



VIGILADO INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR SUJETA A INSPECCIÓN Y VIGILANCIA POR EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

INFORME BUZÓN PQR'S Segundo trimestre del 2021



ACREDITADA
POR ALTA CALIDAD

Sistema de Gestión COGUI+

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO 20.24

Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el segundo trimestre del 2021, se recibieron a través del buzón de PQR'S 130 solicitudes y a través del correo de ciudadano 172, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo solicitud	PQR's	Correo Ciudadano	Total	Porcentaje
Solicitud	122	171	293	97%
Queja	7		7	2%
Sugerencia	1	1	2	1%
Total	130	172	302	

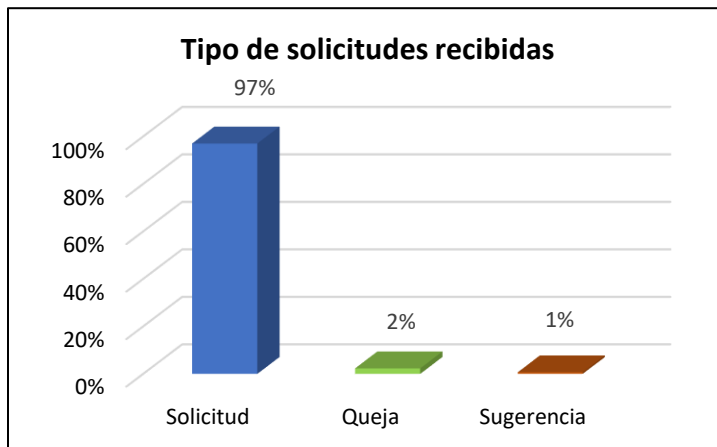


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 302 solicitudes recibidas durante el segundo trimestre del 2021, su gran mayoría corresponde a solicitudes (293) con un 97%, luego en menor proporción se encuentran las quejas (7) equivale al 2%, y finalmente las sugerencias (2).

Comparando los resultados con el trimestre anterior, en las solicitudes que se presentaron a través del buzón se presentó una disminución aproximadamente del 55%.

Solicitudes por proceso del segundo trimestre del 2021 del buzón PQR's

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	Queja	Solicitud	Sugerencia	Total	Porcentaje
06 - Gestión Académica	4	39		43	33%
07 - Gestión de Investigación		1		1	1%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	1	3		4	3%
09 - Apoyo Tecnológico TIC		1	1	2	2%
11 - Gestión de Contratación		2		2	2%
12 - Gestión Financiera		4		4	3%
14 - Gestión de Bienestar Universitario	1	8		9	7%
15 - Gestión Documental		8		8	6%
16 - Gestión Administrativa		3		3	2%
17 - Gestión del Talento Humano		5		5	4%
18 - Gestión de Biblioteca		1		1	1%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	1	47		48	37%
Total	7	122	1	130	

Los Procesos Misionales en el segundo trimestre del 2021 tuvieron un 37% de las solicitudes recibidas, y los procesos de Apoyo el 63%.

En el segundo trimestre del 2021 los procesos con mayor participación son: el proceso de apoyo Gestión de Admisiones y Registro y el Proceso Misional de Gestión Académica. De acuerdo con el trimestre anterior, se siguen manteniendo los mismos procesos con mayor participación y en relación a los procesos estratégicos esta vez no presentación solicitudes.

Comportamiento de respuesta del sistema PQR'S

En el segundo trimestre de 2021 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 86% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor o igual a los 15 días hábiles fue del 59%. A continuación, el comportamiento de respuesta por área:

Tabla 3. Comportamiento de respuestas por área

Proceso	Área	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta	Total
06 - Gestión Académica	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO		16	3	19
	Consultorio Jurídico		4		4
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas		1	2	3
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales	1			1
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	1			1
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera	1	1		2
	Dirección Académica de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Informática			2	2
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	2			2
	Dirección Académica de Psicología			1	1
	Facultad de Ciencias de la Educación		1		1
	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	1			1
	Facultad de Humanidades	1			1
	Vicerrectoría Académica	5			5
	07 - Gestión de Investigación	Vicerrectoría de Investigación			1
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Dirección de Prácticas Profesionales	2			2
	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	2			2
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	1		1	2
11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación	1		1	2
12 - Gestión Financiera	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	4			4
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	8	1		9
15 - Gestión Documental	Secretaría General	8			8
16 - Gestión Administrativa	Grupo de Servicios Generales	1			1
	Vicerrectoría Administrativa			2	2
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano		4	1	5
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	1			1

Proceso	Área	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta	Total
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	37	7	4	48
Total		77	35	18	130

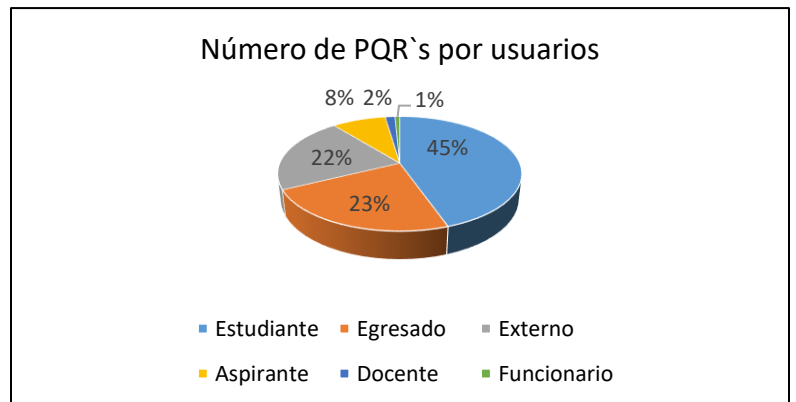
De acuerdo con los resultados del trimestre anterior, se presenta una disminución en el porcentaje de atención de las solicitudes y mas en la oportunidad de dar respuesta, en un tiempo menor o igual a 15 dias.

PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los estudiantes y egresados de la Universidad son quienes más utilizaron el buzón PQR'S Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias durante el periodo comprendido entre abril y junio del 2021.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Vinculación	Total	Porcentaje
Estudiante	58	45%
Egresado	30	23%
Externo	28	22%
Aspirante	11	8%
Docente	2	2%
Funcionario	1	1%
Total	130	



En el trimestre anterior, los usuarios con más interacción con el buzón fueron los aspirantes, debido a que se encontraba abierto el proceso de inscripción para el periodo 2021-1, para este trimestre los estudiantes y egresados son los que más utilizaron el buzón de PQR's en un 45% y 23% respectivamente.

Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiante

Para el siguiente análisis, se toma sola la población de estudiantes, siendo la que presentó un mayor porcentaje de interacción con el buzón en este trimestre.

Tabla 5. Resumen de tipo de solicitud por aspirante

Tipo de solicitud	Total	Porcentaje
Solicitud	54	93%
Queja	4	7%
Total	58	

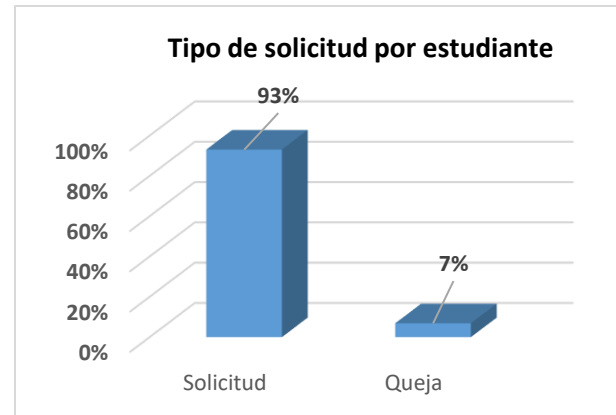


Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario aspirante

El porcentaje de solicitudes recibidas por los estudiantes fue del 93% y de quejas el 7%, relacionadas con los siguientes temas:

- Grados
- Certificado de estudios
- Programa Jóvenes en Acción - notificación de cambios
- Liquidación de matrícula
- Matrícula académica
- Práctica profesional

Estos temas fueron los más recurrentes tanto en solicitudes como en quejas. Las quejas fueron atendidas y tratadas oportunamente por las dependencias responsables.

Distribución de PQR'S por Dependencias

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.

Las dependencias con mayor número de PQR'S son el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico, y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades, a continuación, se presentan sus resultados.

Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Tabla 6. Análisis de PQR'S Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Servicio o trámite	Tipo de vinculación					Total	Porcentaje
	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Externo		
Certificado de estudios	1		5	8	2	16	34%
Certificado de notas			9		1	10	21%
Inscripciones	3				3	6	13%
Actualización de datos				3	1	4	9%
Liquidación de matrícula				3		3	6%
Matrícula académica		1		1		2	4%
Solicitud de información	1		1			2	4%
Acceso a Plataforma virtuales			2			2	4%
Cancelación de semestre				1		1	2%
Derecho de petición				1		1	2%
Total	5	1	17	17	7	47	

El 55% de las solicitudes están orientadas a la expedición de certificados tanto de estudios como de notas, en la mayoría de los casos por demora en la expedición de los mismo.

Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

Tabla 7. Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo

Servicio o trámite	Tipo de vinculación			Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante		
Liquidación de matrícula	1		3	4	21%
Solicitud de información	1	2	1	4	21%
Grados			2	2	11%
Inscripciones	2			2	11%
Prácticas profesionales			1	1	5%
Cancelación de asignatura			1	1	5%
Certificado de estudios		1		1	5%
Derecho de petición			1	1	5%
Desistimiento de solicitud			1	1	5%
Trámites administrativos	1			1	5%
Acceso a Plataforma virtuales			1	1	5%
Total	5	3	11	19	

El 21% de las solicitudes estuvieron orientadas a la liquidación de matrícula, por reajuste de la misma en valores y expedición.

Acciones provenientes de PQR'S

En este segundo trimestre del 2021 se evidenció que el mayor número de las solicitudes se relacionaron con el trámite de certificaciones, una de las causas es debido al aumento de los tramites de manera virtual; algunas de las acciones tomadas se describen a continuación:

Tabla 8. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Acciones tomadas por el proceso
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"> • Actualizar el instructivo, solicitud de certificados de estudio de acuerdo a las nuevas funcionalidades del módulo de certificaciones. • Realizar encuesta de satisfacción sobre el servicio de certificaciones

INFORME

Buzón de PQR'S segundo trimestre del 2021



ACREDITADA
POR ALTA CALIDAD

Sistema de Gestión COGUI+

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO
20.24

