

## Contenido

<b>1. Contexto del Sistema COGUI+ de la Universidad del Magdalena</b> .....	2
<b>2. CAMBIOS EN EL SISTEMA COGUI+</b> .....	3
2. Nueva Política y objetivos de la Calidad del Sistema COGUI+ .....	4
3. Resultados de los objetivos de la calidad 2021 .....	5
4. Actualización de los grupos de interés y partes interesadas.....	6
<b>3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN 2021</b> .....	7
3.1. Resultado planeación estratégica 2021 .....	7
3.2. Aseguramiento de la calidad institucional y de programas académicos.....	8
3.3. Resultados Auditorías .....	8
3.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2021.....	11
3.5. Resultado de la actualización de la documentación de procesos 2016 - 2021 .....	12
3.6. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior. ....	12
3.7. Retroalimentación del usuario y retroalimentación de partes interesadas.....	12
3.7.1. Satisfacción del usuario.....	12
3.7.2. Atención al ciudadano y de PQRs .....	12
3.8. Resultado del desempeño de los procesos .....	17
3.9. Evaluación conformidad del servicio misional.....	18
3.10. Resultados de evaluación de proveedores 2021 .....	20
3.11. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos. ....	20
4. ADECUACION DE LOS RECURSOS.....	21
<b>5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI)</b> .....	22

**Período de Evaluación: Año 2021**

**Fecha del informe 07/02/2021**

## **1. Contexto del Sistema COGUI+ de la Universidad del Magdalena**

El Sistema COGUI+, soporte institucional integral de la gestión por procesos, desde 2017 ha venido mejorando de manera permanente su articulación con la Planeación estratégica para el aseguramiento de la calidad y el fortalecimiento de la cultura del mejoramiento continuo, autoevaluación, autorregulación, la transparencia, la administración del riesgo, la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos.

Los procesos de autoevaluación y autorregulación son permanentes, armonizando los sistemas de aseguramiento de calidad en procesos académicos con los sistemas de gestión; resultado de ello en junio de 2021 el MEN renovó la acreditación institucional y cuenta con 9 programas acreditados y **7** se encuentran en proceso de acreditación ante el CNA.

El Sistema de Gestión Institucional Integral – Sistema COGUI+ está certificado bajo la norma ISO 9001 desde 2007 y cada tres años, a partir del resultado de auditoría externa que realiza el ente certificador ICONTEC, se renueva este certificado. De ahí que para el año 2022, con el resultado de la auditoría externa se logrará la quinta renovación del certificado ISO9001.

La planeación estratégica integral institucional, es la ruta de mejora continua del Sistema COGUI+; el Plan de Desarrollo 2020 – 2030 “Unimagdalena comprometida” que se articula con el Plan de Gobierno 2020 – 2024 describe la ruta de mejoramiento de cara a la visión de futuro que la Universidad proyecta para el 2030 en el cual se apuesta por una institución que se convierta en actor protagónico por su contribución a través de la formación y la investigación al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como meta superior que permita a la Universidad del Magdalena no sólo ser de alta calidad, sino también pertinente para el desarrollo regional con la propuesta de valor “Brindar una educación de alta calidad que transforme vidas positivamente y contribuya a la difusión y apropiación de conocimiento para el desarrollo sostenible de los territorios.

En este informe se presentan los logros y avances muy significativos de la Universidad del Magdalena en el año 2021.

## 2. CAMBIOS EN EL SISTEMA COGUI+

**Tabla 1. Cambios en el sistema COGUI+**

Fuentes de cambio en la Universidad del Magdalena	Procedencia	Actualización en el Sistema COGUI+
Planeación estratégica institucional	Plan de desarrollo 2020-2030 Plan de gobierno 2020 – 2024	Actualización del Manual de Calidad <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación estratégica</li> <li>• Política y objetivos de la calidad del Sistema COGUI+.</li> <li>• Actualización de Grupos de interés y partes interesadas.</li> <li>• Actualización de la documentación de procesos para la gestión del conocimiento organizacional.</li> </ul>
Acreditación institucional	Resolución MEN 10288 Junio 4 de 2021 e informe de pares	Plan de mejoramiento institucional integrando con recomendaciones de la resolución de acreditación e informe de pares y articulación con el plan de gobierno 2020-2024 y Plan de Desarrollo. (OAP + OAC)
Actualización medidas académicas transitorias de adaptación ante la pandemia COVID-19.	Normatividad interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización medidas académicas transitorias de adaptación ante la contingencia generada por la pandemia del virus COVID-19 (A.A. 04 de marzo 20 de 2021; A.A. 07 de junio 21 de 2021; A.S. 08 de Ago. 12 de 2021; A.A. 17 sept. 21 de 2021).</li> <li>• Retorno gradual a actividades académicas (A.A. 09 de junio 25 de 2021).</li> <li>• Regreso al trabajo presencial (Resolución Rectoral 608 de sept. 14 de 2021)</li> <li>• Regreso a la presencialidad del personal docente para desarrollo de actividades académicas (Resolución Rectoral de oct. 1 de 628 de 2021).</li> </ul>
Nuevos Lineamientos CNA: Actualización modelo de acreditación la alta calidad para acreditación de programas y de acreditación institucional	Consejo Nacional de Educación Superior. Acuerdo CESU 02 de 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con lineamientos del nuevo modelo para la acreditación de programas. (OAC+COGUI)</li> </ul>
Actualización normatividad del MEN para registros calificados de programas académicos	Decreto 1330 de 2019. Resolución 021795 de noviembre 19 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con la nueva normatividad del MEN para la obtención de registros calificados nuevos o renovaciones. (OAC+COGUI)</li> </ul>
Acuerdo de Gestión Rectoral 2021	Iniciativa estratégica del Acuerdo de Gestión Rectoral 2021: Certificación para los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño e implementación bajo la NTC 5555:2011 del Sistema de gestión del CREO como Institución de Educación para el Trabajo.</li> <li>• Diseño e implementación de los requisitos de la NTC 5581:2011 para tres programas técnicos laborales: Transito, Transportes y Seguridad Vial; Oficinista, Clasificación y Archivo; y Refrigeración Comercial e Industrial.</li> <li>• Diseño e implementación de los requisitos de la NTC 5663:2011 para el programa técnico laboral Salud oral.</li> <li>• Articulación del Sistema de gestión del CREO con el Sistema COGUI+.</li> </ul>
Acuerdo de Gestión Rectoral 2021	Iniciativa estratégica del Acuerdo de Gestión Rectoral 2021: Diseño e implementación de los sistemas internos de Aseguramiento de la Calidad de las Facultades (Audit Colombia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño del Sistema interno de aseguramiento de la calidad de la Facultad de Ingeniería bajo el Modelo Audit Colombia.</li> <li>• Articulación del Sistema interno de aseguramiento de la calidad de la Facultad de Ingeniería con el Sistema COGUI+</li> </ul>

