



Sistema de Gestión COGUI+

Informe Buzón PQR'S primer trimestre del 2022

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



Informe del Buzón Atención de Peticiones, Consulta, Quejas, Reclamos y Sugerencias

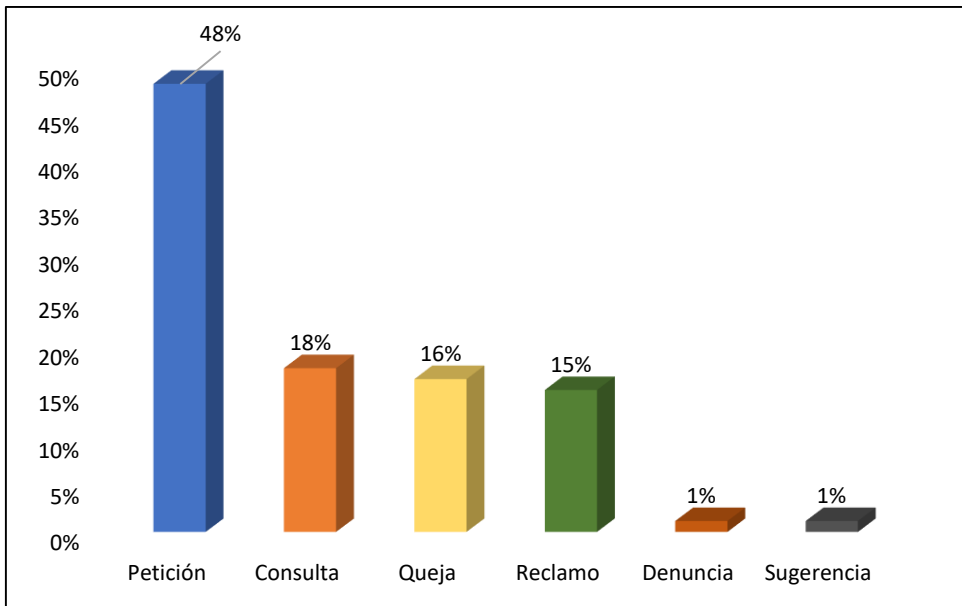
Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el primer trimestre del 2022, se recibieron a través del buzón de PQR'S 85 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQR's	Porcentaje
Petición	41	48%
Consulta	15	18%
Queja	14	16%
Reclamo	13	15%
Denuncia	1	1%
Sugerencia	1	1%
Total	85	

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 85 solicitudes recibidas durante el primer trimestre del 2022, su gran mayoría corresponde a petición con un 48%, seguido de las consultas 18%, queja 16%, reclamo 15%, denuncia y sugerencias 1% respectivamente.

Solicitudes por dependencia del primer trimestre del 2022 del buzón PQR's

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.

Tabla 2. Tipo de solicitudes por dependencia

Dependencia	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Grupo de admisiones, registro y control académico	7		8	2	9	1	27
Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	3		5	1			9
Programa de Administración de Empresas			3		2		5
Programa Ingeniería Industrial			3	1			4
Dirección Administrativa			1	2			3
Facultad de Ingeniería				3			3
Programa de Negocios Internacionales			3				3
Centro de Plurilingüismo			2				2
Grupo de Biblioteca			2				2
Programa Medicina			1		1		2
Secretaría General	1				1		2
Grupo de Servicios Tecnológicos TIC		1		1			2
Programa de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras Por Ciclos Propedéuticos	1						1
Centro de Ingeniería y Desarrollo Software (CIDS)			1				1
Programa Contaduría Pública			1				1
Departamento de Estudios Generales e Idiomas				1			1
Dirección Curricular y de Docencia	1						1
Facultad de Ciencias de la Educación			1				1
Facultad de Ciencias de la Salud			1				1
Facultad de Humanidades			1				1
Grupo de Contabilidad			1				1
Grupo de Contratación			1				1
Grupo Gestión Documental				1			1
Programa Ingeniería de Sistemas			1				1
Programa Ingeniería Pesquera			1				1
Programa Licenciatura en Educación Infantil			1				1
Oficina de Aseguramiento de la Calidad			1				1
Vicerrectoría Académica			1				1
Dirección de Desarrollo Estudiantil	1						1
Dirección de Bienestar Universitario	1						1
Grupo de Facturación, Créditos y Carteras			1				1
Programa de Cine y Audiovisuales				1			1
Grupo de Servicios Generales				1			1
Total general	15	1	41	14	13	1	85

