



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# Procedimiento de P.Q.R.S - Secretaría General

Informe semestral  
2016-1



# OBJETIVO

Presentar informe estadístico de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas y atendidas de enero a junio de 2016.

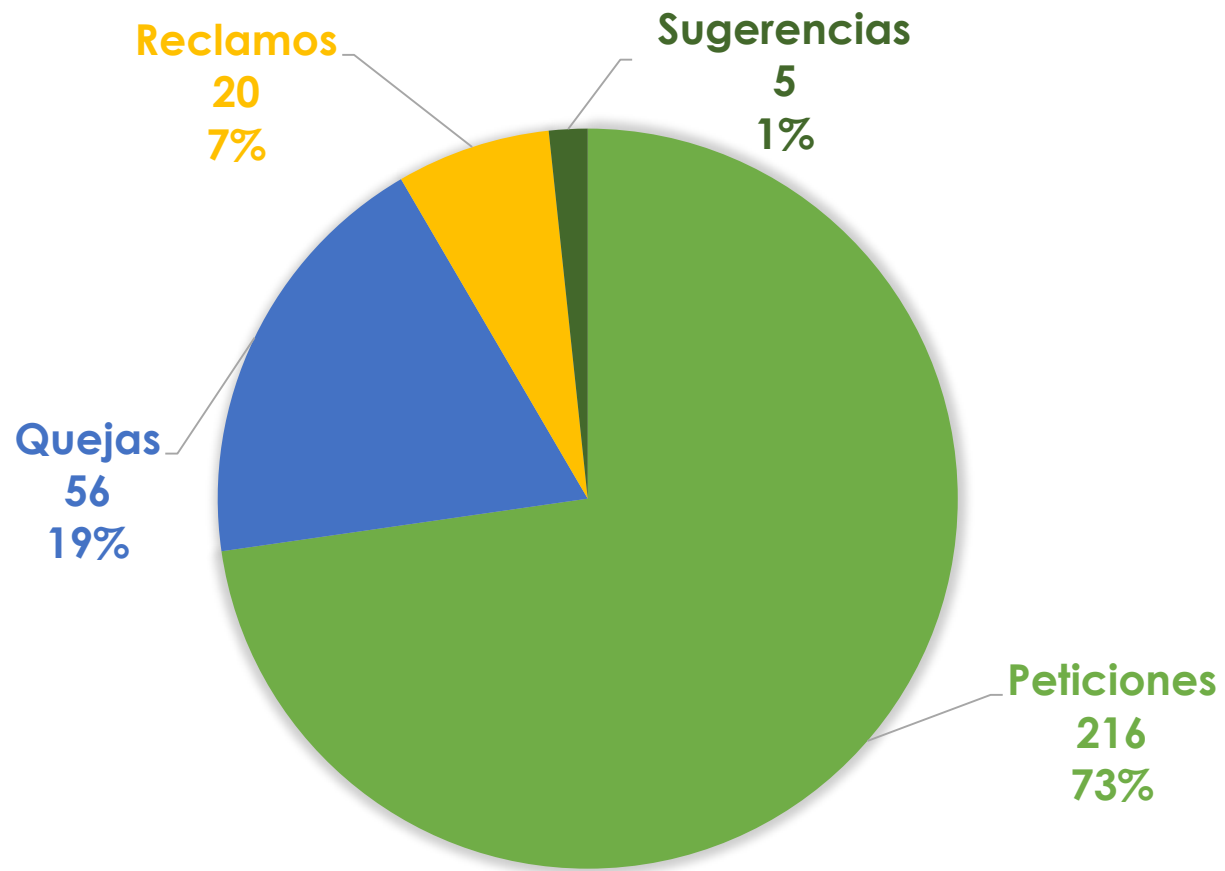
- ✓ Total de PQRS recibidas y tramitadas
- ✓ Crecimiento mensual de P.Q.R.S
- ✓ % Remisiones oportunas
- ✓ % Respuestas oportunas
- ✓ % Respuestas pertinentes
- ✓ % Medio de ingreso mas usado
- ✓ % Tipos de usuarios
- ✓ Dependencias con mayor número de P.Q.R.S asignadas



