



Sistema de Gestión COGUI+

INFORME

BUZÓN PQR'S

Segundo trimestre del 2019

Una universidad 
incluyente e innovadora
PERIODO 2016-2020



CALIFICACIÓN
A+
Calificación en pago
Calificación largo plazo
Fitch Ratings
COLOMBIA S.A.



Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el segundo trimestre del 2019, se recibieron a través del buzón de PQR'S 148 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR'S	Total	Porcentaje
Reclamo	1	1%
Percepción	2	1%
Queja	11	7%
Solicitud	134	91%
Total	148	100%

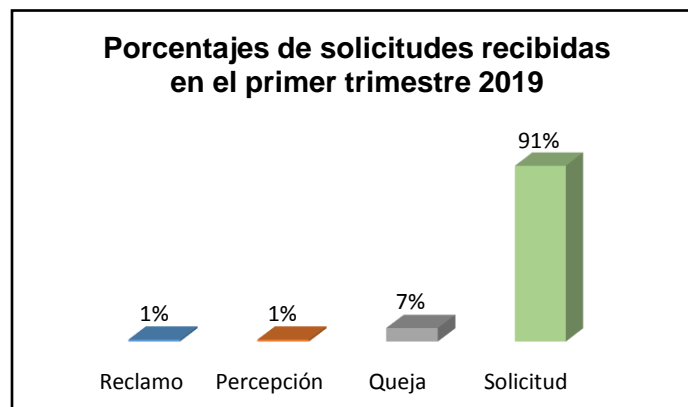


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas 2018

Del total de las 148 PQRS recibidas durante el segundo trimestre del 2019, la mayor cantidad corresponde a solicitudes (134) y quejas (11) equivalentes a un 91% y 7% respectivamente, del total de las PQRS recibidas, en orden descendente sigue las percepciones (2) con un 1% al igual que los reclamos (1).

Solicitudes por proceso del segundo trimestre del 2019

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

PROCESO	Percepción	Queja	Reclamo	Solicitud	Total
03 - Gestión de la Calidad				1	1
06 - Gestión Académica		5		21	26
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social				2	2
10 - Gestión Jurídica				1	1
12 - Gestión Financiera				7	7
13 - Gestión de Recursos Educativos		2		1	3
14 - Gestión de Bienestar Universitario				3	3
15 - Gestión Documental	1	1		13	15
16 - Gestión Administrativa		2		2	4
17 - Gestión del Talento Humano				1	1
18 - Gestión de Biblioteca				2	2
19 - Gestión de Admisiones y Registro	1	1	1	80	83
Total	2	11	1	134	148

Los Procesos Estratégicos en el segundo trimestre del 2019 tuvieron un 0,6% de las solicitudes recibidas, Los Misionales un 19% y Los procesos de Apoyo un 80,4%.

En el segundo trimestre del 2019 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 segundo trimestre de 2019 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 85.8% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor a los 15 días hábiles fue del 88%. A continuación el comportamiento de respuesta por procesos:

Tabla 3. Comportamiento de respuestas por proceso

PROCESO - REDIRECCION	AREA - REDIRECCION	Número de respuestas	Mayores a 15 días	Sin responder
03 - Gestión de la Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	1		
06 - Gestión Académica	Dirección Académica de Administración de Empresas	2	1	
	Dirección Académica de Contaduría Pública	3		
	Dirección Académica de Derecho	1	1	1
	Dirección Académica de Enfermería		2	2
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial		1	1
	Dirección Académica de Odontología		1	1
	Dirección Académica de Psicología	1		1
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	1	1	1
Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	10	2		
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	2		
10 - Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	1	1	
12 - Gestión Financiera	Dirección Financiera	1		1
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	2	1	
	Grupo de Tesorería	3		
13 - Gestión de Recursos Educativos	Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	2	2	1
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	3		
15 - Gestión Documental	Secretaría General	14		1

PROCESO - REDIRECCION	AREA - REDIRECCION	Número de respuestas	Mayores a 15 días	Sin responder
16 - Gestión Administrativa	Dirección Administrativa			1
	Grupo de Servicios Generales	3	1	
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	1		
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	2		
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	73	4	10
Total		127	18	21

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 2019.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de usuario	Total	Porcentaje
Aspirante	40	27%
Docente	7	5%
Egresado	18	12%
Estudiante	63	43%
sin identificar	20	14%
Total	148	100%