## 2. Nueva Política y objetivos de la Calidad del Sistema COGUI+

La norma ISO9001:2015 establece en el requisito 5.2 “Política de calidad” que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica, proporcione un marco de referencia para los objetivos de calidad, Incluya un compromiso de cumplir requisitos aplicables e Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Además, se requiere dar cumplimiento con la nueva política de calidad al requisito 5.3 de la NTC 5555:2011 que se implementó en 2021 en el marco del proyecto para certificar al CREO como Institución de Educación para el Trabajo.

En este sentido, la política y objetivos de calidad del Sistema COGUI+ se actualizaron teniendo en cuenta los requisitos de las normas con base en los lineamientos estratégicos del nuevo Plan de Desarrollo 2020-2030, así:

### Política de la calidad del Sistema COGUI+:

“La Universidad del Magdalena es una institución pública de educación superior que contribuye a la transformación positiva y sostenible del territorio a través de la formación de alta calidad con programas académicos flexibles y pertinentes a nivel de pregrado, posgrado y formación para el trabajo y desarrollo humano; comprometida con el aseguramiento de la calidad educativa, el desarrollo y bienestar del talento humano, la responsabilidad social y ambiental, la satisfacción de sus grupos de interés y la mejora continua; mediante el cumplimiento de requisitos legales y estándares nacionales e internacionales,; con procesos de autorregulación y autoevaluación permanentes, interacción de procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos, articulación de sistemas de gestión y tecnologías apropiadas”.

Esta política de la calidad del Sistema COGUI+ da cumplimiento al requisito 5.2 de ISO9001:2015 y 5.3 de la NTC 5555:2011, ya que:

- La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la Universidad del Magdalena, apoya su dirección estratégica y está alineada con la misión institucional.
- La política de la calidad incluye el compromiso con la mejora continua y de cumplimiento con los requisitos legales y estándares nacionales e internacionales.
- La política de la calidad es divulgada en la página web y se revisa anualmente.
- La política de la calidad proporciona el marco de referencia para los objetivos de calidad y se planifica el cumplimiento de éstos con articulación al plan de acción institucional anual.

### Actualización de Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+

Para dar cumplimiento a la política de calidad se establecen los objetivos de la calidad, articulados al Plan de Desarrollo 2020 – 2030 (Tabla 2), así:

1. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.
2. Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano.

4. Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.
5. Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales

**Tabla 2. Articulación del Plan de Desarrollo 2020-2030 con los objetivos de calidad**

Compromisos del Plan de Desarrollo 2020 - 2030	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+
Universidad comprometida con la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar la acreditación de programas e institucional bajo estándares nacionales e internacionales.</li> <li>• Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.</li> </ul>
Universidad expandida y comprometida con el territorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.</li> </ul>
Universidad comprometida con la creación, la investigación y la innovación.	
Universidad comprometida con la inclusión, la interculturalidad y la pluridiversidad	
Universidad comprometida con la sostenibilidad y la resiliencia organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano.</li> <li>• Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales</li> </ul>

### Planificación para lograr los objetivos de la calidad

Se planifica el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación al plan de acción institucional de 2021, el cual está alineado con el Plan de Desarrollo.

En la matriz despliegue de objetivos de calidad (**Anexo xx**) se relaciona cada objetivo de la calidad con los proyectos del plan de acción de 2021 y su articulación la planeación estratégica.

### 3. Resultados de los objetivos de la calidad 2021

Se planificó el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación de éstos al plan de acción institucional de 2021. El grado en que se logran los objetivos de la calidad, se determina a partir del resultado de cumplimiento de metas de los indicadores asociados. En la **Tabla 3** se presentan los objetivos de calidad de 2021 con el total de indicadores relacionados del Plan de acción institucional.

