



Informe general del Buzón de PQR'S y atención al ciudadano del 2024

**Oficina Asesora de Planeación- Grupo
Gestión de la Calidad**



UNIMAGDALENA
Incluyente
Innovadora
Comprometida
PABLO VERA SALAZAR
Rector 2024-2028



Informe de Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el año 2024, se recibieron a través del buzón de PQR's 435 solicitudes y 566 por el correo del ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
Consulta	79	444	523	52%
Petición	204	63	267	27%
Queja	97	43	140	14%
Reclamo	34	1	35	3%
Denuncia	17	15	32	3%
Felicitaciones	2		2	0,2%
Sugerencia	2		2	0,2%
Total	435	566	1001	

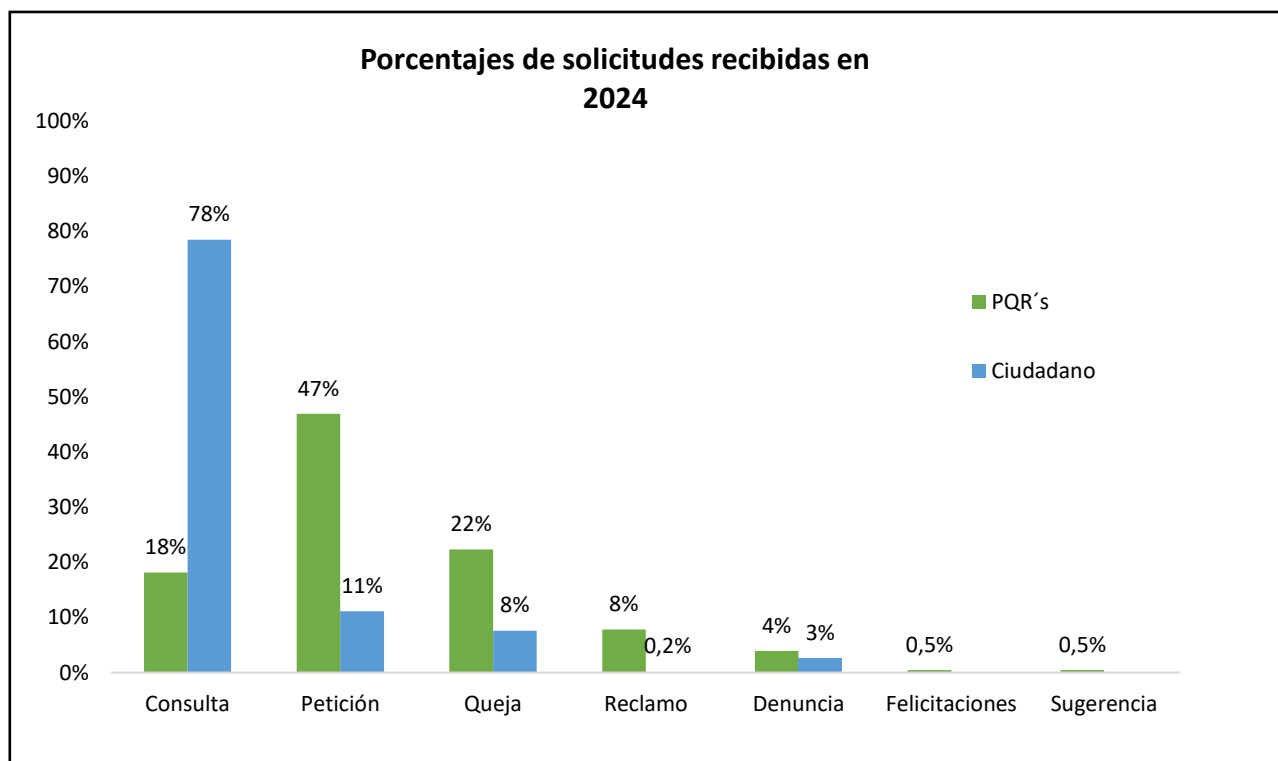


Ilustración 1. Porcentajes de solicitudes recibidas en 2024

Durante el año 2024, se recibieron un total de 1001 solicitudes. De estas, la mayoría correspondió a consultas (523) y peticiones (267), lo que representa un 52% y un 27% respectivamente. Al igual que en el año anterior, las consultas y peticiones siguen siendo los tipos de solicitudes más frecuentes.