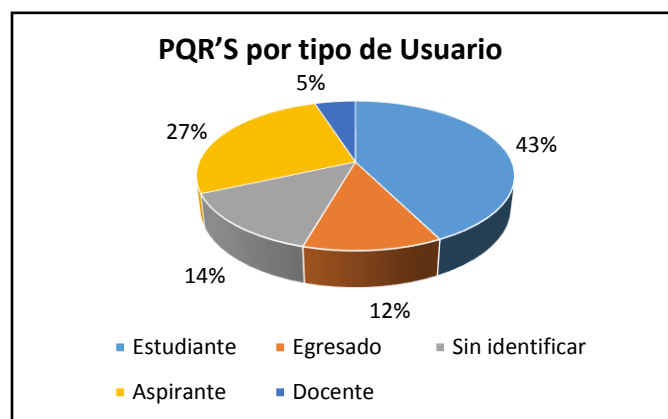


Ilustración 2. Distribución de PQR's por tipo de usuario

Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

Para el siguiente análisis, se toma solo 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	Cantidad	Porcentaje
Queja	4	6%
Reclamo	1	2%
Solicitud	58	92%
Total	63	100%

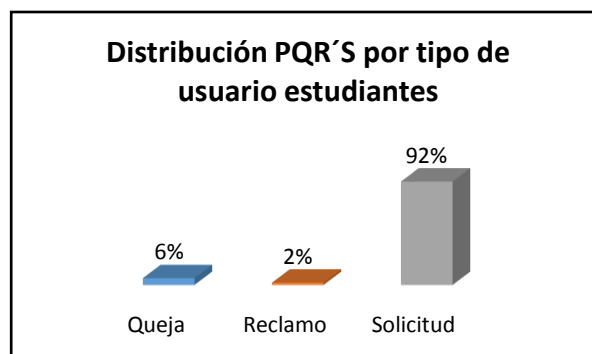


Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario estudiantes

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

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 Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo, a continuación se presentan sus resultados.

Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Tabla 6. Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo de vinculación del usuario					Total	Porcentaje
	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	sin identificar		
Proceso de readmisión				10		10	12%
Proceso de inscripción	23				6	29	35%
Proceso de reembolso				2		2	2%
Proceso de traslado				5		5	6%
Acceso a plataformas		1		2		3	4%
Proceso de certificaciones			6	2	3	11	13%
Proceso de matrícula financiera	1			5		6	7%
cancelación de semestre				2		2	2%
Actualización de datos				1		1	1%
Pre-registro				2		2	2%
Volante de pago	9			2	1	12	14%
Total	33	1	6	33	10	83	100%
Porcentaje	40%	1%	7%	40%	12%	100%	

Instituto de Educación a Distancia y Formación para el Trabajo

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

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo de vinculación del usuario				Total	%
	Aspirante	Egresado	Estudiante	sin identificar		
Proceso de inscripción	1				1	10%
Proceso de certificaciones		3		1	4	40%
Consulta de programas	2				2	20%
Procesos académicos			2		2	20%
Proceso de pago		1			1	10%
Total	3	4	2	1	10	100%
Porcentaje	30%	40%	20%	10%	100%	

Acciones provenientes de PQR'S

En este segundo trimestre del 2019 se evidenció un nuevo descriptor en el análisis de las PQR'S, relacionado con el proceso de generación del volante de pago para inscripción y readmisión, las acciones tomadas se describen a continuación:

Tabla 8. Acciones provenientes de PQR's

Proceso	Asunto de la solicitud	Acción tomada por el proceso
<p>Gestion de admisiones registro y control académico.</p> <p>Centro de Investigación y desarrollo de software</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en hacerse efectivo el pago. • "El número de documento del pago no coincide con el número de documento del aspirante" • Error en la creación de la cuenta, debido a que aparece registrado. • Transacciones rechazadas. • Cobro doble de transacciones. • No se envía el volante de pago al correo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario de manera personal, vía correo o telefónica donde se solucionaron los inconvenientes con el sistema. • Sensibilización al usuario para el uso del instructivo para la utilización del servicio de pagos en línea (pse) de la universidad del Magdalena. • Reunión con el Banco de Occidente, Grupo de Tesorería y Centro de Investigación y Desarrollo de Software, donde se planteó el bloqueo del botón luego de aceptar el pago de la transacción evitando la doble generación del cobro. • Actualización de correos electrónicos al verdadero propietario. • Cambio de acceso a los servicios de pago mediante el registro de usuario, lo que permite llevar una trazabilidad de los pagos.

INFORME

Buzón de PQR'S segundo trimestre del 2019

