



Sistema de Gestión COGUI+

INFORME

BUZÓN PQR'S

Tercer trimestre del 2019

Una universidad 
incluyente e innovadora
PERIODO 2016-2020



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



Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Tipo de Solicitud Recibidas

Durante el tercer trimestre del 2019, se recibieron a través del buzón de PQR'S 156 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

PQR'S	Total	Porcentaje
Reclamo	4	3%
Queja	20	13%
Solicitud	132	85%
Total	156	100%

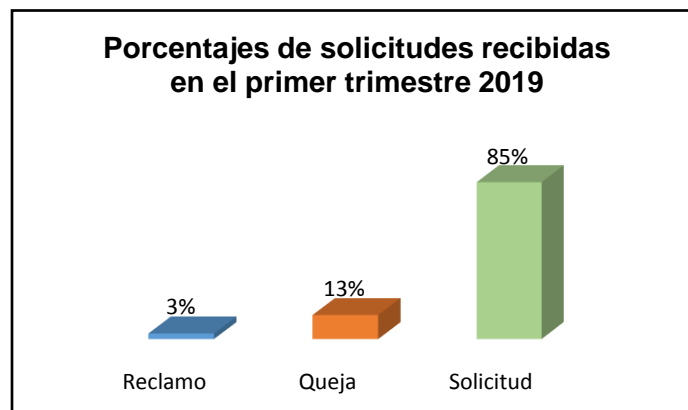


Ilustración 1. Porcentaje de solicitudes recibidas

Del total de las 156 PQRS recibidas durante el tercer trimestre del 2019, la mayor cantidad corresponde a solicitudes (132) y quejas (20) equivalentes a un 85% y 13% respectivamente, del total de las PQRS recibidas, en orden descendente sigue los reclamos (4) con un 3%.

Solicitudes por proceso del tercer trimestre del 2019

Tabla 2. Tipo de solicitudes por proceso

PROCESO	Queja	Reclamo	Solicitud	Total	Porcentaje
03 - Gestión de la Calidad			3	3	2%
04 - Comunicaciones			1	1	1%
06 - Gestión Académica	7	2	34	43	28%
07 - Gestión de Investigación		1	2	3	2%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social			3	3	2%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	1		3	4	3%
11 - Gestión de Contratación	1			1	1%
12 - Gestión Financiera	2		7	9	6%
13 - Gestión de Recursos Educativos	2			2	1%
14 - Gestión de Bienestar Universitario			9	9	6%
15 - Gestión Documental			7	7	4%
16 - Gestión Administrativa	2		3	5	3%
17 - Gestión del Talento Humano	2		3	5	3%
19 - Gestión de Admisiones y Registro	3	1	57	61	39%
Total	20	4	132	156	100%

Los Procesos Estratégicos en el tercer trimestre del 2019 tuvieron un 3% de las solicitudes recibidas, Los Misionales un 32% y Los procesos de Apoyo un 66%.

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 tercer trimestre de 2019 el comportamiento de solicitudes atendidas fue de un 86% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo menor a los 15 días hábiles fue del 74%. A continuación el comportamiento de respuesta por área:

Tabla 3. Comportamiento de respuestas por área

PROCESO	AREA	PQR'S		
		Con respuesta	Respuesta mayor a 15 días	Sin respuesta
03 - Gestión de la Calidad	Grupo de Gestión de la Calidad	3		
04 - Comunicaciones	Dirección de Comunicaciones			1
06 - Gestión Académica	Centro de Postgrados y Educación Continua	2	2	
	Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO	9	1	1
	Consultorio Jurídico			1
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	2		
	Dirección Académica de Antropología	1		
	Dirección Académica de Biología	1		
	Dirección Académica de Derecho			2
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	5		
	Dirección Académica de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Informática			1
	Dirección Académica de Medicina	1		1
	Dirección Académica de Psicología			1
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	1		
	Facultad de Ciencias de la Educación	2		1
	Facultad de Ciencias de la Salud	6		2
	Facultad de Ingeniería	1		
Vicerrectoría Académica	1			

07 - Gestión de Investigación	Vicerrectoría de Investigación	3	2	
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	2		
	Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	1		
09 - Apoyo Tecnológico TIC	Grupo de Servicios de Tecnológicos	3		1
11 - Gestión de Contratación	Grupo de Contratación	1		
12 - Gestión Financiera	Dirección Financiera	6		
	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera			3
13 - Gestión de Recursos Educativos	Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	2	1	
14 - Gestión de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	9		
15 - Gestión Documental	Secretaría General	7		
16 - Gestión Administrativa	Grupo de Biblioteca			1
	Grupo de Servicios Generales	4	1	
17 - Gestión del Talento Humano	Dirección de Talento Humano	2		3
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico	58	11	3
Total general		134	18	22

De acuerdo a la Tabla 3 se evidencia que el proceso que más demora en dar respuesta a las solicitudes es el Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico con 11 respuestas después de 15 días hábiles.

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 2019.

