



Informe general del Buzón de PQR´S y atención al ciudadano del 2021

Grupo de Gestión de la Calidad

Informe de Atención a Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el año 2021, se recibieron a través del buzón de PQR´s 764 solicitudes Y 1226 por el correo del ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR´s	Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitud de información	722	1209	1931	97,3%
Queja	27	6	33	1,7%
Reclamo	11	1	12	0,6%
Sugerencia	3	5	8	0,4%
Percepción	1		1	0,1%
Total	764	1221	1985	

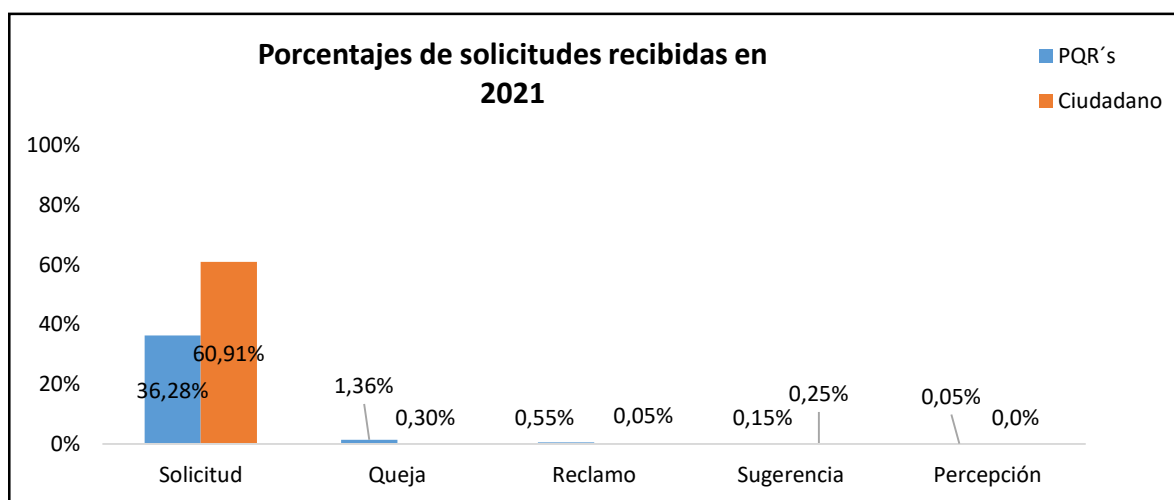


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 1985 PQRS recibidas durante el año 2021, la mayor cantidad corresponde a solicitudes de información (1931) y quejas (33) equivalentes a un 97,3% y 1,7% respectivamente.

Comparando con el año anterior 2020, se presentó un crecimiento del 8% en relación al total de las solicitudes recibidas; sin embargo, es importante mencionar que se vienen presentando una disminución en las quejas con relación al año anterior veníamos 81 en el 2020 a 33 quejas en el 2021 lo que evidencia mejora en la prestación de los servicios por parte de cada una de las dependencias de la Universidad.

Distribución de Solicitud por tipo de usuario

Los estudiantes y aspirantes de la Universidad (*Tabla 2*), son los que más acceden al buzón de PQR's y generalmente solicitan información.

Tabla 2. Número de solicitudes por tipo de usuario

	Funcionario	Docente	Sin identificar	Egresado	Aspirante	Estudiante	Total
Número de solicitudes	2	11	97	113	244	297	764
%	0,26%	1,44%	12,70%	14,79%	31,94%	38,87%	

Solicitudes por proceso del año 2020

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 46,15% de las solicitudes, Gestión Académica con 19,85% y Gestión Documental con 9,82%.

