



Sistema de Gestión COGUI+

INFORME

BUZÓN PQR'S 2020



Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el año 2020, se recibieron a través del buzón de PQR's 858 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR's	Total	Porcentaje
Sugerencia	1	0,1%
Percepción	2	0,2%
Reclamo	14	1,6%
Queja	53	6,2%
Solicitud	788	91,8%
Total	858	100,0%

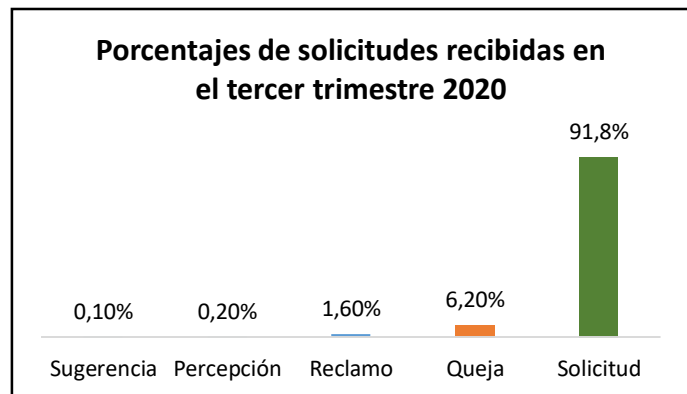


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 858 PQRS recibidas durante el año 2020, la mayor cantidad corresponde a solicitudes (788) y quejas (53) equivalentes a un 91,8% y 6,2% respectivamente, del total de las PQRS recibidas.

Comparando con el año anterior 2019, se presentó un crecimiento del 30% en relación al total de las solicitudes recibidas, debido a que la pandemia del COVID-19 aumentó las consultas virtuales; sin embargo, se vienen presentando una disminución en las quejas con relación a años anteriores veníamos 130 en el 2018, 58 en el 2019 a 53 quejas en el 2020, 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

Tabla 2. Acceso al buzón PQR's 2018-2020

Año	Total	Porcentaje
2018	738	33,6%
2019	602	27,4%
2020	858	39%

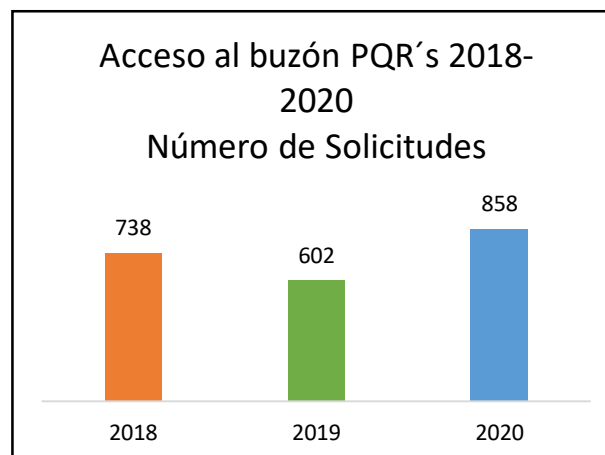


Ilustración 2. Acceso al buzón PQR's 2018-2020

Solicitudes por proceso del año 2020

Tabla 3. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	Sugerencia	Percepción	Reclamo	Queja	Solicitud	Total	Porcentaje
01 - Dirección y Planeación					1	1	0,12%
03 - Gestión de la Calidad					4	4	0,47%
06 - Gestión Académica			2	19	152	173	20,16%
07 - Gestión de Investigación					5	5	0,58%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social					10	10	1,17%
09 - Apoyo Tecnológico TIC		1		7	95	103	12,00%
11 - Gestión de Contratación					2	2	0,23%
12 - Gestión Financiera			1	2	42	45	5,24%
14 - Gestión de Bienestar Universitario		1		4	14	19	2,21%
15 - Gestión Documental			1	4	60	65	7,58%
16 - Gestión Administrativa				2	4	6	0,70%
17 - Gestión del Talento Humano					6	6	0,70%
18 - Gestión de Biblioteca				1	5	6	0,70%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	1		10	14	387	412	48,02%
20 - Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas					1	1	0,12%
Total	1	2	14	53	788	858	100,00%

Los procesos Misionales tuvieron un 22% de las solicitudes recibidas en el 2020 y Los procesos de Apoyo un 77%.

