



INFORME
BUZÓN PQR'S
Primer 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 primer trimestre del 2021, se recibieron a través del buzón de PQR'S 289 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR'S	Total	Porcentaje
Solicitud	279	96,54%
Queja	5	1,73%
Reclamo	4	1,38%
Sugerencia	1	0,35%
Total	289	

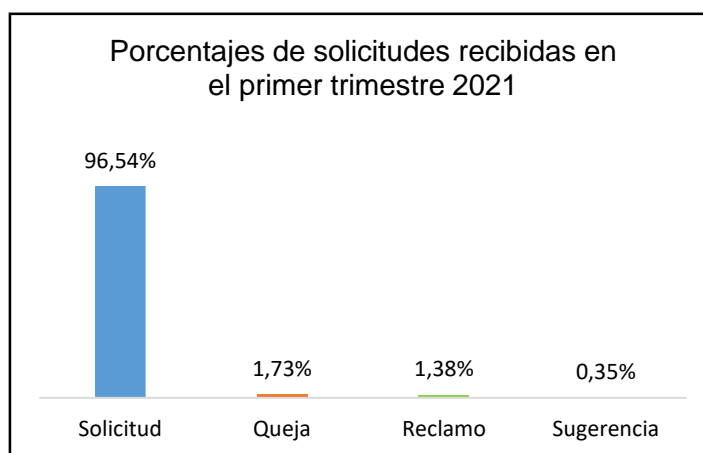


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 289 PQRS recibidas durante el primer trimestre del 2021, su gran mayoría corresponde a solicitudes (279) con un 96,54%, luego en menor proporción se encuentran las quejas (5) equivale al 1,7%, reclamos (4) que representa el 1,38% y finalmente las sugerencias (1).

Solicitudes por proceso del primer trimestre del 2021

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

PROCESO	Solicitud	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	Porcentaje
03 - Gestión de la Calidad	1				1	0,35%
06 - Gestión Académica	41		2	1	44	15,22%
07 - Gestión de Investigación	1				1	0,35%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	3				3	1,04%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	2				2	0,69%
11 - Gestión de Contratación	1				1	0,35%
12 - Gestión Financiera	7				7	2,42%
14 - Gestión de Bienestar Universitario	4	1			5	1,73%

15 - Gestión Documental	15				15	5,19%
17 - Gestión del Talento Humano	3	1			4	1,38%
18 - Gestión de Biblioteca	1				1	0,35%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	200	3	2		205	70,93%
Total	279	5	4	1	289	100,00%

Los Procesos Estratégicos en el primer trimestre del 2021 tuvieron un 0,35% de las solicitudes recibidas, Los Misionales un 16.61% y Los procesos de Apoyo un 83,04%.

En el primer 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.

Comportamiento de respuesta del sistema PQR'S

En el primer trimestre de 2021 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 95% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor a los 15 días hábiles fue del 88.6%. A continuación, el comportamiento de respuesta por área:

Tabla 3. Comportamiento de respuestas por área

PROCESO	AREA	Con respuesta	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta
03 - Gestión de la Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	1		
06 - Gestión Académica	Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP	2		1
	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades -CREO	18	3	
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	3		
	Dirección Académica de Derecho	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Civil			1
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	1		
	Dirección Académica de Medicina	1		
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	2		

PROCESO	AREA	Con respuesta	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta
	Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	2		
	Dirección de Desarrollo Estudiantil			2
	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	1		
	Facultad de Humanidades	1		1
	Facultad de Ingeniería	1		
	Vicerrectoría Académica	1		
07 - Gestión de Investigación	Vicerrectoría de Investigación			1
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados		1	
	Centro de Ingeniería y Desarrollo de Software	1		
	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social			1
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	2		
11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación	1		
12 - Gestión Financiera	Dirección Financiera	1		
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	5		
	Grupo de Tesorería	1		
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	4	1	
15 - Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental	1		
	Secretaría General	14		
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	2		2
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca			1
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	187	14	4
Total		256	19	14

De acuerdo a la [Tabla 3](#) se evidencia que solo el 6,5% de las solicitudes son atendidas fuera de los tiempos, en su mayoría se debe a que son peticiones de certificación o fueron resueltas en su momento de manera telefonica debido a la urgencia.

PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRs por tipo de usuario indica que los Aspirantes de la Universidad son quienes más utilizaron el buzón PQR'S Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias durante el periodo comprendido entre enero y marzo del 2021.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo vinculo del usuario	Total	Porcentaje
Aspirante	123	42,56%
Estudiante	94	32,53%
Egresado	37	12,80%
Sin especificar	30	10,38%
Docente	5	1,73%
Total general	289	

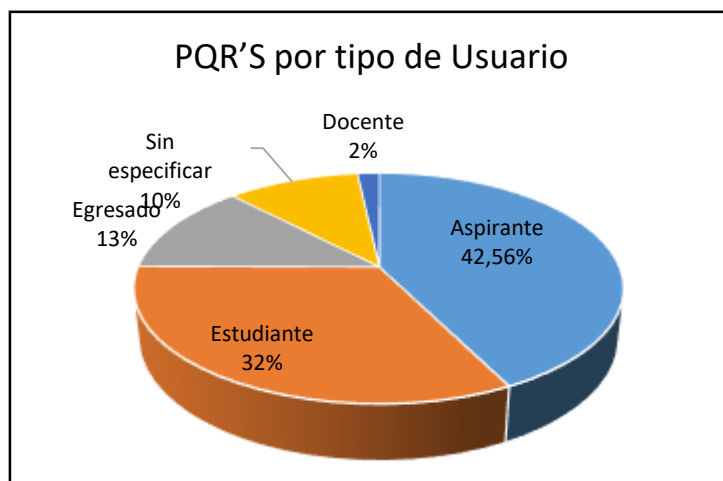


Ilustración 2. Distribución de PQR's por tipo de usuario

Distribución PQR'S por tipo de usuario aspirante

Para el siguiente análisis, se toma sola la población de aspirantes, 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	Total	Porcentaje
Solicitud	118	95,93%
Queja	3	2,44%
Reclamo	2	1,63%
Total	123	

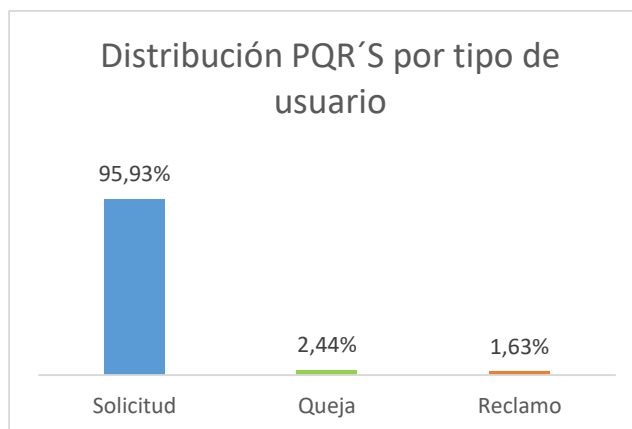


Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario aspirante

De acuerdo al tipo de usuario aspirantes se observa que el porcentaje más alto equivale a solicitudes aproximadamente a un 96%.

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 y Secretaria General, 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

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo vinculo del usuario					Total	Porcentaje
	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Sin especificar		
Acceso a correo electrónico				3		3	1,46%
Activación de pago	16			1	1	18	8,78%
Actualización de datos	4			5	1	10	4,88%
cancelación de materia				1		1	0,49%
Cancelación de semestre				1		1	0,49%
Matricula financiera-descuentos				5		5	2,44%
Matricula financiera-liquidación				6		6	2,93%
Proceso de admisión	23				1	24	11,71%
Proceso de certificación			12	16	3	31	15,12%
Proceso de inscripción	45				3	48	23,41%
Proceso de pago	16		3	3		22	10,73%
Programa de generación E	4			2	1	7	3,41%
Readmisión				3		3	1,46%
Reembolso	2			13	1	16	7,80%
Registro académico				3		3	1,46%
Registro de sesiones académicas		1				1	0,49%

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo vinculo del usuario					Total	Porcentaje
	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Sin especificar		
Retiro voluntario				2		2	0,98%
Situación académica				1		1	0,49%
Solicitud de información			1	1	1	3	1,46%
Total general	110	1	16	66	12	205	

Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

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

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo vinculo del usuario			Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante		
Matricula financiera- descuentos			2	2	9,52%
Proceso de admisión	3			3	14,29%
Proceso de certificación		1		1	4,76%
Proceso de inscripción	1			1	4,76%
Reembolso	2	1		3	14,29%
Registro académico			2	2	9,52%
Solicitud de información	1	4		5	23,81%
Consulta de programas	1			1	4,76%
Homologaciones	1			1	4,76%
Proceso de grado		1	1	2	9,52%
Total	9	7	5	21	

Secretaría General

Tabla 8. Análisis de PQR'S Secretaría General

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo vinculo del usuario			Total	Porcentaje
	Egresado	Estudiante	Sin especificar		
Cancelación de semestre		1		1	7,14%
Matricula financiera- descuentos		1		1	7,14%
Proceso de certificación	2		1	3	21,43%
Copia de acta y/o diploma de grado	2			2	14,29%
Verificación de título	1		6	7	50,00%
Total	5	2	7	14	

Acciones provenientes de PQR'S

En este primer trimestre del 2021 se evidenció que el mayor número de las solicitudes se relacionaron con el proceso de inscripción, algunas de las acciones tomadas se describen a continuación:

Tabla 9. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Acción tomada 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.

INFORME

Buzón de PQR'S primer trimestre del 2021



ACREDITADA
POR ALTA CALIDAD

Sistema de Gestión COGUI+

AÚN+ incluyente e innovadora | PERIODO **20.24**