**Tabla 3. Cumplimiento de objetivos de la calidad en 2021**

Objetivo de calidad	Indicadores	Indicadores que cumplen la meta	% cumplimiento Objetivo de calidad
1. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.	60	55	92%
2. Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	4	4	100%
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	19	16	84%
4. Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.	34	32	94%
5. Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales	23	23	100%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>130</b>	<b>93%</b>

**Tabla 4. Histórico cumplimiento de objetivos de la calidad Sistema COGUI+ 2017 - 2021**

	2017	2018	2019	2020	2021
%Cumplimiento de Objetivos de la calidad	75%	82%	89%	91,3%	93%

#### 4. Actualización de los grupos de interés y partes interesadas

La ISO9001:2015 establece que se deben determinar las partes interesadas pertinentes y los requisitos pertinentes de éstas; por lo cual la matriz de grupo de interés y partes interesadas fue actualizada teniendo en cuenta a identificación de grupos de interés nuevos, así mismo como sus necesidades y expectativas de los actuales y nuevos, además se reorganizó en dos grandes grupos. Usuarios internos y externos. Los anteriores ajustes se dieron teniendo en cuenta:

- Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad – CREO
- Modelo Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Facultad de Ingeniería bajo el modelo Audit Colombia
- Diseño e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Programas Técnicos Laborales – CREO
- Encuestas de percepción realizadas por los diferentes procesos

En la Ilustración 1, se presentan los grupos de interés y partes interesadas actualizadas en dos grandes grupos de clasificación internos y externos.

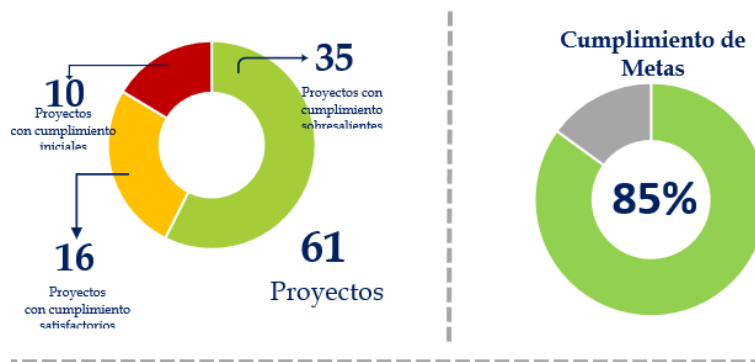


Ilustración 1. Grupos de interés y partes interesadas

### 3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN 2021

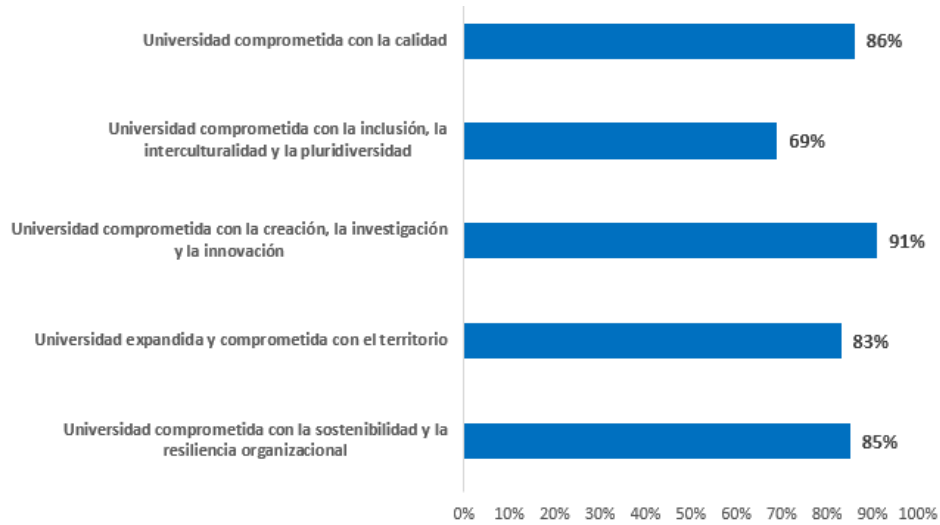
#### 3.1. Resultado planeación estratégica 2021

Ilustración 2. Cumplimiento del Plan de acción 2021



Fuente: Informe de evaluación del Plan de acción institucional 2021

**Ilustración 3. Cumplimiento de meta por Compromiso Estratégico**



Fuente: Informe de evaluación del Plan de acción institucional 2021

### 3.2. Aseguramiento de la calidad institucional y de programas académicos

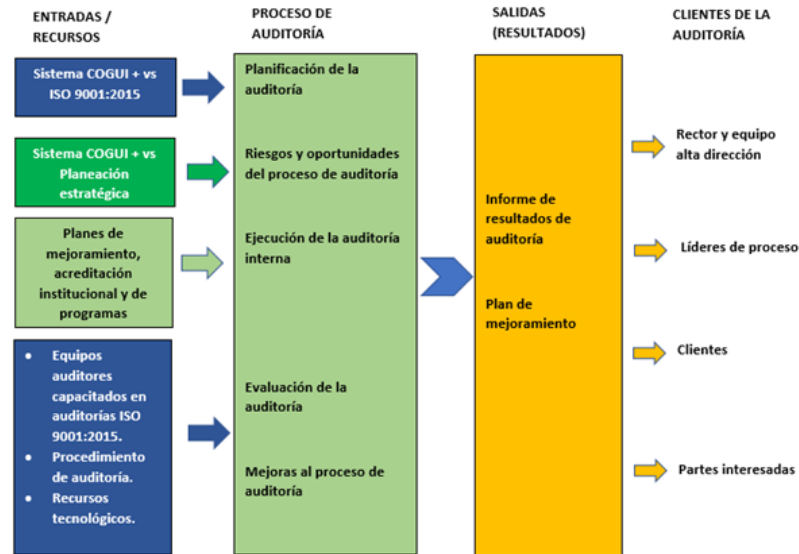
- Renovación de la acreditación institucional: La Universidad pasó de 4 años a 6 años de acreditación (Resolución MEN 10288 de junio 4 de 2021) lo cual evidencia el nivel de mejoramiento institucional.
- Acreditación por 4 años, primera vez, del programa de medicina.
- Visita de pares para la acreditación, primera vez, del programa ingeniería de sistemas.
- Visita de pares para la acreditación, primera vez, del programa de Psicología.
- Visita de pares para la renovación de la acreditación del programa de Enfermería y acreditación internacional Arcusur.
- Visita de pares para la renovación de la acreditación del programa ingeniería pesquera.
- Visita de pares para la renovación de la acreditación del programa cine y audiovisuales.
- Obtención de registro calificado del segundo doctorado propio.