En comparación con el año anterior, se presentó una disminución en el número de solicitudes en los procesos estratégicos y misionales, sin embargo, aumentaron las solicitudes para los procesos de apoyo.

En el año 2020 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 tercer trimestre de 2020 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 94% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor o igual a los 15 días hábiles fue del 84%. A continuación, el comportamiento de respuesta por área:

Tabla 4. Comportamiento de respuestas por área

PROCESO	AREA	Respuesta no mayor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin responder	Total
01 - Dirección y Planeación	Rectoría	1			1
03 - Gestión de la Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	4			4
06 - Gestión Académica	Centro de Postgrados y Educación Continua	2	3	1	6
	Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP	2			2
	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades -CREO	37	8	7	52
	Consultorio Jurídico	3		1	4
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	5			5
	Dirección Académica de Administración de Empresas	3			3
	Dirección Académica de Antropología	1	2		3
	Dirección Académica de Biología	1			1
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales	3			3
	Dirección Académica de Contaduría Pública	1			1

PROCESO	AREA	Respuesta no mayor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin responder	Total
	Dirección Académica de Derecho	1		1	2
	Dirección Académica de Economía			1	1
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica	2	1		3
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	2			2
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	4			4
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica	2		1	3
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	5		1	6
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera	2		4	6
	Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	2			2
	Dirección Académica de Medicina	4	2	3	9
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	5		1	6
	Dirección Académica de Odontología	1		1	2
	Dirección Académica de Psicología	2			2
	Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	4			4
	Dirección Curricular y de Docencia			1	1
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	4			4
	Facultad de Ciencias de la Educación	11	5		16
	Facultad de Ciencias de la Salud	7		1	8
	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas			1	1
	Facultad de Humanidades	6		1	7
	Vicerrectoría Académica	1	3		4
07 - Gestión de Investigación	Vicerrectoría de Investigación	1	3	1	5
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	6			6
	Centro de Ingeniería y Desarrollo de Software	1			1
	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	2	1		3
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	101	2		103

PROCESO	AREA	Respuesta no mayor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	Sin responder	Total
11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación	2			2
12 - Gestión Financiera	Dirección Financiera	1	1		2
	Grupo de Contabilidad	1		4	5
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	26	7	2	35
	Grupo de Tesorería	3			3
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	18	1		19
15 - Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental	1			1
	Secretaría General	60	4		64
16 - Gestión Administrativa	Dirección Administrativa		2		2
	Grupo de Servicios de Tecnológicos	1			1
	Grupo de Servicios Generales	3			3
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	3	3		6
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	4	1	1	6
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	369	40	3	412
20 - Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	Rectoría		1		1
Total general		731	90	37	858

De acuerdo a la Tabla 4 se evidencia que el 85% de las solicitudes son atendidas en los tiempos.