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS 2016 -1



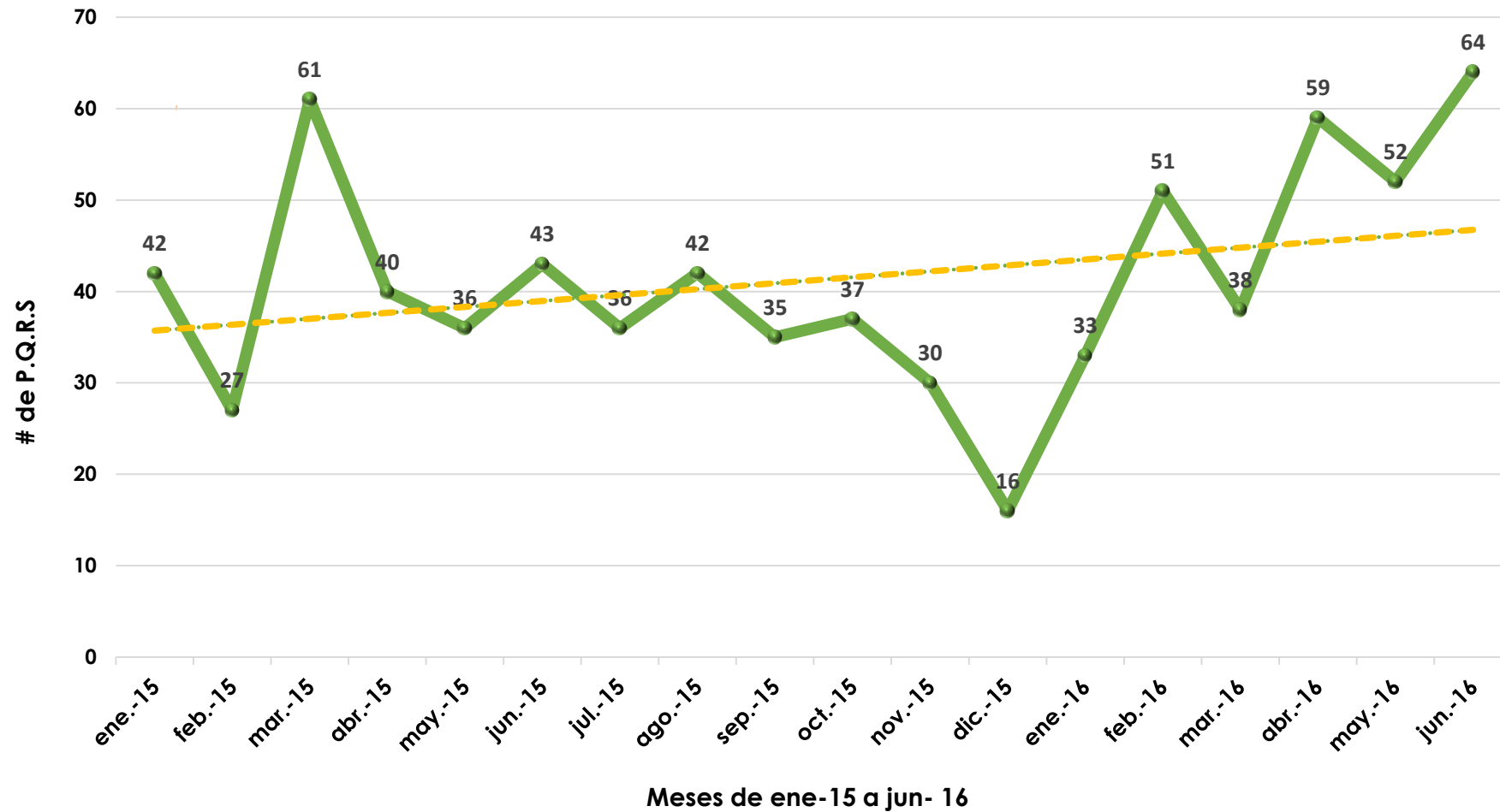
**297**  
**P.Q.R.S**



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# CRECIMIENTO MENSUAL DE P.Q.R.S



\* Se evidencia un crecimiento DEL **19%** en el primer semestre del 2016, en comparación con el primer semestre del año 2015.

