



**Sistema de Gestión COGUI+**

**INFORME**

**BUZÓN PQR'S**

**Tercer trimestre del 2020**



## Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el tercer trimestre del 2020, se recibieron a través del buzón de PQR'S 315 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR's	Total	Porcentaje
Reclamo	1	0,3%
Sugerencia	1	0,3%
Percepción	2	0,6%
Queja	15	4,8%
Solicitud	296	94%
<b>Total</b>	<b>315</b>	<b>100%</b>

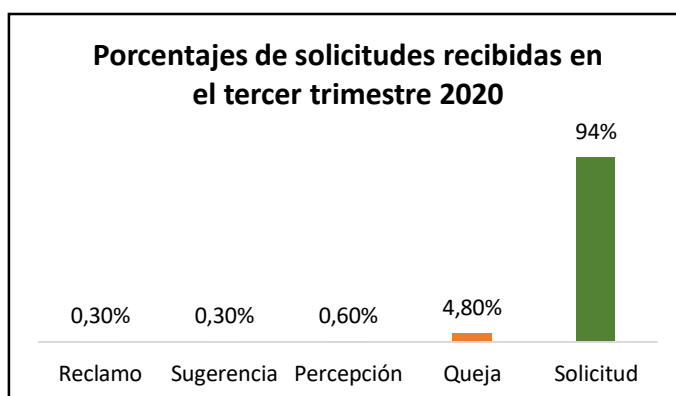


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 315 PQRS recibidas durante el tercer trimestre del 2020, la mayor cantidad corresponde a solicitudes (296) y quejas (15) equivalentes a un 94% y 4,8% respectivamente, del total de las PQRS recibidas.

### Solicitudes por proceso del tercer trimestre del 2020

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

PROCESO	Sugerencia	Reclamo	Percepción	Queja	Solicitud	Total	%
01 - Dirección y Planeación					1	1	0,3%
03 - Gestión de la Calidad					2	2	0,6%
06 - Gestión Académica				4	56	60	19,0%
07 - Gestión de Investigación					3	3	1,0%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social					3	3	1,0%
09 - Apoyo Tecnológico TIC			1		10	11	3,5%
11 - Gestión de Contratación					1	1	0,3%
12 - Gestión Financiera				1	20	21	6,7%
14 - Gestión de Bienestar Universitario			1		5	6	1,9%
15 - Gestión Documental				2	20	22	7,0%
17 - Gestión del Talento Humano					3	3	1,0%
18 - Gestión de Biblioteca					1	1	0,3%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	1	1		8	171	181	57,5%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>296</b>	<b>315</b>	

Los Procesos Estratégicos en el tercer trimestre del 2020 tuvieron un 1% de las solicitudes recibidas, Los Misionales un 21% y Los procesos de Apoyo un 78%.

En el tercer trimestre del 2020 se mantienen los procesos con mayor participación: 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 3. Comportamiento de respuestas por área

Proceso	Área	Respuesta oportuna	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta
01 - Dirección y Planeación	Rectoría			1
03 - Gestión de la Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	2		
06 - Gestión Académica	Centro de Postgrados y Educación Continua	1		
	Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP	2		
	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO	13		5
	Consultorio Jurídico	3		
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	3		
	Dirección Académica de Administración de Empresas	2		
	Dirección Académica de Antropología			2
	Dirección Académica de Biología	1		
	Dirección Académica de Contaduría Pública	1		
	Dirección Académica de Derecho	1		1
	Dirección Académica de Economía			1
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica	2		
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	1		

	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera			1
	Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	1		
	Dirección Académica de Medicina	2		1
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	1		1
	Dirección Académica de Odontología			1
	Dirección Académica de Psicología	2		
	Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	2		
	Facultad de Ciencias de la Educación			4
	Facultad de Humanidades	2		
	Vicerrectoría Académica		2	
07 - Gestión de Investigación	Vicerrectoría de Investigación			3
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	3		
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	10		1
11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación			1
12 - Gestión Financiera	Dirección Financiera	1		1
	Grupo de Contabilidad			4
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	7	6	1
	Grupo de Tesorería	1		
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	5		1
15 - Gestión Documental	Secretaría General	21	1	
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	2	1	
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	1		
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	160	10	11
<b>Total</b>		<b>254</b>	<b>20</b>	<b>41</b>

De acuerdo a la Tabla 3 se evidencia que solo el 6% de las solicitudes son atendidas fuera de los tiempos, en su mayoría se debe a que son peticiones de Liquidación y procesos con Icetex que fueron resueltas en su momento de manera telefónica debido a la urgencia o que requerían de información externa.