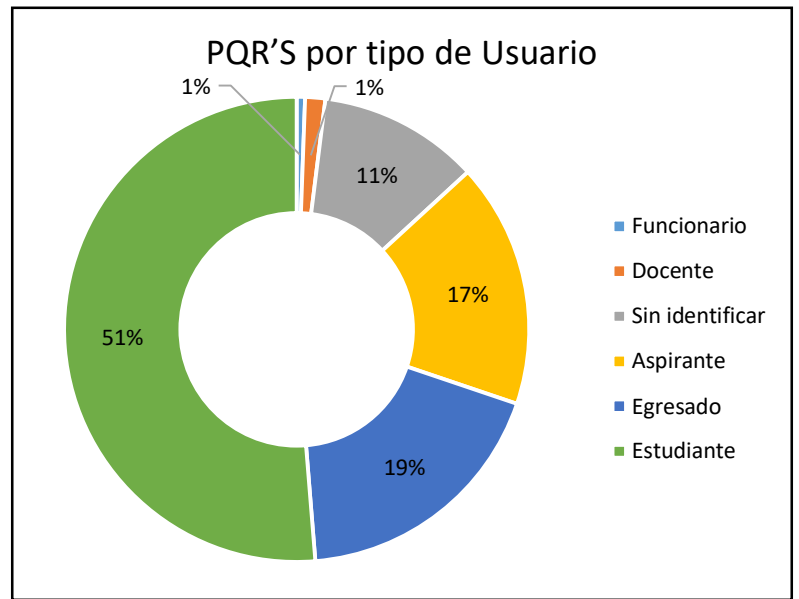
PQR'S por tipo de Usuario

La clasificación de las PQRS por tipo de usuario indica que los Estudiantes de la Universidad son quienes más utilizaron el buzón PQR'S Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias durante el año 2020.

Tabla 5. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de Usuario	Cantidad	Porcentaje
Funcionario	5	0,6%
Docente	12	1,4%
Sin identificar	96	11,2%
Aspirante	146	17%
Egresado	159	18,5%
Estudiante	440	51,3%
Total	858	

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



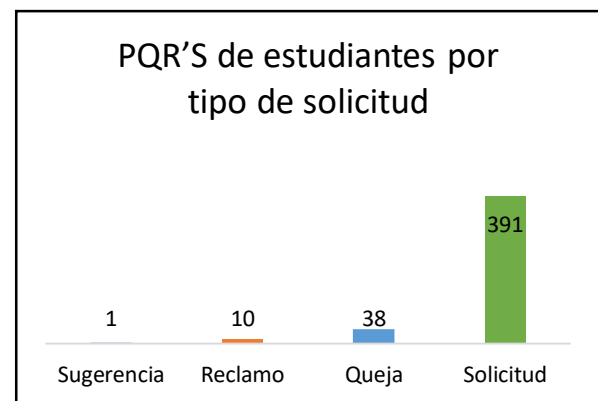
Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

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

Tabla 6. Resumen de tipo de solicitud por estudiante de usuario estudiantes

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Sugerencia	1	0,23%
Reclamo	10	2,27%
Queja	38	8,64%
Solicitud	391	88,86%
Total	440	

Ilustración 4. Distribución PQR's por tipo



Durante el año se mantuvo la tendencia en cuanto a que la solicitud y las quejas son las que presentan los porcentajes más altos.

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, el Grupo de Servicios de Tecnológicos y Secretaria General, a continuación, se presentan sus resultados.

Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Tabla 7. Análisis de PQR'S Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Descriptor de análisis PQR's	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Sin identificar	Total	%
Acceso a la plataforma	1					1	0,2%
Actualización de datos	14	1	1	8		24	5,8%
Atención al cliente				4		4	1,0%
Cancelación de asignatura				7		7	1,7%
Cancelación de semestre				5		5	1,2%
Contenidos programáticos				1		1	0,2%
Créditos estudiantiles					1	1	0,2%
Cupo especial	1		1		1	3	0,7%
Falsificación de documentos					1	1	0,2%
Generación E				5	1	6	1,5%
Matricula Financiera "Descuentos"				11		11	2,7%
Matricula Financiera "liquidación"	1		3	18		22	5,3%
Proceso de admisión	13		3	2	7	25	6,1%
Proceso de certificaciones	1		59	57	5	122	29,6%
Proceso de homologación				1		1	0,2%
Proceso de inscripción	61	1		3	12	77	18,7%
Proceso de pago	8		1	3		12	2,9%
Proceso de readmisión				24	4	28	6,8%
Proceso de transferencia	4					4	1,0%
Procesos de Icetex				1		1	0,2%
Programa de Becas	1					1	0,2%
Programa Generación E				2	2	4	1,0%
Programa Jóvenes en Acción				4		4	1,0%
Registro académico			1	23		24	5,8%
Restablecer o cambiar la contraseña			3	2		5	1,2%
Retiro voluntario				1		1	0,2%
Solicitud de información					1	1	0,2%
Solicitud de reembolso				16		16	3,9%

Descriptor de análisis PQR's	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Sin identificar	Total	%
Total general	105	2	72	198	35	412	