Las oportunidades de mejoramiento se integraron al plan de mejoramiento institucional, cuyas acciones se articularon con la planeación estratégica.

### 3.3. Resultados Auditorías

Objetivo auditoría interna 2021: Verificar el mantenimiento y adecuación del proceso de Gestión de Extensión y Proyección Social, a través de un enfoque sistémico que permita evaluar, mejorar la eficacia y agregar valor a la gestión de riesgos, controles, operaciones y servicios, así como evaluar la mejora y mantenimiento del Sistema de Gestión de acuerdo con las estrategias institucionales y cumplimiento de

requisitos norma ISO 9001:2015 y su capacidad de adaptación a los cambios generados desde el contexto externo a raíz de la emergencia sanitaria generada por el COVID-19.



La auditoría interna del sistema COGUI+ de 2021 se desarrolló de manera híbrida, de manera presencial y virtual a través de la plataforma Teams.

Tabla 5. No conformidades identificadas en la auditoría interna 2021 por requisito ISO9001:2015

Procesos	Contexto organización (Numeral 4.2)	Planificación (Capítulo 6)	Información Documentada (Numeral 7.5)	Operación (Capítulo 8)	Evaluación del desempeño (Capítulo 9)	Mejora (Capítulo 10)
04. Comunicaciones			1			1
05. Relaciones Interinstitucionales						1
14. Gestión de Bienestar Universitario	1	1	1	1		
14. Gestión de Bienestar Universitario					1	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

Tabla 6. Oportunidades de mejoramiento identificadas en la Auditoría Interna y su estado de avance

Proceso	No conformidades	Oportunidad de mejora	Acciones correctivas en proceso de Implementación	Acciones correctivas Implementada
01. Dirección y Planeación		2		
02. Acreditación		5		
03. Gestión de la Calidad		5		
04. Comunicaciones	2	3	1	1
05. Relaciones Interinstitucionales	1	4		1
06. Gestión Académica		5		
07. Gestión de investigación		3		

Proceso	No conformidades	Oportunidad de mejora	Acciones correctivas en proceso de Implementación	Acciones correctivas Implementada
08. Gestión de Extensión y Proyección Social		5		
09. TIC		2		
10. Gestión Jurídica		2		
11. Gestión de Contratación		2		
12. Gestión financiera		2		
13. Gestión de Recursos Educativos		5		
14. Gestión de Bienestar Universitario	4	10	2	2
15. Gestión Documental		4		
16. Gestión Administrativa		4		
17. Gestión del Talento Humano		2		
18. Gestión de Biblioteca	1	2		1
19. Gestión de Admisiones y Registro		3		
20. Evaluación de la gestión		5		
21. Evaluación independiente		3		
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>78</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>%</b>			<b>76%</b>	<b>24%</b>

Tabla 7. Histórico de auditorías 2017 – 2021 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2017		2018		2019		2020		2021	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
4. Contexto de la Organización	1		1						1	
<b>5. Liderazgo</b>										
6. Planificación	1	1	1						1	
7. Apoyo	1		1		1		9		2	
8. Operación		1			4		2		1	
9. Evaluación del desempeño	1	1				1	1		1	1
<b>10. Mejora</b>									2	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>12</b>		<b>8</b>	<b>2</b>

Tabla 8. Caracterización de resultados de Auditoría ICONTEC 2019-2021

Año	Tipo de Auditoría	No conformidades menores	Requisitos ISO 9001:2015
2019	Cuarta Renovación	1	• Oportunidad en la toma de acciones (9.2.2 e)
2020	Primer seguimiento de la cuarta renovación		

Año	Tipo de Auditoría	No conformidades menores	Requisitos ISO 9001:2015
2021	Segundo seguimiento de la cuarta renovación	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar resultados del seguimiento y medición y evaluar la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades (9.1.3 c) y (9.1.3 e)).</li> <li>Determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar acciones para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción del cliente (10.1 b) y 10.1. c)).</li> </ul>

De este resultado del ciclo de la cuarta renovación, se fortalecieron las acciones de mejoramiento de seguimiento y análisis de resultados.

