



Informe general del Buzón de PQR'S y atención al ciudadano del 2022

Oficina Asesora de Planeación- Grupo Gestión de la Calidad

Informe de Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias

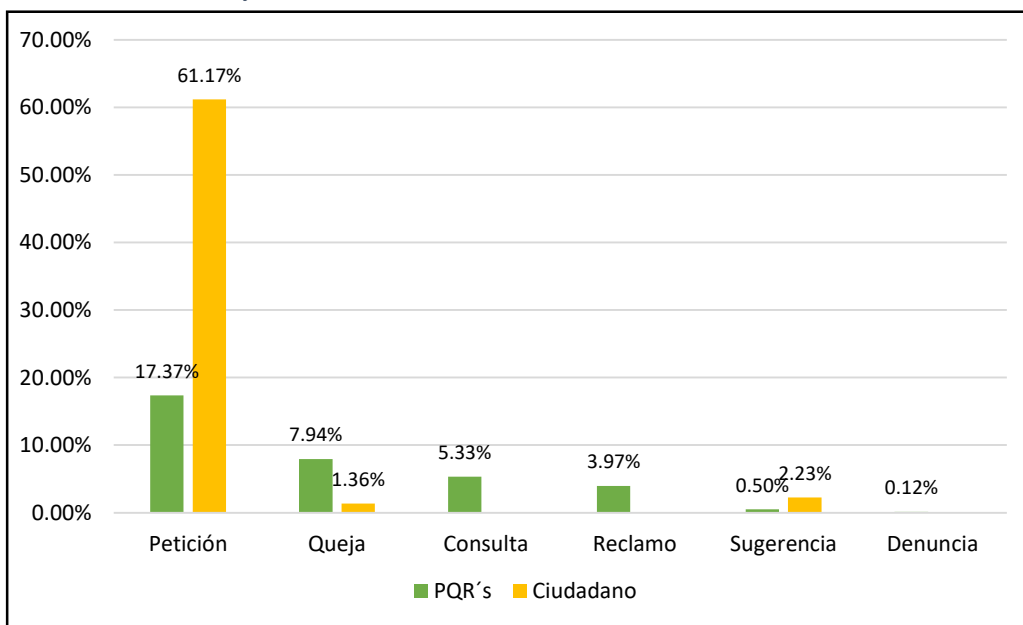
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el año 2022, se recibieron a través del buzón de PQR's 284 solicitudes y 522 por el correo del ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
Petición	140	493	633	79%
Queja	64	11	75	9%
Consulta	43		43	5%
Reclamo	32		32	4%
Sugerencia	4	18	22	3%
Denuncia	1		1	0%
Total	284	522	806	

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 806 PQRS recibidas durante el año 2022, la mayor cantidad corresponde a peticiones (633) y quejas (75) equivalentes a un 79% y 9% respectivamente.

Comparando con el año anterior 2021, se presentó una disminución en relación al total de las peticiones recibidas; sin embargo, en relación a las quejas se presentó un crecimiento con relación al año anterior veníamos 33 en el 2021 a 75 quejas en el 2022.

Aunque haya aumentado el número de queja, el número total de solicitudes en total tanto por PQR's como ciudadano ha disminuido, lo que evidencia mejora en la prestación de los servicios por parte de cada una de las dependencias de la Universidad.