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	7	8	0,40%
03 - Gestión de la Calidad	1	6	7	0,35%
04 - Comunicaciones		7	7	0,35%
05 - Relaciones Interinstitucionales	1	6	7	0,35%
06 - Gestión Académica	175	219	394	19,85%
07 - Gestión de Investigación	2	19	21	1,06%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	23	169	192	9,67%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	9	7	16	0,81%
10 - Gestión Jurídica	4	40	44	2,22%
11 - Gestión de Contratación	3	14	17	0,86%
12 - Gestión Financiera	21	28	49	2,47%
13 - Gestión de Recursos Educativos	2	4	6	0,30%
14 - Gestión de Bienestar Universitario	32	13	45	2,27%
15 - Gestión Documental	44	151	195	9,82%
16 - Gestión Administrativa	5	12	17	0,86%
17 - Gestión del Talento Humano	11	15	26	1,31%
18 - Gestión de Biblioteca	6	11	17	0,86%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	424	492	916	46,15%
Externa		1	1	0,05%
Total	764	1221	1985	

Acceso al buzón de PQR'S y correo del ciudadano

Tabla 4. Acceso al buzón PQR's 2019-2021

Año	Total
2019	1716
2020	1831
2021	1987

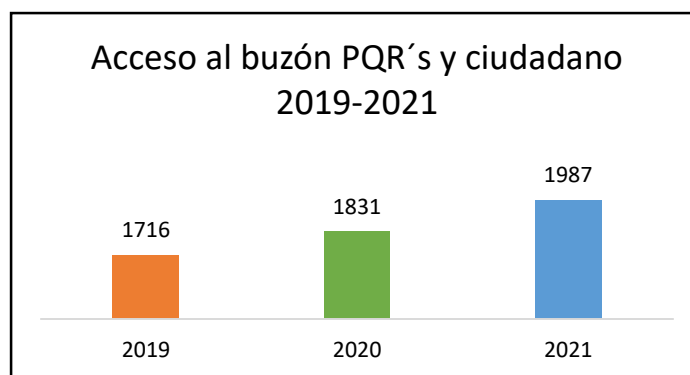


Ilustración 2. Acceso al buzón PQR's y ciudadano 2019-2021

Acciones provenientes de PQR'S

Tabla 5. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Acción a tomar por el proceso
Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	Proceso de inscripción	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el proceso de inscripción se realizó por medios electrónicos, a través de la página web https://admisiones.unimagdalena.edu.co/inscripcionPRE/indexPrinc.jsp • Publicación de normativa aplicable y formatos para conocimiento de los estudiantes en el proceso de admisión. • Atención de solicitudes a través de diferentes canales como correo electrónico, buzón PQR's y por ventanilla de manera presencial. • Modificación del cronograma del proceso de admisión de nuevos estudiantes para el periodo 2021-I, debido al aplazamiento con respecto a la publicación de resultados del examen saber 11 calendario A 2020. • Desarrollo de Instagram Live de @unimagdalena para resolver dudas sobre el Proceso de Inscripción del periodo 2021-1, con el Responsable del Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico - Unimagdalena, Edwin Gutiérrez Boto.
Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en la expedición de certificaciones • Desconocimiento para obtener un certificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la utilización del correo certificadosayre@unimagdalena.edu.co y mejorar la divulgación del mismo. • Publicación de instrucciones en el módulo de solicitud de certificados con sus respectivos pasos, recomendaciones y tiempo requerido. • Creación de acceso para consultar sobre el estado del pago de certificaciones • Expedición de certificados con firma escaneada, firma digital y código de verificación de acuerdo a la necesidad del usuario • Canales de atención presenciales y de manera virtual <p>Acción a realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar encuesta de satisfacción sobre el servicio de certificaciones
Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de inscripción 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a todas las solicitudes recibidas. • Actualización y publicación del instructivo con toda la información relacionada sobre el proceso de admisión 2021-II. • Actualización de la página del proceso de admisión con el detalle de los pasos y enlaces de interés como normativa, instructivos, simuladores de conversión de resultado de prueba saber 11, resultados de admisión anteriores, estimación del costo de matrícula y formatos del proceso. • Realización de Instagram Live de para resolver dudas sobre el Proceso de Inscripción del periodo, con el Responsable del Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico, Edwin Gutiérrez Boto. <p>Activación de chat informativo para resolver las dudas de los aspirantes.</p>

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 6 se presenta el consolidado (porcentaje de usuarios) de la evaluación para 2021 y en la Tabla 7 la trazabilidad de los últimos 3 años.

Tabla 6. 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	77%
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	83%
La claridad en la redacción de la respuesta	83%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	78%

Tabla 7. Resultados evaluación de PQR de 2019 a 2021

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