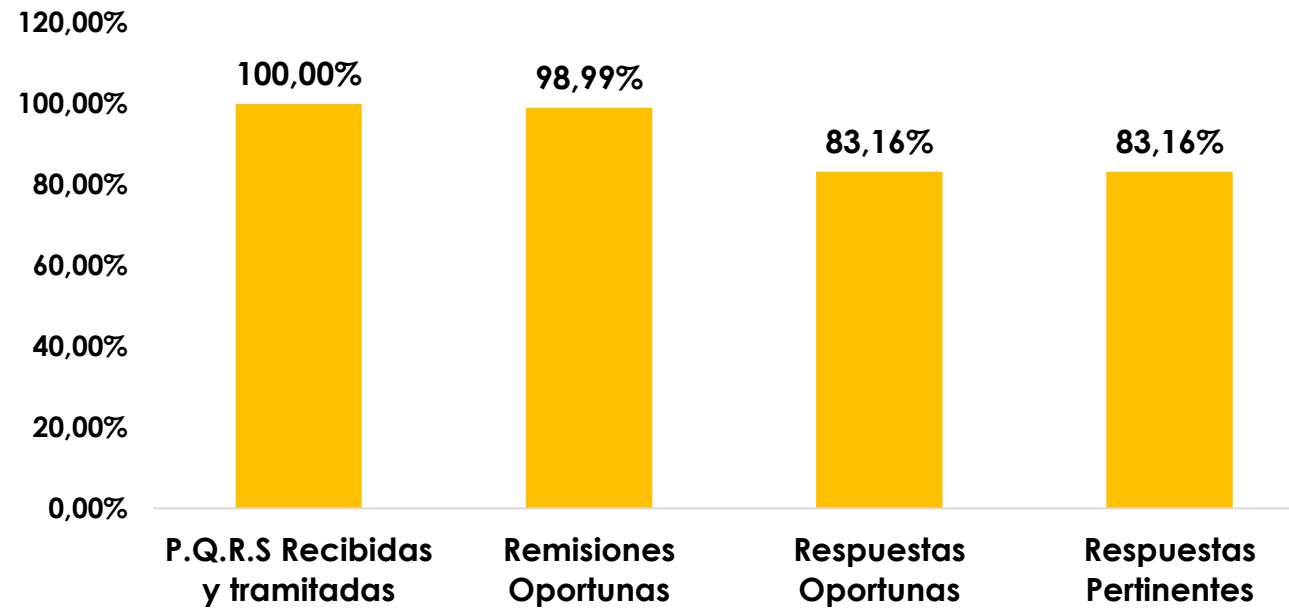
2015 - I: 249 P.Q.R.S  
2016 - I: 297 P.Q.R.S



Universidad de Cartagena  
Fundada en 1827



# Comportamiento de P.Q.R.S 2016 -1



Del total de P.Q.R.S tramitadas (297 P.Q.R.S):

- ✓ 294 fueron remitidas oportunamente – 98,99%
- ✓ 247 fueron respondidas oportunamente – 83,16% \*
- ✓ Del total de P.Q.R.S respondidas oportunamente, el 100% fue pertinente, es decir que atendió de fondo la solicitud.

