



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# Procedimiento de P.Q.R.S

Informe semestral  
2015-1



# OBJETIVO

Presentar informe estadístico de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y atendidas de enero a junio de 2015.

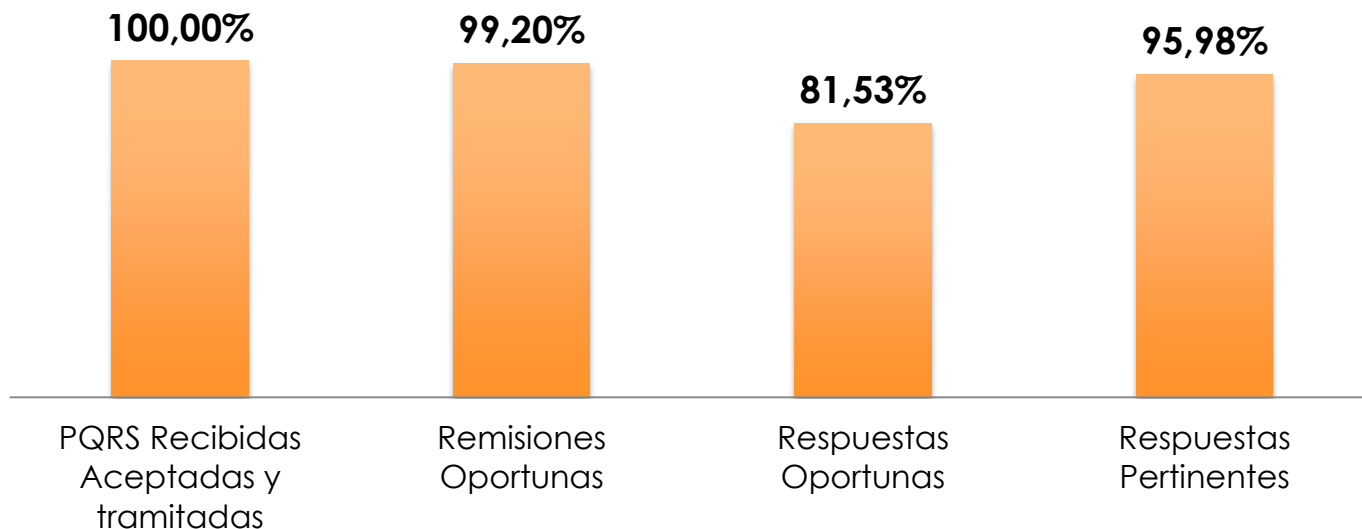
- ✓ Total de PQRS recibidas y tramitadas
- ✓ % Remisiones oportunas
- ✓ % Respuestas oportunas
- ✓ % Respuestas pertinentes
- ✓ % Medio de ingreso mas usado
- ✓ % Tipos de usuarios
- ✓ Dependencias con mayor número de PQRS asignadas



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# Comportamiento de PQRS Enero- junio/ 2015



\*En el primer semestre **se recibieron y tramitaron 249 PQRS** (168 Peticiones, 50 Quejas, 21 Reclamos y 10 Sugerencias).

\*Se **remitieron oportunamente 247 PQRS** (166 P, 50 Q, 21 R y 10 S).

\*Las dependencias responsables **respondieron oportunamente 203 PQRS** (147 P, 34 Q, 14 R y 8 S).