Grupo de Servicios de Tecnológicos

Tabla 8. Análisis de PQR's del Grupo de servicios tecnológicos

Descriptor	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Funcionario	Sin identificar	Total	%
Acceso a plataformas		1	3	14	1		19	18,4%
Actualización de datos			1	6	1	2	10	9,7%
Proceso de pago	1			2			3	2,9%
Restablecer o cambiar la contraseña		1	1	9		1	12	11,7%
Mantenimiento				1			1	1,0%
Protección de datos				1			1	1,0%
Inconvenientes en el proceso de votación				49			49	47,6%
Seguridad de conexión				6			6	5,8%
Activar usuario			1	1			2	1,9%
Total general	1	2	6	89	2	3	103	

Secretaría General

Tabla 9. Análisis de PQR'S Secretaría General

Descriptor	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Sin identificar	Total	%
Acceso a plataformas				2		2	3,13%
Cancelación de asignatura				1		1	1,56%
Cancelación de semestre				1		1	1,56%
Descuento de derechos pecuniarios				2		2	3,13%
Expedición de certificados			2	1		3	4,69%
Expedición de Diplomas O Acta de grado			12			12	18,75%
Matricula Financiera "Descuentos"				1		1	1,56%

Proceso de admisión	2			1		3	4,69%
Proceso de certificaciones			6			6	9,38%
Proceso de grado			1			1	1,56%
Proceso de readmisión			1	1		2	3,13%
Readmisión				4		4	6,25%
Registro académico				2		2	3,13%
Solicitud de apoyo				2		2	3,13%
Solicitud de información					2	2	3,13%
Verificación de título					4	4	6,25%
Inconvenientes en el proceso de votación				1	1	2	3,13%
Información programa de becas o incentivos				2		2	3,13%
Consulta proceso de votación		1	5	6		12	18,75%
Total general	2	1	27	27	7	64	

Acciones provenientes de PQR'S

Tabla 10. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Acción a tomar por el proceso
<p>Dirección de Bienestar Universitario</p> <p>Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico</p> <p>Grupo de Facturación, Crédito y Cartera</p>	Programa de generación E componente EQUIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Se notificó a través de varios correos a los estudiantes potencialmente beneficiados con el programa de generación E componente EQUIDAD en los periodos académicos 2019-I y 2019-II. Se citaron y reunieron a los jóvenes potenciales beneficiarios en las salas de internet y Coordinado con Bienestar y Cartera se brindó acompañamiento a los estudiantes con la ayuda de un funcionario de ICETEX, quien informo y resolvió inquietudes de los estudiantes sobre el proceso. Se solicitó acompañamiento a: Desarrollo Estudiantil, Grupo de Facturación, Crédito y Cartera y a las Direcciones de programa, en contactar telefónicamente a los estudiantes potencialmente beneficiados con el fin de aceptación del beneficio. Se restringió el acceso de algunos servicios del módulo estudiantil con el objeto de insistir a los estudiantes en el diligenciamiento del formulario para acceder al beneficio de generación E componente EQUIDAD, una vez el estudiante llenará el formulario, debía llevar a su Dirección de programa el formulario diligenciado, el cual sería notificado al grupo de admisiones para que éste procediera con la habilitación del módulo estudiantil. En reunión se determinó que el grupo de Cartera se encargaría del proceso de reembolso, teniendo en cuenta que el dinero entra a la institución por giros del ICETEX y