En comparación con 2023, se observó un aumento del 70% en las quejas y reclamos. Este incremento se atribuye a la reiteración de quejas relacionadas con la misma situación, particularmente en lo que respecta a los mantenimientos.

Distribución de Solicitud por tipo de usuario

De acuerdo con la Tabla 2, los externos y aspirantes son los usuarios que más acceden a los buzones, principalmente para solicitar información y los funcionarios seguidos de los contratistas son el grupo de personas que menos interactúan con el buzón.

Tabla 2. Número de solicitudes por tipo de usuario

Buzón	Aspirante	Contratista	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
PQR's	86	10	59	167	90	3	20	435
Ciudadano	172	1	54	70	265	0	4	566
Total	258	11	113	237	355	3	24	1001
%	26%	1%	11%	24%	35%	0,3%	2%	

En la siguiente Tabla 3 se presentan los tipos de PQR que realizan los usuarios. Las consultas son la solicitud más frecuente entre los externos y aspirantes, mientras que las peticiones son más comunes entre los estudiantes.

Tabla 3. Tipo de PQR por vinculación de usuario

Tipo PQR's	Aspirante	Contratista	Docente	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
Consulta	173	2	4	56	80	208			523
Denuncia				2		30			32
Petición	56	7		41	91	57	1	14	267
Queja	11			12	52	58	2	5	140
Reclamo	18			2	13	1		1	35
Felicitaciones		2							2
Sugerencia					1	1			2
Total	258	11	4	113	237	355	3	20	1001

Solicitudes por proceso del año 2024

En la Tabla 4 se observa que el mayor número de solicitudes fueron atendidas por el proceso de Gestión de Admisiones y Registro con un 30,1%, Gestión Académica con 14,6% y el Sistema de Gestión del Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades – CREO con un 14,3%.

Tabla 4. Tipo de solicitudes por proceso

Sistema o proceso	PQR	Ciudadano	Total	%
01. Dirección y Planeación	4		4	0,4%
04. Comunicaciones	2		2	0,2%
05. Relaciones Interinstitucionales		1	1	0,1%
06. Gestión Académica	71	75	146	14,6%
06. SG- Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	49	94	143	14,3%
06. SG- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	2	2	4	0,4%
07. Gestión de Investigación		13	13	1,3%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	17	17	34	3,4%
09. Apoyo Tecnológico TIC	38	60	98	9,8%
10. Gestión Jurídica	5		5	0,5%
11. Gestión de Contratación	6	3	9	0,9%
12. Gestión Financiera	2	7	9	0,9%
13. Gestión de Recursos Educativos	22	1	23	2,3%
14. Gestión de Bienestar Universitario	11	11	22	2,2%
15. Gestión Documental	16	121	137	13,7%
16. Gestión Administrativa	32	1	33	3,3%
17. Gestión del Talento Humano	8	4	12	1,2%
18. Gestión de Biblioteca	2	3	5	0,5%
19. Gestión de Admisiones y Registro	148	153	301	30,1%
Total	435	566	1001	100%

Análisis de tendencias de PQR's

Tabla 5. Caracterización de las respuestas 2024

Descriptor	Enero-Marzo	Abril- Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	Total
Actualización de Datos o acceso a plataformas institucionales	17	15	87	8	127
Atención al cliente	6	10	3	5	24
Banco Hoja de vida	5	2	0	0	7
Concurso Docente	1	2	0	0	3
Consulta de normativa	5	0	6	2	13
Copia de Diploma y/o Acta de Grado	4	2	2	0	8
Derecho de Petición	11	7	2	0	20
Expedición de certificados	34	19	27	12	92
Felicitaciones	0	0	2	0	2
Grado o verificación de título	54	38	34	7	133
Información de convocatorias, becas, convenios y oferta académica	52	20	13	2	87
Mantenimiento de equipos e infraestructura	4	23	25	0	52
Oferta laboral	1	5	4	0	10
Pago de orden de servicio	2	2	0	0	4
Proceso de inscripción y admisión	38	113	44	33	228
Programa de Almuerzo y Refrigerios	2	2	4	0	8
Tramites académicos	77	38	51	9	175
Verificación Laboral	4	2	0	2	8
Total	317	300	304	80	1001