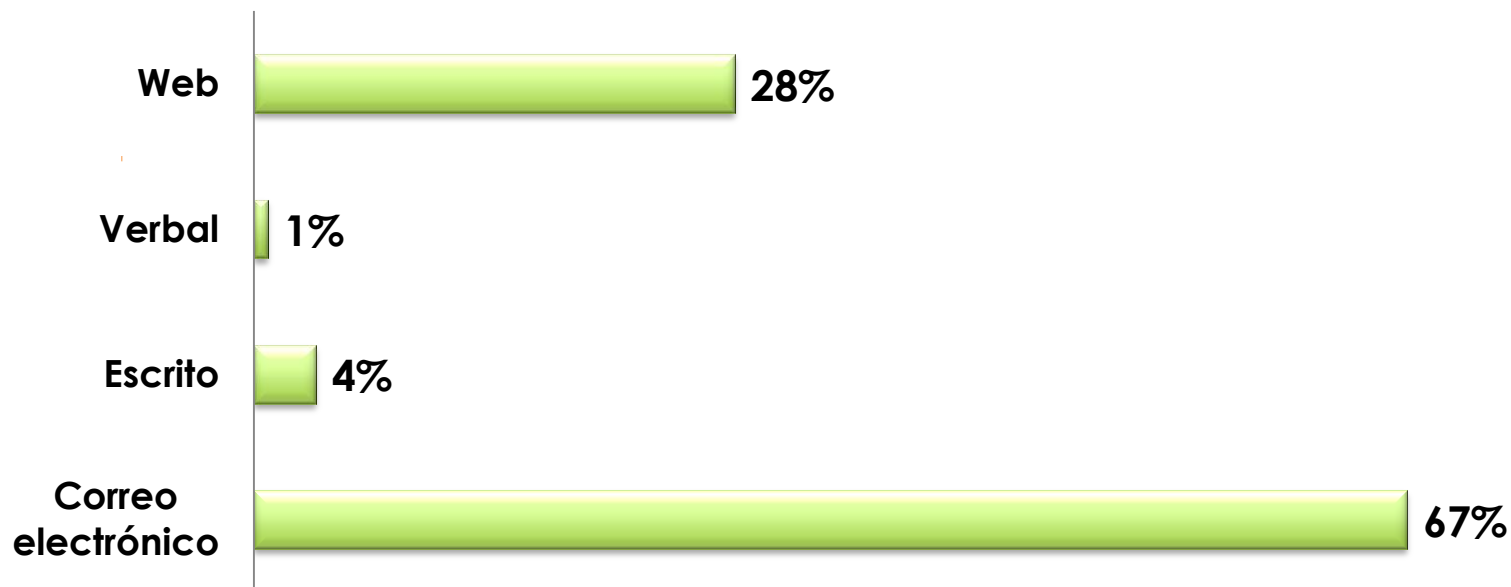
\*Del total de PQRS tramitadas se **han resuelto pertinentemente 239** (166 P, 43 Q, 20 R y 10 S).



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRS



Los medios de ingreso mas usados son:

Correo electrónico - 168 PQRS

Web – 70 PQRS

Escrito – 9 PQRS

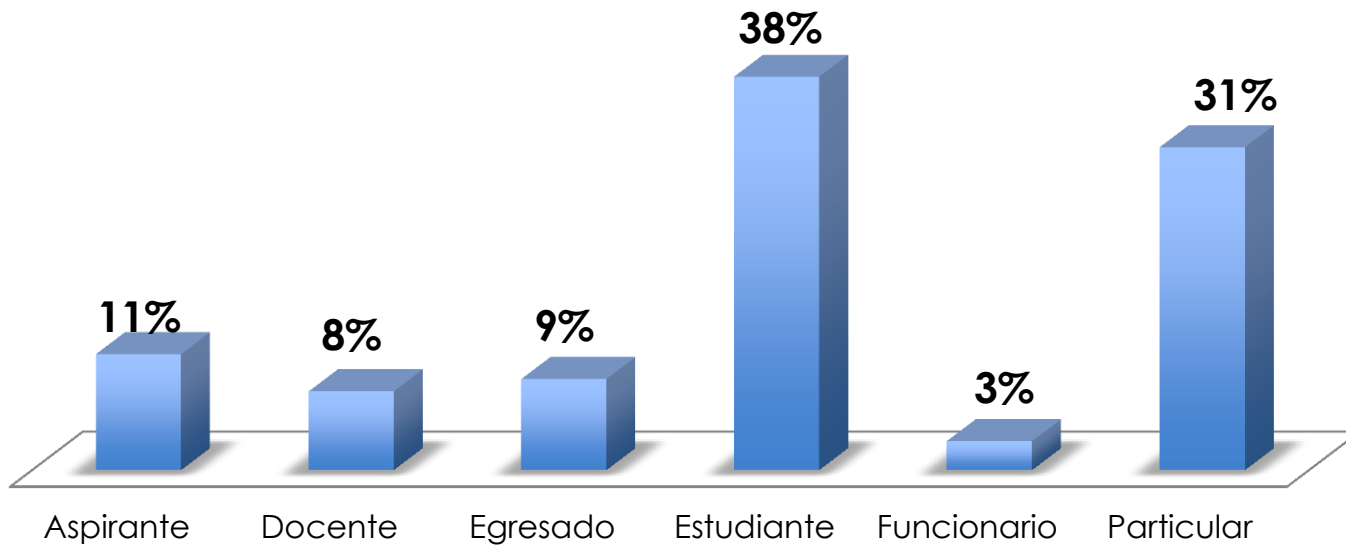
Verbal – 2 PQRS



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# TIPOS DE USUARIOS



Los usuarios que más utilizan el Procedimiento de PQRs son los **Estudiantes con 95 PQRs**, seguidos de los usuarios **Particulares con 78 PQRs** y los **Aspirantes con 28 PQRs**.