En el primer trimestre, las dependencias que recibieron más PQR's (Tabla 2), fueron el: Grupo de admisiones y registros 32%, Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

(CREO) 11%, Programa de Administración de Empresas 6% y el programa de Ingeniería Industrial 5%. El comportamiento de la solicitudes atendidas fue del 84%.

Distribución de PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los estudiantes y egresados son quienes más utilizaron el buzón PQR'S durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2022. La más concurrentes fueron las peticiones y quejas para los estudiantes y para los egresados las peticiones y reclamos.

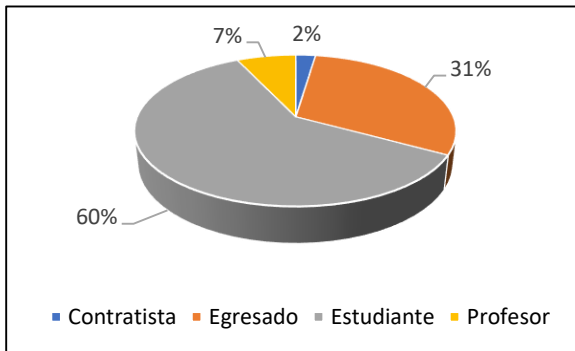
Tabla 3. Distribución PQR's por tipo de usuario

Tipo de usuario	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Estudiante	12	1	25	6	6	1	51
Egresado	3		12	4	7		26
Profesor			2	4			6
Contratista			2				2
Total	15	1	41	14	13	1	85

Tabla 4. Número de solicitudes por tipo de usuarios

	Contratista	Egresado	Estudiante	Profesor	Total
Número de Solicitudes	2	26	51	6	85
%	2%	31%	60%	7%	

Ilustración 2. Número de solicitudes por tipo de usuario



Las peticiones y quejas de los estudiantes están relacionadas con los siguientes temas:

- Matrícula Financiera
- Registro académico
- Inscripción
- Expedición de certificados

Las peticiones y reclamos de los egresados están relacionadas con los siguientes temas:

- Expedición de certificados

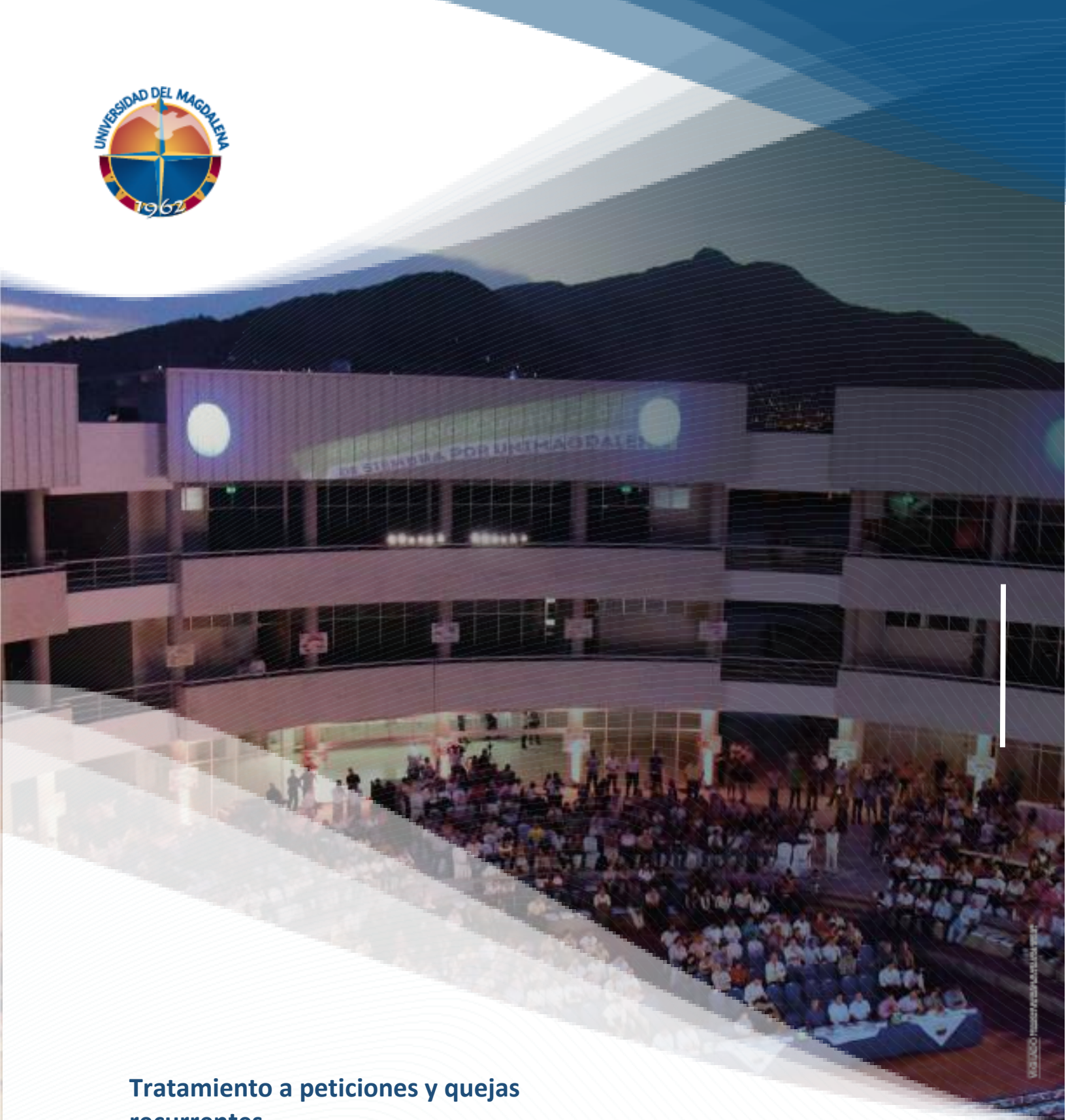
Distribución de PQR'S por servicios y/o trámites

A continuación, se presentan los servicios y/o tramites con mayor número de petición, quejas o reclamos:

Tabla 5. Análisis de PQR'S por servicio y/o trámite

Servicios o trámites	Consulta	Denuncia	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total
Expedición de certificados	3		9		8		20
Matrícula Financiera	3		6		1	1	11
Registro académico	1		5	1	2		9
Inscripción	2		3	1			6
Cursos Especiales			3	1			4
Acceso a plataformas	2		2				4
Comunicación con el usuario				4			4
Información del programa			3				3
Infraestructura Física			1	2			3
Programa de Almuerzos y refrigerios	1				1		2
Verificación de títulos	1		1				2
Readmisión			2				2
Desarrollo de asignatura				2			2
Expedición de Diplomas					1		1
Inducción	1						1
Oportunidad laboral	1						1
Correos spam		1					1
Admisión			1				1
Asignación y reconocimiento de puntajes			1				1
Expedición de certificado laboral			1				1
Actualización de base de datos			1				1
Programa de Ayudantías			1				1
Expedición de certificados de retenciones			1				1
Ausencia del Docente				1			1
Expedición de certificados				1			1
Logística de eventos				1			1
Total	15	1	41	14	13	1	85

El 24% están orientadas a la expedición de certificados, el 13% a matrícula financiera y el 11% al registro académico.



Tratamiento a peticiones y quejas recurrentes



En el primer trimestre del 2022 se evidenció que el mayor número de las peticiones y reclamos se relacionaron con la expedición de certificados, matrícula financiera y registro académico. A continuación:

Tabla 6. Tratamiento proveniente 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 	<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 admissions.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.
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



DE SIEMPRE POR UNIMAGDALENA