### 3.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2021

**Tabla 9. Acciones tomadas por los procesos durante el año 2021**

Proceso	Acción Correctiva	Acción de mejora	Acción para abordar riesgos	Total
01. Dirección y Planeación		1	3	4
02. Acreditación		2	2	4
03. Gestión de la Calidad		2	2	4
04. Comunicaciones	2	4	3	9
05. Relaciones Interinstitucionales	2	3	2	7
06. Gestión Académica		1		1
07. Gestión de Investigación		4	5	9
08. Gestión de Extensión y Proyección Social		1	4	5
09. Apoyo Tecnológico TIC		1	1	2
10. Gestión Jurídica		3	3	6
11. Gestión de Contratación		3	1	4
12. Gestión Financiera		5	9	14
13. Gestión de Recursos Educativos	1		3	4
14. Gestión de Bienestar Universitario	4		3	7
15. Gestión Documental		5	3	8
16. Gestión Administrativa		1	3	4
17. Gestión del Talento Humano		2	2	4
18. Gestión de Biblioteca	1	3	3	7
19. Gestión de Admisiones y Registros		13	3	16
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas		1	1	2
21. Evaluación Independiente		3	3	6
Total	10	58	59	127
%	8%	46%	46%	

Año	Acción Correctiva	Acción de mejora	Acción para abordar riesgos
2019	11%	28%	61%
2020	9%	54%	37%
2021	8%	46%	46%

**3.5. Resultado de la actualización de la documentación de procesos 2016 - 2021**

Tipo de Documento	Total Documentos 2020	Creación y/o Actualizaciones 2020		Total documentos 2021	Creación y/o Actualizaciones 2021	
		Cantidad documentos	%		Cantidad documentos	%
Formato	468	138	29%	537	137	26%
Guía	94	56	60%	99	29	29%
Instructivo	61	8	13%	85	23	27%
Manual	2	0	0%	2	1	50%
Procedimiento	174	20	11%	183	51	28%
<b>Total</b>	<b>799</b>	<b>222</b>	<b>28%</b>	<b>906</b>	<b>241</b>	<b>27%</b>

**3.6. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior.**

De manera integral, en la Tabla 1 se presentan los resultados de las acciones que se implementaron provenientes de la revisión anterior, resultado de la ejecución del acuerdo de gestión rectoral, plan de acción institucional y por la adopción del nuevo plan de desarrollo con nuevas oportunidades de mejora que se implementaron en el Sistema COGUI+.

**3.7. Retroalimentación del usuario y retroalimentación de partes interesadas**

**3.7.1. Satisfacción del usuario**

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO
Satisfacción de los usuarios del SGI	$(\text{Número de usuarios con nivel de satisfacción del } 80\% / \text{Número total de usuarios que evalúan}) * 100$	Conocer el nivel de Satisfacción de los usuarios

Indicador	2018	2019	2020	2021
Nivel de Satisfacción de los usuarios	60,0%	71,0%	83,3%	91,0%

**3.7.2. Atención al ciudadano y de PQRs**

Durante el año 2021, se recibieron a través del buzón de PQR's 764 solicitudes y 1221 por el correo de atención al ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 10. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
------	-------	-----------	-------	------------

<b>Solicitud de información</b>	722	1209	1931	97,3%
<b>Queja</b>	27	6	33	1,7%
<b>Reclamo</b>	11	1	12	0,6%
<b>Sugerencia</b>	3	5	8	0,4%
<b>Percepción</b>	1		1	0,1%
<b>Total</b>	764	1221	1985	

Análisis de PQR:

- **Solicitudes por proceso del año 2021:** En la Tabla 11 se observa que el mayor número de solicitudes fueron atendidas por los procesos de Gestión de Admisiones y Registro con un 46,15% de las solicitudes, Gestión Académica con 19,85% y Gestión Documental con 9,82%.

En relación al tipo del proceso, los estratégicos tuvieron una participación del 1,46% del total de las solicitudes, los Misionales tuvieron un 30,58% de las solicitudes recibidas en el 2021 y Los procesos de Apoyo un 67,91%, donde se concentra la mayor cantidad, para el caso de los procesos de control y evaluación no se recepcionaron solicitudes.

Tabla 11. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
01 - Dirección y Planeación	1	7	8	0,40%
03 - Gestión de la Calidad	1	6	7	0,35%
04 - Comunicaciones		7	7	0,35%
05 - Relaciones Interinstitucionales	1	6	7	0,35%
<b>06 - Gestión Académica</b>	<b>175</b>	<b>219</b>	<b>394</b>	<b>19,85%</b>
07 - Gestión de Investigación	2	19	21	1,06%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	23	169	192	9,67%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	9	7	16	0,81%
10 - Gestión Jurídica	4	40	44	2,22%
11 - Gestión de Contratación	3	14	17	0,86%
12 - Gestión Financiera	21	28	49	2,47%
13 - Gestión de Recursos Educativos	2	4	6	0,30%
14 - Gestión de Bienestar Universitario	32	13	45	2,27%
<b>15 - Gestión Documental</b>	<b>44</b>	<b>151</b>	<b>195</b>	<b>9,82%</b>
16 - Gestión Administrativa	5	12	17	0,86%
17 - Gestión del Talento Humano	11	15	26	1,31%
18 - Gestión de Biblioteca	6	11	17	0,86%
<b>19 - Gestión de Admisiones y Registro</b>	<b>424</b>	<b>492</b>	<b>916</b>	<b>46,15%</b>

Proceso	PQR´s	Ciudadano	Total	Porcentaje
Externa		1	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>764</b>	<b>1221</b>	<b>1985</b>	

### Comportamiento de respuesta del sistema PQR´S

Durante el 2021 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 93,8% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor o igual 15 días hábiles fue del 80,4%. A continuación, el comportamiento de respuesta por área:

*Tabla 12. Tiempo de respuestas a PQR relacionadas por proceso y dependencias*

Proceso	Dependencias	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	En proceso de trámite	Total
01 - Dirección y Planeación	Rectoría	1			1
03 - Gestión de la Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	1			1
05 - Relaciones Interinstitucionales	Oficina de Relaciones Internacionales		1		1
06 - Gestión Académica	Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP	2	2		4
	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades -CREO	52	15	2	69
	Consultorio Jurídico	9			9
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	8	3		11
	Dirección Académica de Administración de Empresas	4			4
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales	1		1	2
	Dirección Académica de Contaduría Pública	1		1	2
	Dirección Académica de Derecho	2		1	3
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica			3	3
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	3	1		4
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	4			4
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica	2			2
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	3		2	5
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera	3	1		4
	Dirección Académica de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Informática			2	3
	Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar			1	1
	Dirección Académica de Medicina	2		2	4
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	4			4
	Dirección Académica de Odontología	1			1
	Dirección Académica de Psicología			1	1
	Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	3			3
	Dirección Académica Licenciatura en Educación Rural Campesina	2			2
	Dirección Curricular y de Docencia			1	1
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	2	1	2	5
	Facultad de Ciencias de la Educación	1	2	3	6
	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	3			3

Proceso	Dependencias	Respuesta menor a 15 días	Respuesta mayor a 15 días	En proceso de trámite	Total
	Facultad de Humanidades	2		1	3
	Facultad de Ingeniería	1			1
	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	1			1
	Vicerrectoría Académica	6	2	1	9
07 - Gestión de Investigación	Vicerrectoría de Investigación		2		2
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados		1	3	4
	Centro de Ingeniería y Desarrollo de Software	3			3
	Dirección de Prácticas Profesionales	3			3
	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	10	1	2	13
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	8		1	9
10 - Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica		3	1	4
11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación	3			3
12 - Gestión Financiera	Dirección Financiera	1			1
	Grupo de Contabilidad	1			1
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	16	2		18
	Grupo de Tesorería	1			1
13 - Gestión de Recursos Educativos	Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	2			2
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	22	7	3	32
15 - Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental	1			1
	Secretaría General	41		2	43
16 - Gestión Administrativa	Grupo de Servicios Generales	1			1
	Vicerrectoría Administrativa		3	1	4
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	3	4	4	11
18 - Gestión de Biblioteca	Grupo de Biblioteca	5		1	6
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	370	50	3	423
Total		615	103	46	764
%		80,5%	13,5%	6%	

### Distribución de Solicitud por tipo de usuario

Los estudiantes y aspirantes de la Universidad (*Tabla 13*), son los que más acceden al buzón de PQR's y generalmente solicitan información.

*Tabla 13. Número de solicitudes por tipo de usuario*

	Funcionario	Docente	Sin identificar	Egresado	Aspirante	Estudiante	Total
Número de solicitudes	2	11	97	113	244	297	764
%	0,26%	1,44%	12,70%	14,79%	31,94%	38,87%	

En la siguiente Tabla 14 se muestra los tipos de PQR que realizan los usuarios.

Tabla 14. Tipo de PQR por vinculación de usuario

TIPO de PQR	Aspirante	Docente	Egresado	Estudiante	Funcionario	Sin identificar	Total
Percepción						1	1
Queja	6	1	5	14		1	27
Reclamo	4		1	6			11
Solicitud	233	10	107	276	2	94	722
Sugerencia	1			1		1	3
Total	244	11	113	297	2	97	764
Respuesta	239	9	102	276	2	90	718
% Respuestas	98%	81,8%	90,3%	92,9%	100%	92,8%	94%

Tabla 15. Caracterización de las respuestas 2021

Descriptorios PQR	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio . Sept.	Oct. - Diciembre
Acceso a información o a plataforma web	20,8%	37,5%	33,3%	
Cancelación de asignatura o semestre	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%
Certificaciones	25,0%	25,0%	33,3%	16,7%
Grados ó Verificación de título	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Inscripción o admisión de estudiantes	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%
Pago de matrícula ó becas	60,0%	13,3%	20,0%	6,7%
Registro académico ó readmisión de estudiantes	63,6%	18,2%	9,1%	9,1%

**Acciones tomadas provenientes de PQR**

- 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.
- Continuar con la utilización del correo certificadosayre@unimagdalena.edu.co y mejorar la divulgación del mismo.

- Publicación de instrucciones en el módulo de solicitud de certificados con sus respectivos pasos, recomendaciones y tiempo requerido.
- Creación de acceso para consultar sobre el estado del pago de certificaciones
- Expedición de certificados con firma escaneada, firma digital y código de verificación de acuerdo a la necesidad del usuario
- Canales de atención presenciales y de manera virtual
- Encuesta de satisfacción sobre el servicio de certificaciones

**Tabla 16. Resultados evaluación de PQR de 2019 a 2021**

Criterio de evaluación	2019	2020	2021
La prontitud de la respuesta	68%	77%	<b>77%</b>
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	74%	82%	<b>83%</b>
La claridad en la redacción de la respuesta	77%	82%	<b>83%</b>
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	64%	77%	<b>78%</b>

### 3.8. Resultado del desempeño de los procesos

- **Resultados de los Indicadores**

De conformidad con los indicadores del Plan de acción institucional de 2021, se presentan a los resultados de la medición por cumplimiento de meta asociado a los objetivos de calidad y proceso para el 2021.