De acuerdo con la Tabla 5, se observa que la tendencia de solicitudes está estrechamente relacionada con el Proceso de inscripción y admisión. Los aspirantes realizan consultas constantes sobre los programas académicos de su interés, solicitan verificar el estado de su inscripción y la activación de su pago, entre otros aspectos. Se genera un pico en el periodo de abril a junio, coincidiendo con la apertura de inscripciones para el periodo 2024-2.

Otras solicitudes con mayor incidencia son los trámites académicos, donde se incluyen solicitudes de extra cupos, procesos de matrícula financiera, trámites de pago y reembolso, así como la cancelación de asignaturas o semestres, estas solicitudes se presentan en un mayor volumen durante el primer trimestre del año.

Seguido se encuentran los requerimientos de grados o verificación de títulos, estas solicitudes son constantes a lo largo del año, con un volumen más alto también en el primer trimestre.

Acciones provenientes de PQR'S

Tabla 6. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	<ul style="list-style-type: none"> Expedición de certificados 	<ul style="list-style-type: none"> Avance en el mejoramiento del sistema para la generación de certificados: se han revisado los certificados más solicitado unificando la información académica común para que los datos sean simplificados y puedan ser tomados desde el sistema de admisiones automáticamente y así lograr obtener los certificados de una manera más ágil.
Grupo de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de Aires Acondicionados 	<ul style="list-style-type: none"> Inspección del lugar Programación del mantenimiento Realización del mantenimiento Seguimiento al buen funcionamiento de aires acondicionados
Grupo de Servicios tecnológicos	Correos maliciosos	<ul style="list-style-type: none"> Charlas de sensibilización sobre los cuidados y uso de la cuenta institucional a propietarios de cuentas afectadas Sanitización de cuentas institucionales afectada Sensibilización masiva a la comunidad académica sobre los cuidados y uso de la cuenta institucional.
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	Mantenimiento de equipo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Atención del caso por parte del soporte técnico audiovisual Diagnóstico del equipo y cambio de cableado interno HDMI
Grupo de admisiones, registro y control académico	<p>Proceso de inscripción</p> <ul style="list-style-type: none"> Activación del pago de inscripción Proceso de entrega de los documentos de admisión Asignación de cupos 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del sistema de información de admisiones y activación de pagos. Revisión y explicación del proceso de cargue documental. Explicación de la normatividad que rige el proceso de admisiones.
Grupo de admisiones, registro y control académico	<p>Proceso de certificados</p> <p>Validación de certificados de estudio</p>	<ul style="list-style-type: none"> Validación de la veracidad y autenticidad de los certificados

Evaluación del servicio

Para la Universidad del Magdalena es de vital importancia el seguimiento y evaluación de sus procesos y la prestación del servicio, por ello se pide al usuario que evalúe las respuestas, una vez recibe la respuesta a su solicitud, frente a 4 criterios: la prontitud de la respuesta, la coherencia, la claridad en la información entregada y el nivel de satisfacción con la respuesta dada.

A cada criterio de evaluación, el usuario según su nivel de satisfacción con la respuesta evalúa como: Deficiente, Aceptable, Bueno o Excelente; en la Tabla 7 se presenta el consolidado (porcentaje de usuarios) de la evaluación para 2024.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de usuarios con respuestas a solicitudes PQR

Criterios de evaluación	% Usuarios con nivel de satisfacción mayor al 80%
La prontitud de la respuesta	86%
La coherencia con la información suministrada	71%
La claridad en la información entregada en la respuesta	71%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	71%



Oficina Asesora de Planeación- Grupo Gestión de la Calidad

Informe general del Buzón de PQR'S y atención al ciudadano del 2024