Acceso al buzón de PQR'S y correo del ciudadano

Tabla 2. Acceso al buzón PQR's 2020-2022

Año	Total
2020	1831
2021	1987
2022	806

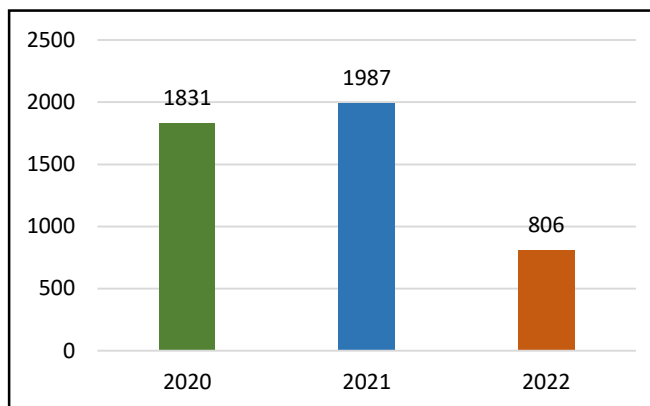


Ilustración 2. Acceso al buzón PQR's y ciudadano 2020-2022

Solicitudes por proceso del año 2022

En la Tabla 3 se observa que el mayor número de solicitudes fueron atendidas por los procesos de Gestión de Admisiones y Registro con un 28% de las solicitudes, Gestión Académica con 27% y Gestión Documental con 19%, comparando los resultados con el año anterior, se mantienen los mismos procesos con mayor número de solicitudes, pero en menor número de solicitudes que el año pasado.

En relación al tipo del proceso, los estratégicos tuvieron una participación del 1,46% del total de las solicitudes, los Misionales tuvieron un 30,58% de las solicitudes recibidas en el 2021 y Los procesos de Apoyo un 67,91%, donde se concentra la mayor cantidad, para el caso de los procesos de control y evaluación no se recibieron solicitudes.

Tabla 3. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
01 - Dirección y Planeación	1	1	2	0%
02 - Acreditación	1	1	2	0%

03 - Gestión de la Calidad	1	9	10	1%
04 - Comunicaciones		2	2	0%
06 - Gestión Académica	109	106	215	27%
07 - Gestión de Investigación	2	13	15	2%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	10	49	59	7%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	4	6	10	1%
10 - Gestión Jurídica	1	4	5	1%
11 - Gestión de Contratación	4	12	16	2%
12 - Gestión Financiera	13	13	26	3%
13 - Gestión de Recursos Educativos	1		1	0%
14 - Gestión de Bienestar Universitario	10	5	15	2%
15 - Gestión Documental	14	138	152	19%
16 - Gestión Administrativa	18	2	20	2%
17 - Gestión del Talento Humano	6	11	17	2%
18 - Gestión de Biblioteca	5	5	10	1%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	84	145	229	28%
Total	284	522	806	

El comportamiento de las solicitudes atendidas fue del 94%, por periodo de vacaciones colectivas algunas quedaron para tramites en el mes de enero de 2023.

Distribución de Solicitud por tipo de usuario

Los estudiantes y egresados de la Universidad (*Tabla 4*), son los que más acceden al buzón de PQR's y generalmente solicitan información.

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuario

	Contratista	Egresado	Estudiante	Funcionario	Profesor	Total
Número de solicitudes	8	80	174	2	20	284
%	3%	28%	61%	1%	7%	

En la siguiente Tabla 5 se muestra los tipos de PQR que realizan los usuarios.

Tabla 5. Tipo de PQR por vinculación de usuario

Tipo PQR's	Contratista	Egresado	Estudiante	Funcionario	Profesor	Total
Petición	6	44	81	1	8	140
Queja	2	15	36	1	10	64
Consulta		9	33		1	43
Reclamo		12	20			32

Sugerencia			3		1	4
Denuncia			1			1
Total	8	80	174	2	20	284
Respuestas	8	75	163	2	20	268
%	100%	94%	94%	100%	100%	94%