Proceso	Indicadores del Plan de acción articulados	Indicadores PDA que cumplen Objetivo de calidad	% cumplimiento
01. Dirección y Planeación	8	8	100%
02. Acreditación	8	7	88%
03. Gestión de la calidad	1	1	100%
04. Comunicaciones	1	1	100%
05. Relaciones Interinstitucionales	6	4	67%
06. Gestión Académica	25	24	96%
07. Gestión de Investigación	32	32	100%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	20	18	90%
09. Apoyo Tecnológico TIC	1	1	100%
12. Gestión Financiera	4	4	100%
13. Gestión de recursos educativos	1	1	100%
14. Bienestar Universitario	12	11	92%
16. Gestión Administrativa	8	8	100%
17. Gestión de Talento Humano	7	4	57%
18. Biblioteca	1	1	100%
19. Gestión de Admisiones y Registro	1	1	100%
20. Gestión y Rendición de Cuentas	2	2	100%
22. SGC - CREO	1	1	100%
23. SGSST	1	1	100%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>130</b>	<b>93%</b>

### Resultados principales logros institucionales

- Renovación de la Acreditación Institucional, pasó de 4 años a 6 años.
- Reconocimiento del MEN en 2021 en la categoría Mejores prácticas y proyectos que fortalecen el Sistema de Aseguramiento de la Calidad por ser una Institución que fomenta la Educación Superior Inclusiva.
- Reconocimiento del MEN en 2021 en la categoría Estrategia integral de bienestar para la permanencia académica en tiempos de pandemia por el Liderazgo y el trabajo conjunto con la Dirección de Fomento de la Educación Superior.
- Reconocimiento de la ARL Positiva por la implementación de acciones para garantizar el retorno seguro, por las buenas prácticas ante el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destacando alta responsabilidad y compromiso con la construcción permanente de una cultura de autocuidado.
- ICONTEC en 2021 destacó la importancia del Sistema COGUI+ y su contribución a logros institucionales.
- Fitch Ratings mantiene calificación de riesgo financiero AA para la Universidad del Magdalena. Única Universidad pública del Caribe colombiano y la única entidad pública del departamento con una valoración financiera AA.

### 3.9. Evaluación conformidad del servicio misional

**Tabla 17. Nivel de satisfacción de estudiantes con el proceso de formación en cada facultad**

Aspectos evaluados por los estudiantes	Ciencias Básicas	Ciencias De La Educación	Ciencias De La Salud	Ciencias Empresariales Y Económicas	Humanidades	Ingeniería
1. Contenidos del curso y los logros esperados.	92,0%	91,8%	89,0%	91,7%	89,7%	89,7%
2. Actividades que promueven la participación y la interacción entre los estudiantes.	89,0%	90,0%	87,0%	89,4%	87,9%	87,5%
3. Flexibilidad académica al considerar las dificultades presentadas por la pandemia	89,9%	89,9%	87,0%	89,7%	88,8%	87,2%
4. Actividades de evaluación	89,0%	90,2%	87,5%	90,1%	87,7%	89,7%
5. Conocimiento oportuno de los resultados de las evaluaciones?	86,5%	88,9%	86,1%	88,1%	86,9%	85,3%
6. Reflexión y retroalimentación a partir de los resultados de evaluación	86,9%	89,1%	85,8%	88,2%	86,9%	84,4%
7. Ambiente de respeto y cordialidad	93,7%	93,5%	91,2%	93,9%	92,1%	91,8%
8. Uso de tecnologías de la información y la comunicación, establecidas en los acuerdos institucionales	90,9%	91,9%	88,8%	91,8%	90,0%	89,7%
9. Evaluación utilizando una escala cualitativa?	92,7%	94,2%	91,1%	93,9%	92,7%	91,6%

**Ilustración 4. Percepción de los estudiantes sobre medidas académicas COVID-19 para el desarrollo de actividades académicas en 2021 (Vic. Académica)**



Fuente: Vicerrectoría Académica 2021.

**Retorno a la presencialidad.**

Además de las medidas de bioseguridad consideradas para el retorno a la presencialidad a partir del 2022-1 se realizaron reuniones con docentes (585 participantes) y directivos en septiembre de 2021.

Además de aplicó encuesta a 15.160 estudiantes para indagar la disposición para el retorno a la presencialidad y el 54% manifestaron su aprobación.

**Tabla 18. Evaluación de la conformidad de servicios de Investigación**

Aspectos valorados	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
La Vicerrectoría y sus unidades utilizan las herramientas y canales adecuados para la atención virtual y la gestión de sus procesos	50,8%	44,4%	4,8%	
La atención no presencial no ha afectado la gestión de la Vicerrectoría y sus unidades	49,2%	44,1%	6,8%	
He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	40,0%	56,0%	4,0%	
Los cambios implementados que he percibido en la Vicerrectoría, sus unidades y centros ha sido útil	50,9%	43,9%	3,5%	1,8%
El contenido de las páginas web de la Vicerrectoría y sus unidades me ha sido útil	34,5%	53,4%	12,1%	
El servicio/unidad brinda información de forma clara y comprensible a los usuarios	50,8%	47,5%	1,6%	
Obtengo una respuesta rápida cuando solicito información a través de los correos institucionales	47,5%	47,5%	5,1%	
Han solucionado satisfactoriamente mis demandas en pasadas ocasiones	48,4%	50,0%	1,6%	
La unidad/servicio realiza la labor esperada	45,9%	52,5%	1,6%	