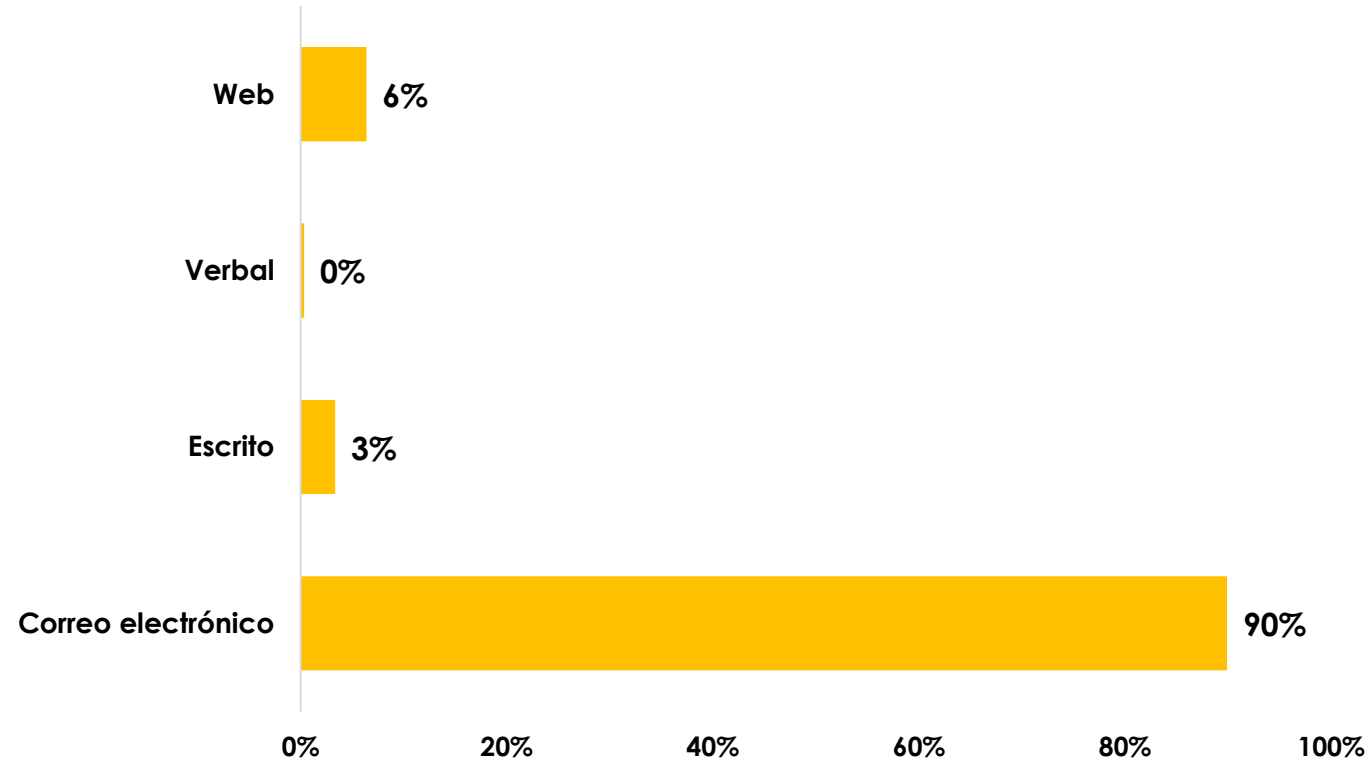
\* Se encuentran en proceso 14 P.Q.R.S del mes de junio y dentro del término de respuesta, a corte de mitad de julio de 2016.



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# MEDIOS DE INGRESO DE LAS P.Q.R.S



Los medios de ingreso mas usados son:

Correo electrónico - 267 P.Q.R.S

Web – 10 P.Q.R.S

Escrito – 1 P.Q.R.S

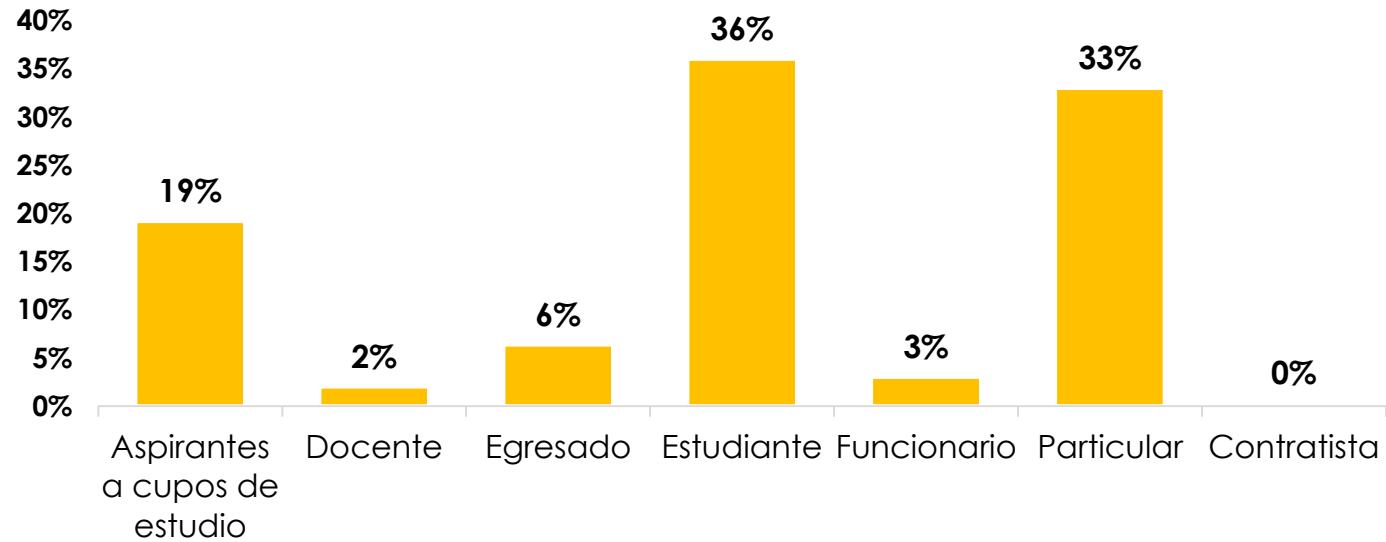
Verbal – 19 P.Q.R.S



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827



# TIPO DE USUARIOS



Los usuarios que mas utilizan P.Q.R.S son:

