



**Sistema de Gestión COGUI+**

**INFORME**

**BUZÓN PQR'S**

**Segundo trimestre del 2020**



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

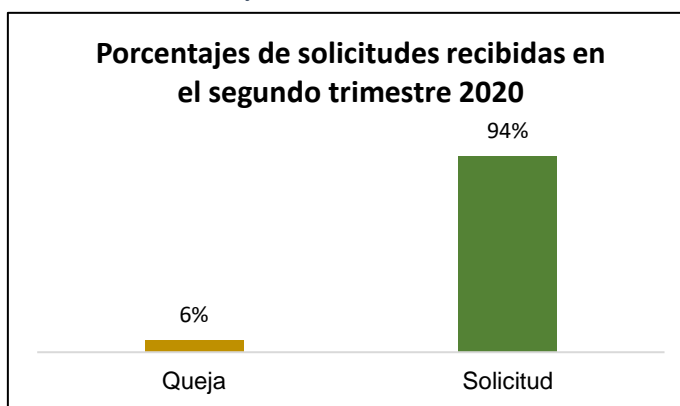
### Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el segundo trimestre del 2020, se recibieron a través del buzón de PQR'S 175 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR's	Total	Porcentaje
Queja	10	6%
Solicitud	165	94%
<b>Total general</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>

Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas



Del total de las 175 PQRS recibidas durante el segundo trimestre del 2020, la mayor cantidad corresponde a solicitudes (165) y quejas (10) equivalentes a un 94% y 6% respectivamente, del total de las PQRS recibidas.

### Solicitudes por proceso del segundo trimestre del 2020

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	Queja	Solicitud	Total	Porcentaje
03 - Gestión de la Calidad		1	1	1%
06 - Gestión Académica	9	44	53	30%
07 - Gestión de Investigación		1	1	1%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social		2	2	1%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	1	20	21	12%
11 - Gestión de Contratación		1	1	1%
12 - Gestión Financiera		17	17	10%
14 - Gestión de Bienestar Universitario		3	3	2%
15 - Gestión Documental		7	7	4%
17 - Gestión del Talento Humano		1	1	1%
18 - Gestión de Biblioteca		1	1	1%
19 - Gestión de Admisiones y Registro		67	67	38%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>165</b>	<b>175</b>	

Los Procesos Estratégicos en el segundo trimestre del 2020 tuvieron un 1% de las solicitudes recibidas, Los Misionales un 32% y Los procesos de Apoyo un 67%.

En el segundo 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 segundo 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
03 - Gestión de la Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	1		
	Centro de Postgrados y Educación Continua	2	2	
06 - Gestión Académica	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades -CREO	7	1	
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	1		
	Dirección Académica de Administración de Empresas	1		
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales	2		
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica			1
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica			1
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	2		
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera		1	1
	Dirección Académica de Medicina	2	1	
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	1		
	Dirección Curricular y de Docencia			1
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	3		
	Facultad de Ciencias de la Educación	7		1

Proceso	Área	Respuesta oportuna	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta
	Facultad de Ciencias de la Salud	8		
	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas			1
	Facultad de Humanidades	3		1
	Vicerrectoría Académica		1	
07 - Gestión de Investigación	Vicerrectoría de Investigación		1	
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	2		
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	21		
11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación	1		
12 - Gestión Financiera	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	15		
	Grupo de Tesorería	2		
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	3		
15 - Gestión Documental	Secretaría General	5	2	
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	1		
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	1		
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	55	9	3
<b>Total</b>		<b>147</b>	<b>18</b>	<b>10</b>

De acuerdo a la Tabla 3 se evidencia que solo el 10% de las solicitudes son atendidas fuera de los tiempos, en su mayoría se debe a que son peticiones de inscripciones y readmisión o fueron resueltas en su momento de manera telefónica debido a la urgencia.

