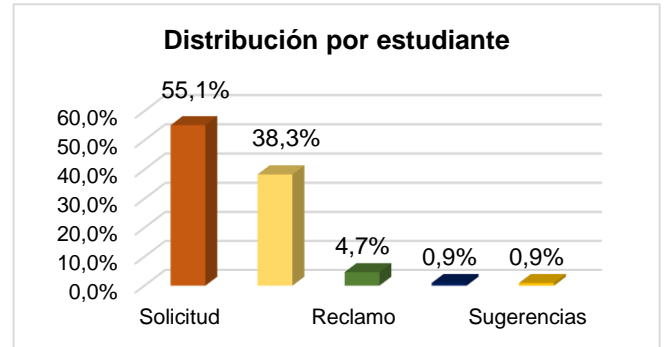
Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

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

Estudiantes (enero - abril 2018)

PQR'S	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	59	55,1%
Queja	41	38,3%
Reclamo	5	4,7%
Percepción	1	0,9%
Sugerencias	1	0,9%
Total	107	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	201	91,4%
En tramites	19	8,6%
Total	220	100%

Tabla 4. Estado de las PQR's

El porcentaje de oportunidad para atender estas solicitudes fue del 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	88	40,0%
Grupo de Servicios de Tecnológicos	20	9,1%
Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	15	6,8%
Dirección de Bienestar Universitario	13	5,9%
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	12	5,5%
Grupo de Servicios Generales	9	4,1%
Centro de egresados	7	3,2%
Dirección de Talento Humano	7	3,2%
Secretaría General	6	2,7%
Grupo de Biblioteca	5	2,3%
Dirección académica de Derecho	4	1,8%
Dirección de Desarrollo Estudiantil	3	1,4%
Dirección de Prácticas Profesionales	3	1,4%
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	3	1,4%
Grupo de Infraestructura y Planta Física	3	1,4%
Dirección académica de Contaduría	2	0,9%
Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	2	0,9%
Dirección Administrativa	2	0,9%
Facultad de Ciencias de la Educación	2	0,9%
Centro de Postgrados y Educación Continua	1	0,5%
Dirección académica de Enfermería	1	0,5%
Dirección Académica de Ingeniería Agronómica	1	0,5%
Dirección Académica de Ingeniería Civil	1	0,5%
Dirección Académica de Medicina	1	0,5%
Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	1	0,5%
Facultad de Ciencias Básicas	1	0,5%
Facultad de Ciencias de la Salud	1	0,5%
Grupo de Gestión de la Calidad	1	0,5%
Grupo de Tesorería	1	0,5%
Oficina de Relaciones Internacionales	1	0,5%
Rectoría	1	0,5%
Vicerrectoría Académica	1	0,5%
Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	1	0,5%
Total	220	100,0%

Tabla 5. Distribución de PQR's por dependencias.

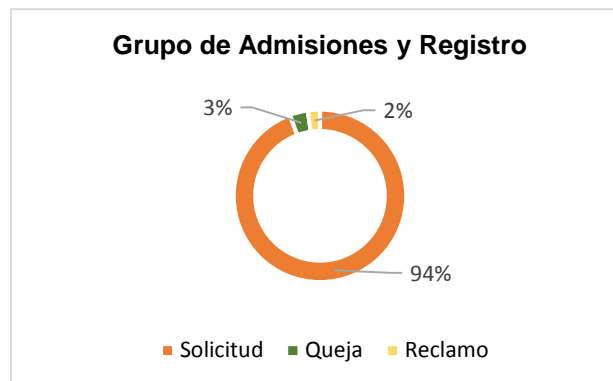
De acuerdo a la tabla 5, las dependencias con mayor número de PQR'S son el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico, el Grupo de Servicios de Tecnológicos, el Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo, Dirección de Bienestar Universitario, y Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios.