		<p>dicha dependencia son nuestro enlace con el aliado. Una vez Cartera identifique el ingreso notifica vía correo electrónico al estudiante indicando que fue beneficiario y se informa el proceso para el trámite del reembolso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el periodo académico 20201 se matricularon alrededor de 1500 estudiantes con cargo al programa de generación E componente EQUIDAD, es decir que no pagaron matrícula si no que el grupo de admisiones los matriculo una vez el grupo de cartera informara que habían obtenido el beneficio y girados los pagos de periodos anteriores. • Creación de un módulo de consulta, en la opción trámites y servicios que le permitirá al estudiante del periodo 20201 consultar si hacen parte de los potenciales y si cumplen o no con los requisitos para ser beneficiado por el programa generación E.
<p>Grupo Interno de Servicios Tecnológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Olvido de usuario institucional • Olvido de clave institucional • Actualización de correos alternativos • Cambios de usuario correo electrónico • Ingreso a plataformas 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación y publicación del TI-I05 Instructivo para restablecer o cambiar la contraseña y/o conocer su usuario del correo institucional • Habilitación de varios canales de comunicación para la actualización del correo alternativo donde quede constancia de la solicitud del cambio. • Explicación de los lineamientos establecidos en la creación de usuarios, los cuales se encuentran en el documento TI-G03 Guía de usuario para el uso del correo electrónico institucional • Propuesta del proyecto de Single Saing On Unimagdalena para la integración de las plataformas.
<p>Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en la expedición de certificaciones • Inconvenientes en la descarga de las certificaciones • Información del procedimiento para obtener un certificado • Demora en el reflejo del pago de las certificaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un solo canal para la solicitud y descarga de los certificados: definir un solo canal de recepción de solicitudes, puede ser un módulo especial donde solo encuentre el usuario información de este servicio, como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Instrucciones para hacer la solicitud ○ Tipos de certificados que se generan para cada modalidad o para cada estado (graduado o estudiante) ○ Un enlace para el pago en línea o para generar la factura y que le permita de una vez hacer la solicitud del documento (esta información deberá ser cruzada con los reportes del banco y así sabremos quienes solicitaron, pero no fueron activados y se les puede informar al solicitante que no recibimos su pago) ○ Enlace para descarga del documento – con firma digital o código ○ Enlace donde se pueda verificar el código por parte del interesado - empresas o estudiantes • Crear un correo solo para atender este servicio (certificadosdeestudiosayre@unimagdalena.edu.co), al cual se asigne una persona diferente a quien administre el correo de admisiones para que sean cargados en el sistema de correspondencia.
<p>Grupo Interno de Servicios Tecnológicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inconvenientes en el registro para 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de acciones por parte de la Universidad de Antioquia para la optimización de la plataforma que permitirá

	<p>realizar el proceso de votación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inconvenientes en el cargue de la página de votación • Seguridad de la plataforma 	<p>las votaciones electrónicas para la Consulta de Rector 2020-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición de una Mesa de Ayuda para la atención al público en lo concerniente a la activación de su cuenta para la participación en la Consulta. • Difusión de instructivos de registro para votar en la consulta 2020, Canales de atención de la Mesa de Ayuda Consulta Rector 2020 -2024 e Instructivo para restablecer o cambiar la contraseña y/o conocer su usuario del correo institucional
--	---	---