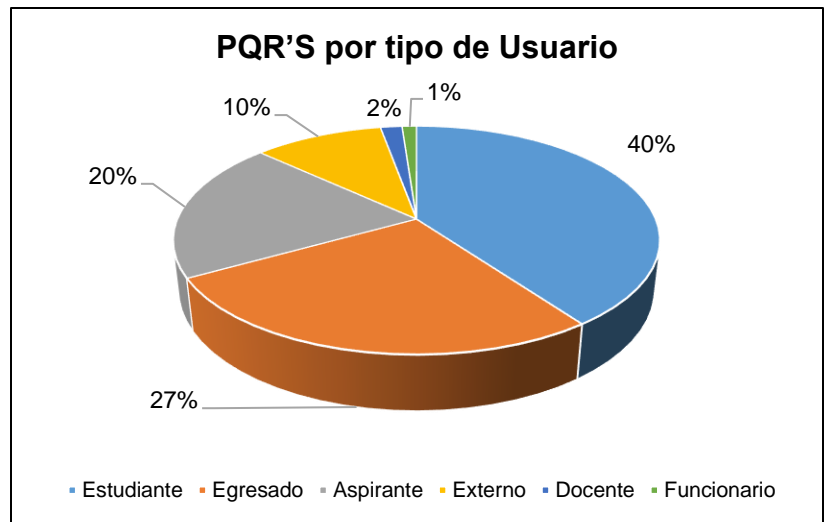
### **PQR'S por tipo de Usuario**

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 abril y junio del 2020.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de Usuario	Total	Porcentaje
Estudiante	70	40%
Egresado	47	27%
Aspirante	35	20%
Externo	18	10%
Docente	3	2%
Funcionario	2	1%
<b>Total general</b>	<b>175</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

Tipo de solicitud	Total	Porcentaje
Queja	8	13%
Solicitud	62	89%
<b>Total general</b>	<b>70</b>	

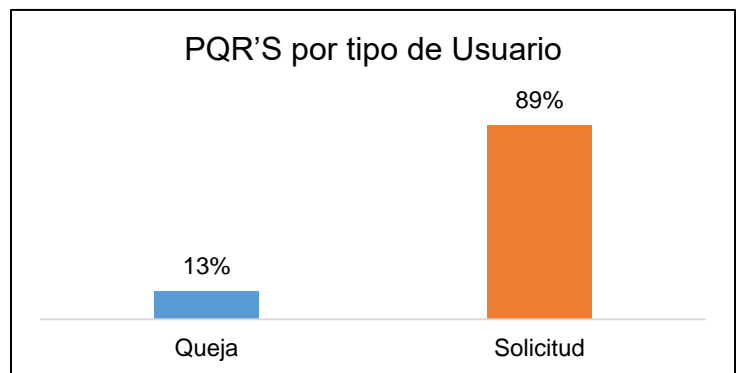


Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario estudiantes

De acuerdo al tipo de usuario estudiante se observa que el porcentaje más alto equivale a solicitudes con un 89%.

## 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
	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Externo		
Expedición de certificados			21	2		23	34%
Inscripción	15		2	3	1	21	31%
Readmisión				7	2	9	13%
Actualización de información	4	1		2		7	10%
Programa Jóvenes en Acción				2		2	3%
Generación E				1	1	2	3%
Acceso a la plataforma	1					1	1%
Matricula Académica				1		1	1%
Cancelación de semestre				1		1	1%
<b>Total general</b>	20	1	23	19	4	67	

### Grupo de Servicios Tecnológico

Tabla 7. Análisis de PQR'S Grupo de Servicios Tecnológico

Descriptor de análisis PQR's	Tipo de Vinculación					Total	Porcentaje
	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Externo		
Correo Institucional		2	14	1	1	18	86%
Ingreso a herramientas tecnológicas	1	1	1			3	14%
<b>Total general</b>	1	3	15	1	1	21	

## Grupo de Facturación, Crédito y Cartera

Tabla 8. Análisis de PQR's Grupo de Facturación, Crédito y Cartera

Descriptores de análisis PQR's	Tipo de Vinculación				Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Externo		
Generación E			3	1	4	27%
Crédito Educativo			1	2	3	20%
Ingreso a pagos PSE	3				3	20%
Crédito ICETEX			1	1	2	13%
Expedición de certificados				1	1	7%
Actualización de información	1				1	7%
Rechazo pagos PSE		1			1	7%
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	

## Acciones provenientes de PQR'S

Tabla 9. Acciones provenientes de PQR's

Dependencias	Asunto de la solicitud	Acción tomada por el proceso
Grupo Interno de Servicios Tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Olvido de usuario institucional</li> <li>• Olvido de clave institucional</li> <li>• Actualización de correos alternativos</li> <li>• Cambios de usuario correo electrónico</li> <li>• Ingreso a plataformas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación y publicación del TI-I05 Instructivo para restablecer o cambiar la contraseña y/o conocer su usuario del correo institucional</li> <li>• Habilitación de varios canales de comunicación para la actualización del correo alternativo donde quede constancia de la solicitud del cambio.</li> <li>• 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</li> <li>• Propuesta del proyecto de Single Saing On Unimagdalena para la integración de las plataformas.</li> </ul>



# INFORME

## Buzón de PQR'S segundo trimestre del 2020



Una universidad   
**incluyente e innovadora**

PERIODO 2016-2020