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

✓ Grupo de Admisiones y Registro

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	83	94%
Queja	2	2%
Reclamo	3	3%
Total	88	100%

Tabla 6. Distribución de solicitudes grupo de admisiones y registros



El consolidado anterior, indica que las solicitudes ocupan el 94%, mientras que las quejas el 2% y los reclamos el 3%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Solicitud	Solicitud de información	19
	Liquidación de matricula	16
	Inscripciones	12
	Generación de Volante de Inscripción	8
	Solicitud de Certificado	8
Queja	Modificación de horarios	2
	Liquidación de matricula	1
Reclamo	Liquidación de matricula	2

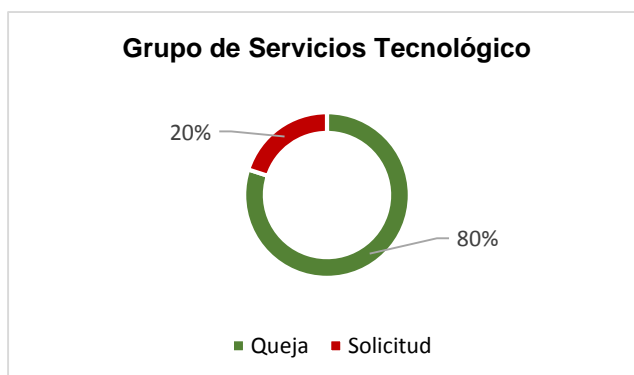
Tabla 7. Causas recurrentes grupo de admisiones y registros

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

✓ Grupo de Servicios Tecnológico

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Queja	16	80%
Solicitud	4	20%
Total	20	100%

Tabla 8. Distribución de solicitudes grupo de servicios tecnológicos



El consolidado anterior, indica que las quejas ocupan el 80%, mientras que las solicitudes el 20%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Queja	Servicio DNS	11
	Virus y acceso a internet	3
	Fondo de pantalla	1
	Equipos de computo	1
Solicitud	Carnet Estudiantil	1
	Conexión a internet	1
	Correo Estudiantil	1
	Acceso Sitio Web	1

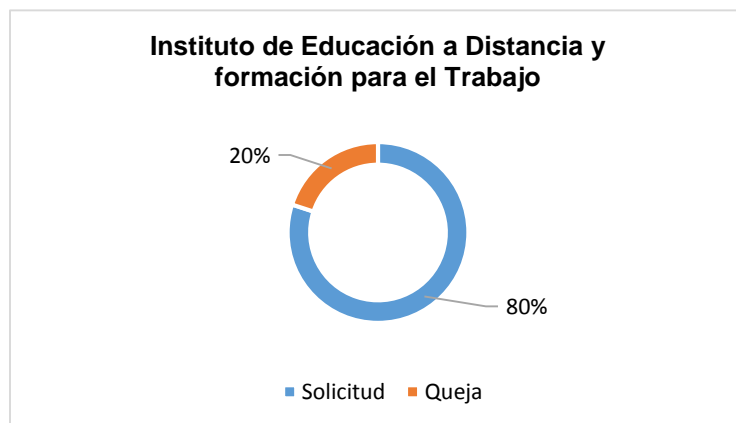
Tabla 9. Causas recurrentes grupo de servicios tecnológico

Según la tabla anterior, la causa más recurrente estuvo relacionada con el servicio DNS, que tenía restringido el acceso a ciertas páginas web que requerían ser consultadas por los estudiantes que realizan prácticas en el laboratorio de electrónica.

✓ Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Solicitud	12	80%
Queja	3	20%
Total	15	100%

Tabla 10. Distribución de solicitudes IDEA.



El consolidado anterior, indica que las solicitudes ocupan el 80%, mientras que las quejas el 20%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Solicitud	Liquidación de matriculas	6
	Grados	2
	Prácticas profesionales	1
	Solicitud de información	4
Queja	Readmisión	1
	Grados	1