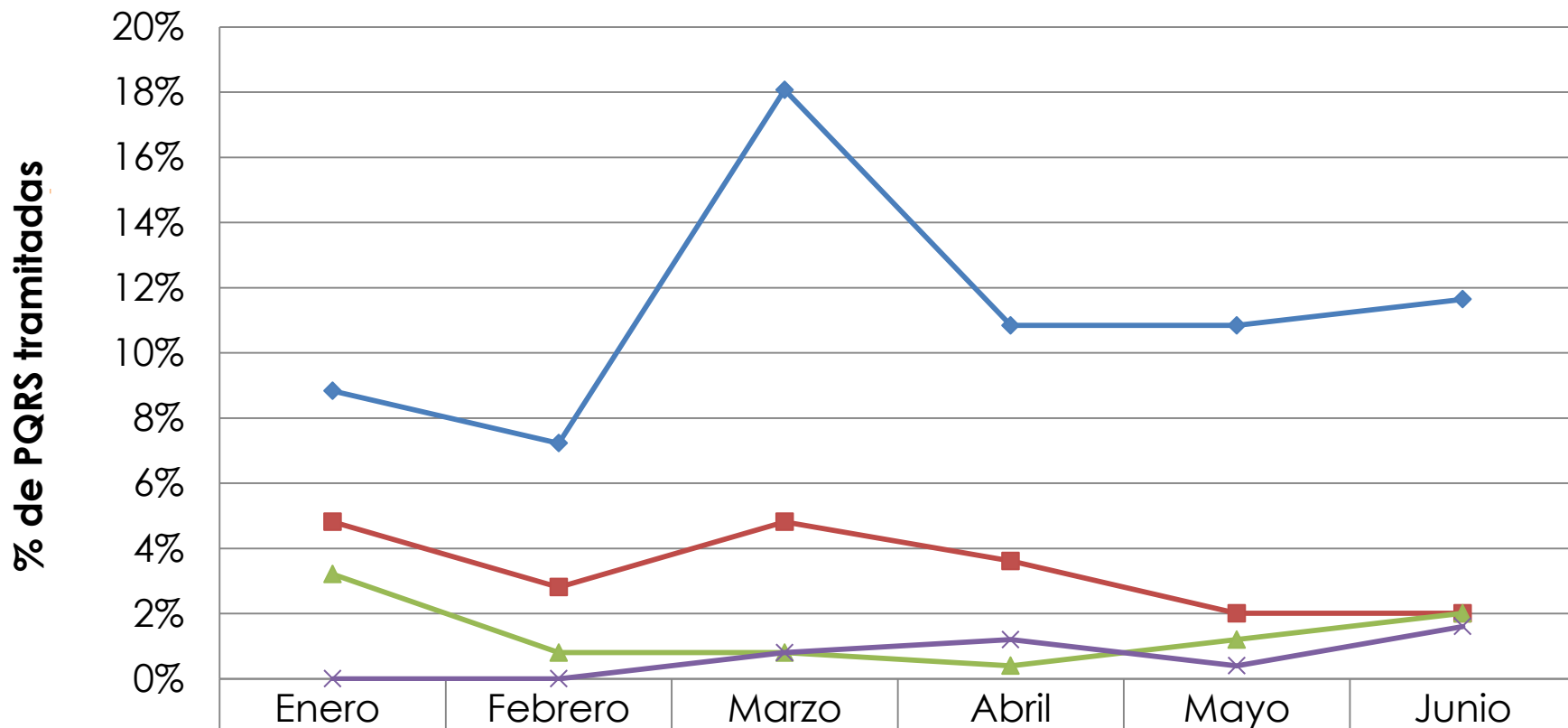
En menor cantidad han presentado los Egresados con 22 PQRs, Docentes con 19 PQRs y Funcionarios con 7 PQRs.



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# Comportamiento de las PQRS tramitadas por mes



|               | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio |
|---------------|-------|---------|-------|-------|------|-------|
| ◆ Peticiones  | 9%    | 7%      | 18%   | 11%   | 11%  | 12%   |
| ■ Quejas      | 5%    | 3%      | 5%    | 4%    | 2%   | 2%    |
| ▲ Reclamos    | 3%    | 1%      | 1%    | 0%    | 1%   | 2%    |
| ✕ Sugerencias | 0%    | 0%      | 1%    | 1%    | 0%   | 2%    |



Universidad de Cartagena  
Fundada en 1827



# LAS DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE PQRS ASIGNADAS HAN SIDO:

- ✓ **CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO**, relacionadas con solicitudes de información sobre el proceso de inscripción, examen de admisión y proceso de matrícula, entre otros.
- ✓ **VICERRECTORÍA DE DOCENCIA**, relacionadas con solicitudes de información sobre convocatoria a concursos de méritos para selección de docentes de planta y de cátedra, entre otros.
- ✓ **DIVISIÓN FINANCIERA**, relacionadas con solicitudes de información sobre trámites financieros (refinanciación de matrícula, devolución de dinero), entre otros.



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# Cuéntale a la UdeC



Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias  
*"Su satisfacción o insatisfacción por nuestros servicios nos interesa"*



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827