Análisis de Quejas

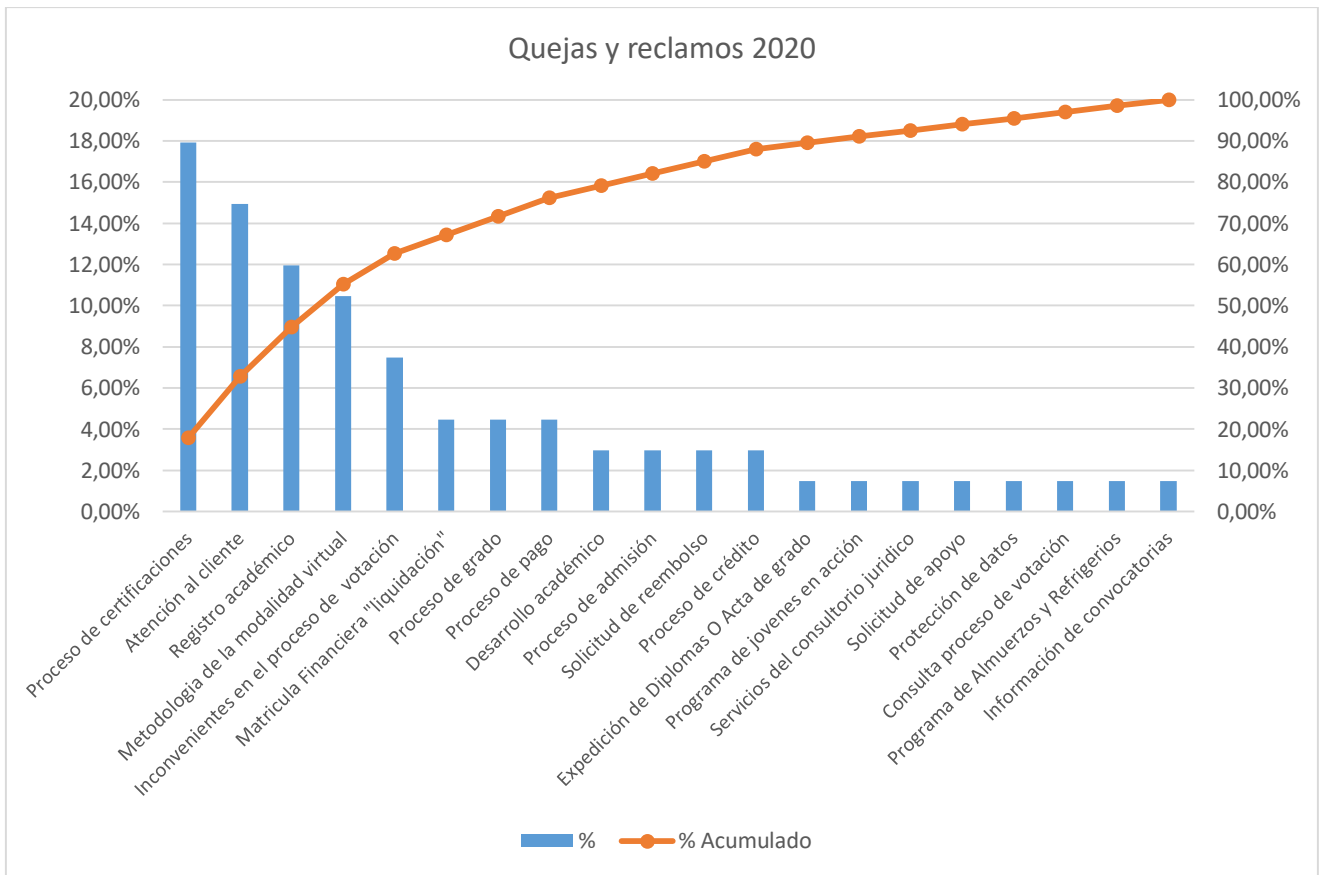


Ilustración 5. Análisis de quejas 2020

Con relación a la Ilustración 5, se puede evidenciar que el 79% de las quejas generadas durante el 2020 se deben principalmente a 9 causas relacionadas con: tramites de certificación, Atención al cliente, registro académico, metodología virtual (estudiantes de salud), inconvenientes en el proceso de votación para la consulta de selección de terna para designación de rector 2020-2024, Matricula Financiera "liquidación", tramites de proceso de grado, tramite de procesos de pago e inconformidades en el desarrollo académico debido a la virtualidad.

Evaluación de PQR

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 PQR, 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 11 se presenta el consolidado (porcentaje de usuarios) de la evaluación para 2020 y en la Tabla 12 la trazabilidad de los últimos 3 años.

Tabla 11. Resultado evaluación PQR en 2020

Criterios	Resultado de evaluación de atención a PQR				Nivel de Satisfacción
	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	
La prontitud de la respuesta	15%	8%	34%	43%	77%
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	11%	7%	23%	59%	82%
La claridad en la redacción de la respuesta	13%	5%	16%	66%	82%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	20%	3%	21%	56%	77%

Tabla 12. Resultados evaluación de PQR de 2018 a 2020

Criterio de evaluación	2018	2019	2020
La prontitud de la respuesta	74,00%	68,09%	77,05%
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	77,90%	74,47%	81,97%
La claridad en la redacción de la respuesta	77,90%	76,60%	81,97%
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	62,30%	63,83%	77,05%



INFORME

Buzón de PQR'S 2020



Una universidad 
incluyente e innovadora

PERIODO 2016-2020