**Estudiantes - 107 PQRS**

**Particular – 98 PQRS**

**Aspirantes a cupos de estudio - 57 PQRS**

**Egresados - 19 PQRS**

**Funcionarios -9 PQRS**

**Docentes - 6 PQRS**

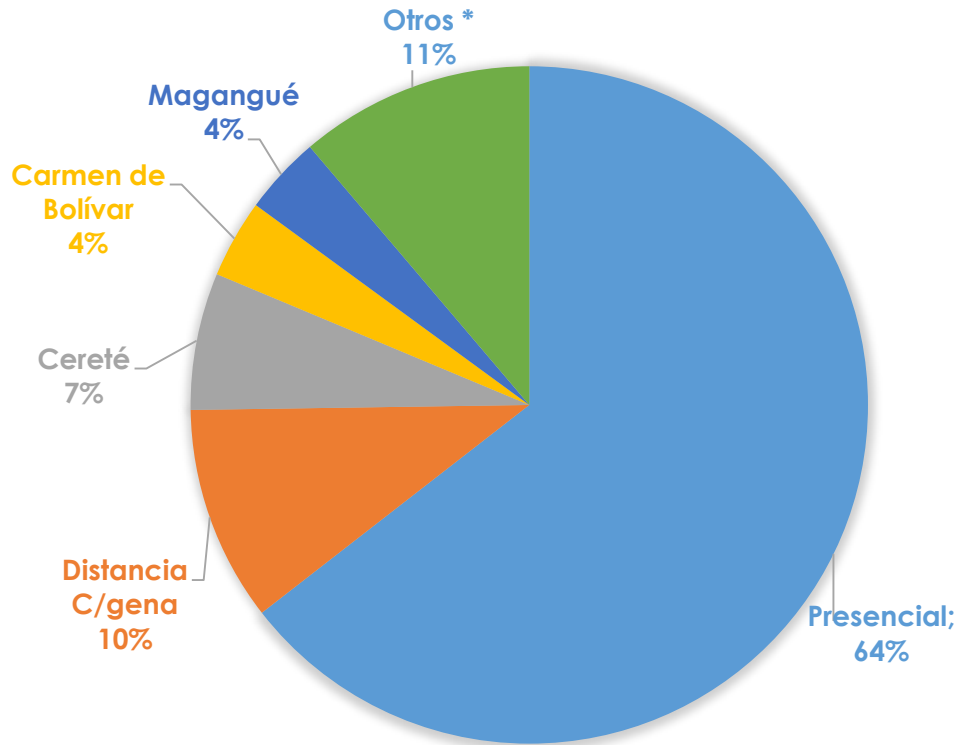


Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827

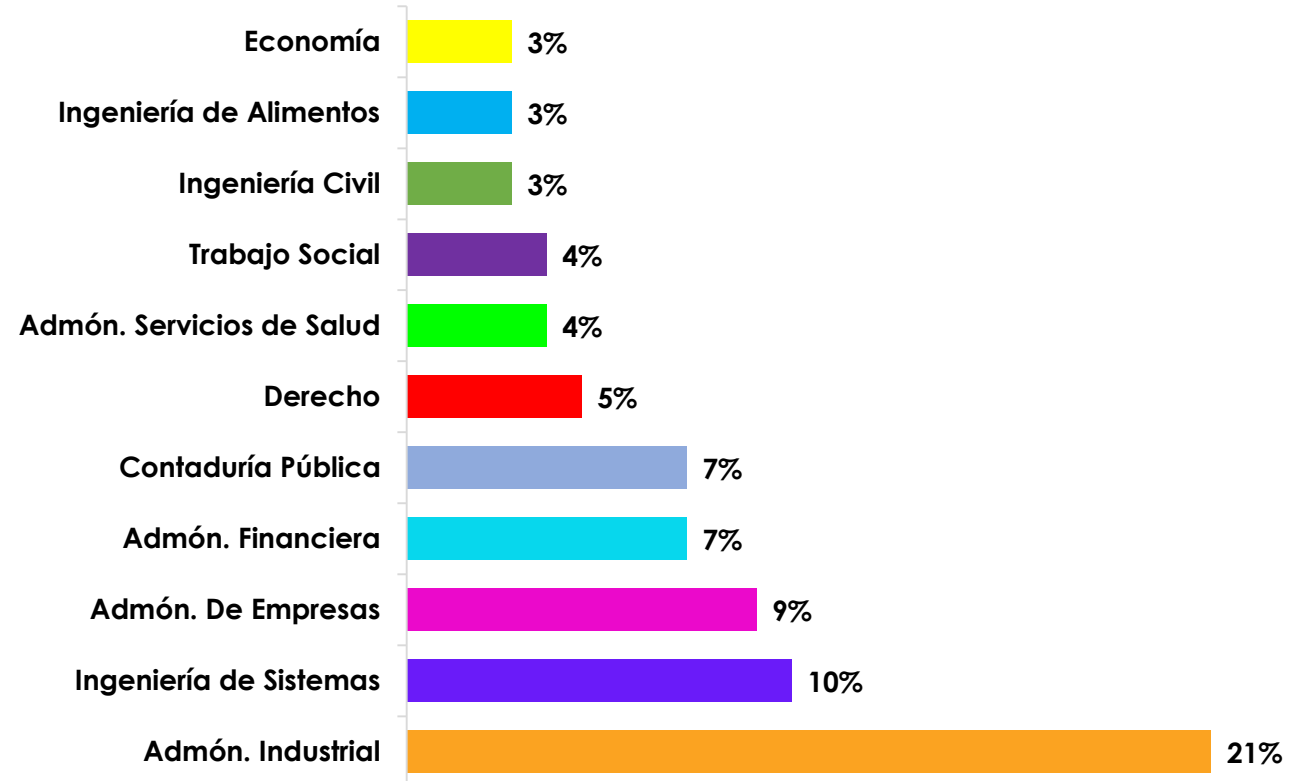


# PARTICIPACIÓN DE ESTUDIANTES

## MODALIDAD PRESENCIAL/DISTANCIA



## PROGRAMAS ACADÉMICOS



\* OTROS (San Juan Nepomuceno, Lorica, Mompox, Turbaco, Coveñas, Ceres Bosque y Olaya)



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

- ✓ **CENTRO DE ADMISIONES, REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO – 33%**, relacionadas con solicitudes de información sobre el proceso de inscripción, examen de admisión, impresión de credencial, trámite de matrícula, e inconvenientes en los mismos. Información sobre oferta de programas, trámite de homologación, entre otros.
- ✓ **DIVISIÓN FINANCIERA – 8%**, relacionadas con solicitudes de información sobre trámites financieros (refinanciación de matrícula, devolución de dinero, paz y salvo financiero), entre otros.
- ✓ **FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS – 6%** en conjunto con los programas de Admón. De Empresas presencial y distancia, Admón. Financiera, Contaduría Pública, Admón. Pública, Admón. Industrial, relacionadas con solicitudes de información de trámites académicos (retiro de materia, corrección de notas en plataforma virtual, entre otros) e inconformidad por retraso de publicación de notas en la plataforma virtual.
- ✓ **VICERRECTORÍA DE DOCENCIA – 5%**, relacionadas con solicitudes de información sobre convocatoria a concursos para docentes, entre otros.
- ✓ **DIVISIÓN DE SISTEMAS – 4%**, relacionadas con inconvenientes para ingresar a la plataforma virtual CLSMA, inconvenientes con impresión de credencial, entre otros.



# Cuéntale a la UdeC



Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

*"Su satisfacción o insatisfacción por nuestros servicios nos interesa"*



Universidad  
de Cartagena  
Fundada en 1827