Análisis de tendencias de PQR's

Tabla 6. Caracterización de las respuestas 2022

Descriptorios PQR	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio. Sept	Oct. - Diciembre
Acceso a información o a plataforma web	26%	22%	30%	22%
Actualización de Datos	20%	40%	20%	20%
Asignación y reconocimiento de puntaje	50%	0%	0%	50%
Cancelación de asignatura o semestre	0%	33%	33%	33%
Certificaciones	47%	23%	19%	11%
Contenidos Programáticos de asignaturas	0%	0%	80%	20%
Curso de Inglés	40%	0%	60%	0%
Daños en equipos e infraestructura	16%	5%	53%	26%
Demora en la prestación de servicio	42%	42%	17%	0%
Derecho de Petición	0%	0%	50%	50%
Desarrollo académico	33%	42%	17%	8%
Expedición de Diplomas	11%	33%	33%	22%
Grados ó Verificación de título	18%	36%	18%	27%
Homologación	29%	0%	29%	43%
Información de modalidad de ingreso	0%	40%	40%	20%
Inscripción	59%	6%	24%	12%
Legalización de prácticas Profesionales	0%	0%	67%	33%
Matricula Académica	13%	25%	63%	0%
Matrícula Financiera o Liquidaciones	38%	4%	50%	8%
Oferta académica	25%	75%	0%	0%
Pago de orden de servicio	0%	0%	0%	100%
Proceso de crédito	14%	57%	14%	14%
Programas de bienestar universitario	33%	0%	33%	33%
Readmisión	0%	20%	60%	20%
Reembolso	17%	83%	0%	0%
Seguro Estudiantil	0%	0%	50%	50%
Solicitud de Documentos	25%	25%	0%	50%
Solicitud Extracupo Asignaturas	80%	0%	20%	0%
Tramites de biblioteca	50%	0%	25%	25%
Total	30%	21%	31%	17%

Acciones provenientes de PQR'S

Tabla 7. Tratamiento de PQR's 2022

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	<ul style="list-style-type: none"> Expedición de certificados 	<p>Se realizaron ajustes en los procesos o pasos a realizar para la solicitud de certificados por parte de los estudiantes o egresados, entre los cambios se encuentran los siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se eliminó el acceso a las facturas correspondientes a los certificados emitidas por el grupo de admisiones y registro de la página de pagos, pse.unimagdalena.edu.co y se habilitó el ingreso único para la generación de facturas de certificados emitidos por admisiones, desde la página de admisiones.unimagdalena.edu.co en la opción servicios/ solicitud de certificados; donde se orienta al usuario sobre los diferentes tipos de documentos y su contenido. Se implementó el ingreso con documento de identidad a la opción solicitud de certificados de la página de admisiones para facilitar el proceso de los solicitantes. Se socializo a través de los diferentes canales de comunicación institucionales los cambios en el proceso de expedición de certificados. Respuesta a las solicitudes recibidas. Inclusión de mensajes informativos en el módulo de certificados para orientar a los usuarios en el proceso de obtención de certificados.
Grupo de admisiones, registro y control académico	<ul style="list-style-type: none"> Matricula Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Se atendieron las solicitudes de los estudiantes, se habilitaron las liquidaciones con fechas actualizadas según autorización del consejo académico establecidas en la circular 2 del 2022.
Grupo de admisiones, registro y control académico	<ul style="list-style-type: none"> Registro académico 	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentra en proceso la creación del nuevo sistema de información
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	<ul style="list-style-type: none"> Grados 	<ul style="list-style-type: none"> Se brindó orientaciones a los usuarios sobre el proceso de grado o estado de su situación académica para obtener este.

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: prontitud de la respuesta, coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los

procedimientos Institucionales, claridad en la redacción de la respuesta y 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 8 se presenta el consolidado (porcentaje de usuarios) de la evaluación para 2022 y en la Tabla 9 la trazabilidad de los últimos 4 años.

Tabla 8. 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	79%
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	81%
La claridad en la redacción de la respuesta	83%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	71%

Tabla 9. Resultados evaluación de PQR de 2019 a 2022

Criterio de evaluación	2019	2020	2021	2022
La prontitud de la respuesta	68%	77%	77%	79%
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	74%	82%	83%	81%
La claridad en la redacción de la respuesta	77%	82%	83%	83%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	64%	77%	78%	71%