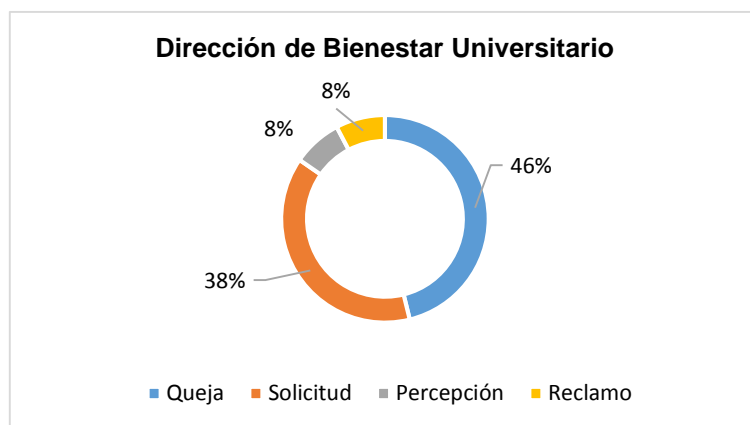
Tabla 11. Causas recurrentes IDEA

Según la tabla anterior, la causa más recurrente estuvo relacionada con la liquidación de matrículas y la solicitud de información en general.

✓ Dirección de Bienestar Universitario

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Queja	6	46%
Solicitud	5	38%
Percepción	1	8%
Reclamo	1	8%
Total	13	100%

Tabla 12. Distribución de solicitudes Dirección de Bienestar Universitario



El consolidado anterior, indica que las quejas ocupan el 46%, mientras que las solicitudes el 38%, las percepciones y los reclamos el 8%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Queja	Servicio de salud	2
	Inscripciones servicio deporte	1
	Programa de refrigerios y almuerzo	1
	Seguridad Estudiantil	1
	Uso de canchas deportivas	1
Solicitud	Programa de inclusión	1
	Programa de refrigerios y almuerzo	2
	Solicitud de información	1
	Solicitud atención psicológica	1

Tipo	Causa	Cantidad
Reclamo	Programa de refrigerios y almuerzo	1
Percepción	Felicitaciones	1

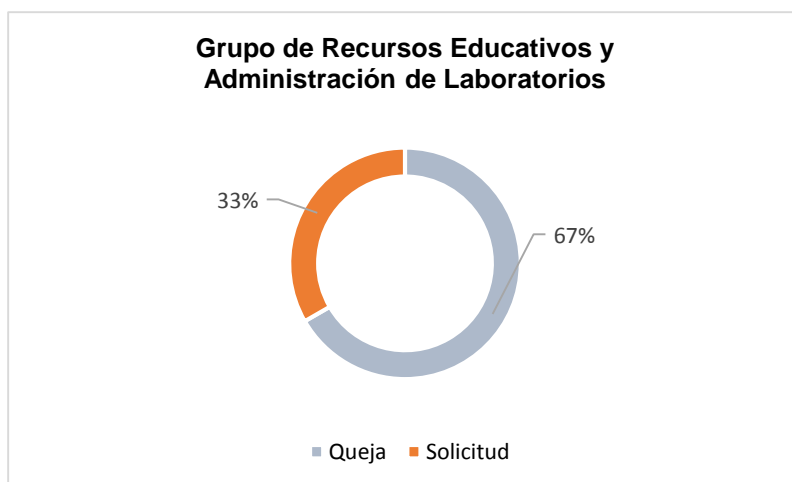
Tabla 13. Causas recurrentes Dirección de Bienestar Universitario

Según la tabla anterior, la causa más recurrente estuvo relacionada con el servicio de salud en cuanto a las quejas y con el programa de refrigerios y almuerzos en cuanto a las solicitudes.

✓ Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Queja	8	67%
Solicitud	4	33%
Total	12	100%

Tabla 14. Distribución de solicitudes Grupo de Recursos Educativos



El consolidado anterior, las quejas ocupan el 67%, mientras que las solicitudes el 33%. Las causas que motivaron estos tipos de solicitudes se describen a continuación:

Tipo	Causa	Cantidad
Queja	Laboratorios de sistemas	6
	Reubicación de salón	2
Solicitud	Reubicación de salón	2
	Equipos audiovisuales	1
	Laboratorios	1

Tabla 15. Causas recurrentes Grupo de Recursos Educativos

Según la tabla anterior, la causa más recurrente estuvo relacionada con los laboratorios del programa de ingeniería de sistemas, dado que fueron asignado algunas clases de otros programas académicos.