Aspectos valorados	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Cuando acudo al Servicio/unidad se que encontraré las mejores soluciones	46,7%	50,0%	3,3%	
Cuando acudo al Servicio/unidad, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	48,4%	48,4%	3,2%	
El personal brinda a los usuarios soluciones a sus inconvenientes en los tiempos acordados	46,7%	50,0%	3,3%	
El personal da respuesta rápida a las preguntas de los usuarios	48,3%	48,3%	3,3%	
El personal está totalmente cualificado para las tareas que tienen que realizar.	46,7%	48,3%	5,0%	
El personal tiene una buena imagen y presentación	54,2%	44,1%	1,7%	
El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	54,7%	43,8%	1,6%	
El personal siempre está disponible a atender a los usuarios	53,1%	43,8%	3,1%	
El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los usuarios	53,3%	43,3%	3,3%	
Conozco muy bien a que unidad o centro debo dirigirme dependiendo del inconveniente que poseo	41,4%	53,4%	1,7%	3,4%
Como usuario, conozco los procesos y servicios que me ofrece la Vicerrectoría, sus unidades y centros	34,9%	55,6%	6,3%	3,2%

### 3.10. Resultados de evaluación de proveedores 2021

Se adjunta informe de evaluación de proveedores.

### 3.11. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos.

Para el seguimiento y actualización a los mapas de riesgos de la vigencia 2021 se realizó una reinducción por parte de la oficina de Control Interno a los procesos COGUI+ sobre la gestión de los riesgos; luego se llevaron a cabo reuniones por el grupo gestión de la calidad adscrito a la oficina Asesora de Planeación (segunda línea de defensa) con el fin de monitorear y reforzar en la institución la identificación de los riesgos alineados a lo estratégico y la revisión de sus controles, para asegurar que los procesos logren los objetivos previstos, prevengan o reduzcan los efectos no deseables y se logre la mejora continua; de la misma manera se realizaron reuniones de acompañamiento a los responsables de los procesos con la finalidad que hicieran los respectivos reportes de las acciones aplicadas para evitar la materialización de los riesgos fijados en el mapa.

El monitoreo y revisión de los riesgos se solicitó a los líderes de proceso (primera línea de defensa) el análisis de los mismos, incluyendo la eficacia de las acciones por medio de un informe de desempeño.

Por otra parte, la oficina de Control Interno (tercera línea de defensa) realiza el seguimiento a la efectividad de los controles, así como las acciones implementadas para evitar la materialización de los riesgos a aquellos que se encuentran en el mapa institucional con valoración alta y extrema de conformidad con la Política para la administración del Riesgo que tiene la Universidad del Magdalena.

**Tabla 19. Resultado de la gestión del riesgo 2021**

Proceso	Acciones para abordar riesgos	Acciones eficaces	%Eficacia
01. Dirección y Planeación	3	3	100%
02. Acreditación	2	2	100%
03. Gestión de la Calidad	2	2	100%
04. Comunicaciones	3	2	67%
05. Relaciones Interinstitucionales	2	2	100%
06. Gestión Académica	6	6	100%
07. Gestión de Investigación	5	5	100%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	4	4	100%
09. Apoyo Tecnológico TIC	1	1	100%
10. Gestión Jurídica	3	3	100%
11. Gestión de Contratación	1	1	100%
12. Gestión Financiera	9	8	89%
13. Gestión de Recursos Educativos	3	2	67%
14. Gestión de Bienestar Universitario	3	3	100%
15. Gestión Documental	3	2	67%
16. Gestión Administrativa	3	3	100%
17. Gestión del Talento Humano	2	2	100%
18. Gestión de Biblioteca	3	2	67%
19. Gestión de Admisiones y Registros	3	2	67%
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	1	1	100%
21. Evaluación Independiente	3	3	100%
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>59</b>	<b>91%</b>

En los mapas de riesgos de 2021 de los procesos se establecieron 64 acciones para abordar los riesgos de gestión de procesos, se realizó seguimiento a la implementación de éstas, con un 91% de eficacia.

#### 4. ADECUACION DE LOS RECURSOS

La Universidad del Magdalena dispone de recursos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad para la prestación de los servicios misionales.



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2021.



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2021.



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2021.

## **5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI)**

Necesidades de fortalecimiento y/o transformación para la articulación del Sistema COGUI+ con los propósitos institucionales:

- Nuevo plan de desarrollo 2020 – 2030: Implementación de las iniciativas estratégicas de los compromisos del plan de desarrollo institucional.
- La implementación de cambios que resulten por la implementación del plan de mejoramiento institucional y planes de mejoramiento de programas académicos para el aseguramiento de la calidad.
- Requerimientos de implementación de nuevas políticas institucionales ó por actualizaciones.
- Acciones de mejoramiento para avanzar en el logro del plan de desarrollo institucional.

Tabla 20. Anexos informe revisión por la dirección 2021

Anexo	Descripción
Anexo 01	Evaluación del Plan de acción institucional 2021.
Anexo 02	Rendición de cuentas del Rector 2021.
Anexo 03	Resultados de auditoría interna 2021
Anexo 04	Informe atención al ciudadano y PQR 2021
Anexo 05	Informe gestión del riesgo 2021
Anexo 06	Informe de Revisión del Sistema de Gestión del CREO 2021.
Anexo 07	Informe de evaluación de proveedores 2021.