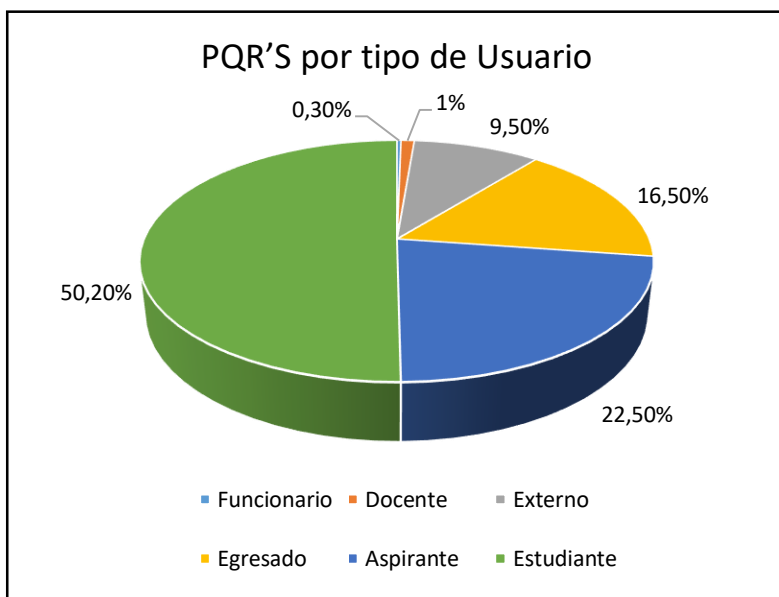
### PQR'S por tipo de Usuario

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 periodo comprendido entre julio y septiembre del 2020.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de Usuario	Total	Porcentaje
Funcionario	1	0,3%
Docente	3	1%
Externo	30	9,5%
Egresado	52	16,5%
Aspirante	71	22,5%
Estudiante	158	50,2%
<b>Total</b>	<b>315</b>	

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



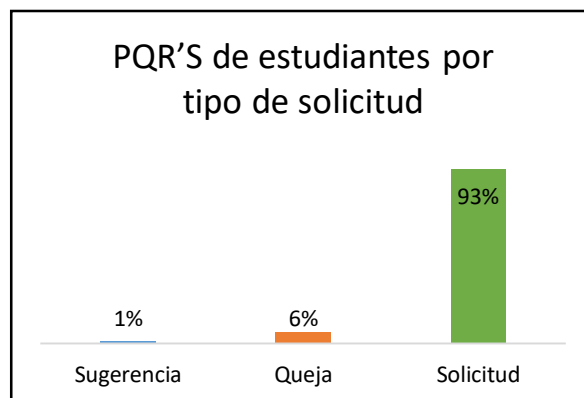
### Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

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

Tabla 5. Resumen de tipo de solicitud por estudiante de usuario estudiantes

Tipo de solicitud	Total	Porcentaje
Sugerencia	1	1%
Queja	10	6%
Solicitud	147	93%
<b>Total</b>	<b>158</b>	

Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo



De acuerdo al tipo de usuario estudiante se observa que el porcentaje más alto equivale a solicitudes con un 93%.

### 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, Secretaria General 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

Descriptor de análisis PQR's	Tipo de Vinculación				Total	Porcentaje
	Externo	Egresado	Aspirante	Estudiante		
Matricula Financiera "Liquidación"			1	13	14	8%
Proceso de transferencia			2		2	1%
Procesos de Icetex				1	1	1%
Readmisión				9	9	5%
Reembolso del pago matricula Financiera				1	1	1%
Registro académico				15	15	8%
Solicitud de información	1				1	1%
Expedición de certificados	3	17		33	53	29%
Cupo especial	1	1	1		3	2%
Proceso de pago			4	1	5	3%
Actualización de Datos				3	3	2%
Restablecer o cambiar la contraseña		3		2	5	3%
Matricula Financiera "Descuentos"				9	9	5%
Proceso de admisión	3		6		9	5%
Programa Generación E	2			2	4	2%
Cancelación de materia				2	2	1%
Retiro voluntario				1	1	1%
Cancelación de semestre				1	1	1%
Asignación de código estudiantil			2		2	1%
Programa Jóvenes en Acción				1	1	1%
Proceso de inscripción	1		39		40	22%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>55</b>	<b>94</b>	<b>181</b>	

## Secretaría General

Tabla 7. Análisis de PQR'S Secretaría General

Descriptor de análisis PQR's	Tipo de Vinculación				Total	Porcentaje
	Externo	Aspirante	Estudiante	Egresado		
Readmisión			2		2	9%
Registro académico			1		1	5%
Solicitud de información	1				1	5%
Expedición de certificados			1	2	3	14%
Expedición de copias de diplomas o acta de grado				7	7	32%
Matricula Financiera "Descuentos"			1		1	5%
Solicitud de apoyo			2		2	9%
Proceso de admisión		2			2	9%
Programa de Becas			1		1	5%
Cancelación de semestre			1		1	5%
Proceso de votaciones				1	1	5%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	

## Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

Tabla 8. Análisis de PQR's Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

Descriptor de análisis PQR's	Tipo de Vinculación			Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante		
Reembolso del pago matricula Financiera			2	2	11%
Registro académico			1	1	6%
Proceso de pago			1	1	6%
Actualización de Datos			1	1	6%
Matricula Financiera "Descuentos"			2	2	11%
Proceso de admisión	1			1	6%
Actualización de Conocimientos			3	3	17%
Pruebas Saber			2	2	11%
Proceso de grado			1	1	6%
Acceso al correo institucional			2	2	11%
Solicitud de Documentos		2		2	11%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	

**Acciones provenientes de PQR'S**
*Tabla 9. Acciones provenientes de PQR's*

<b>Dependencias</b>	<b>Asunto de la solicitud</b>	<b>Acción a tomar por el proceso</b>
<p>Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demora en la expedición de certificaciones</li> <li>• Inconvenientes en la descarga de las certificaciones</li> <li>• Información del procedimiento para obtener un certificado</li> <li>• Demora en el reflejo del pago de las certificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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"> <li>○ Instrucciones para hacer la solicitud</li> <li>○ Tipos de certificados que se generan para cada modalidad o para cada estado (graduado o estudiante)</li> <li>○ 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)</li> <li>○ Enlace para descarga del documento – con firma digital o código</li> <li>○ Enlace donde se pueda verificar el código por parte del interesado - empresas o estudiantes</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> </ul>



# INFORME

## Buzón de PQR'S tercer trimestre del 2020



Una universidad   
**incluyente e innovadora**

PERIODO 2016-2020