Tabla 4. Resumen de tipo de solicitud por usuarios

Tipo de usuario	Total	Porcentaje
Estudiante	85	54%
Egresado	24	15%
Sin identificar	19	12%
Aspirante	15	10%
Docente	10	6%
Funcionario	3	2%
Total	156	100%

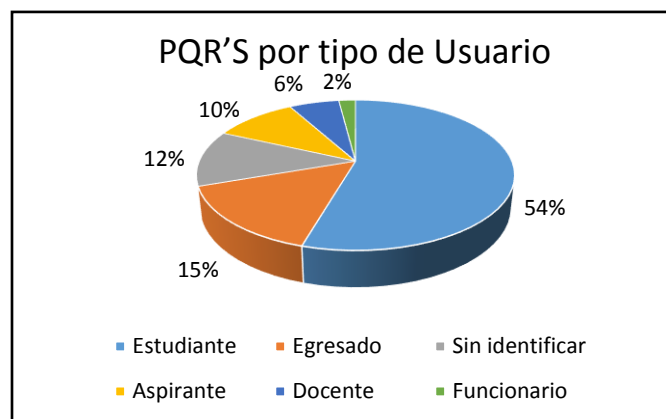


Ilustración 2. Distribución de PQR's por tipo de usuario

Distribución PQR'S por tipo de usuario estudiantes

Para el siguiente análisis, se toma 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	Total	Porcentaje
Reclamo	2	2%
Queja	8	9%
Solicitud	75	88%
Total	85	100%

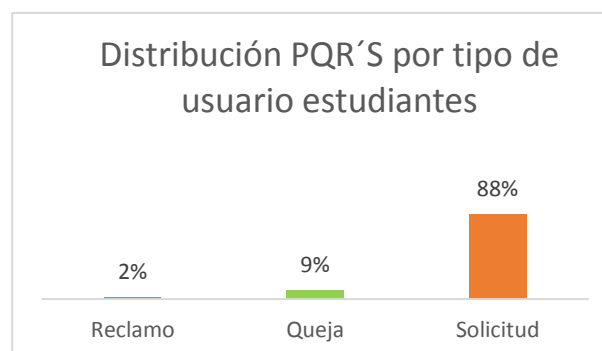


Ilustración 3. Distribución PQR's por tipo de usuario estudiantes

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 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. Grupo de Admisiones, Registro y Control Académico

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo de vinculación del usuario				Total	Porcentaje
	Aspirante	Egresado	Estudiante	Sin identificar		
Activación de clave				1	1	2%
Actualización de datos			2		2	3%
Cancelación de semestre			1		1	2%
Definición de promedio académico			1		1	2%
Horarios académicos			5		5	8%
Matricula Financiera "Descuentos"			8		8	13%
Matricula Financiera "liquidación"	1		4		5	8%
Procedimiento para habilitación			1		1	2%
Proceso de certificaciones		3	3		6	10%
Proceso de inscripción	9			2	11	18%
Proceso de pago			4		4	7%
Proceso de readmisión			5	1	6	10%
Proceso de reembolso	1		2		3	5%
Registro académico			7		7	11%
Total general	11	3	43	4	61	100%

Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades

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

Descriptor de análisis de PQR'S	Tipo de vinculación del usuario			Total	Porcentaje
	Egresado	Estudiante	Sin identificar		
Proceso de pago		3		3	30%
Corrección de asignatura perdida		1		1	10%
Cancelación de PQRS	1			1	10%
Solicitud de documentos			1	1	10%
Oferta académica			1	1	10%
Procesos académicos	1	2		3	30%
Total	2	6	2	10	100%

Acciones provenientes de PQR'S

En este tercer trimestre del 2019 se evidenció de manera reiterativa una solicitud, relacionada con la Ruta Sponsor Note Programa de Medicina, 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>Gestión Académica- Facultad de Ciencias de la Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pertenecer a los Sponsors internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> En el mes de septiembre año 2016, la Universidad del Magdalena aplicó para el ingreso de su Programa de Medicina al World Directory of Medical Schools-WDOMS https://www.wdoms.org/. Este procedimiento se cumplió y la Universidad del Magdalena y el programa de Medicina están efectivamente listados en este directorio como se puede evidenciar en la página web https://www.wdoms.org/. El 25 de enero de 2017 escribimos de nuevo al WDOMS y su respuesta fue confirmarnos que era necesario, para finalizar el proceso que validaría la admisión de nuestros egresados, que junto con el nombre de la Universidad apareciera un Sponsor Note o Nota de Patrocinio. El día 31 de enero de 2017 escribimos al e-mail de contacto de ECFMG sobre este asunto, ese mismo día recibimos respuesta de esta entidad informándonos sobre el procedimiento para obtener el Sponsor Note, este consiste en que la entidad que regula al Programa de Medicina a nivel nacional –Ministerio de Educación Nacional MEN- llene un formato con información básica del programa de Medicina y de UNIMAGDALENA, para su envío directo desde un correo institucional del MEN a un correo del ECFMG. El día 16 de febrero de 2017, después de otras gestiones personales sobre este tema realizado por la Decana de la Facultad de Salud y la Directora de Programa de Medicina ante el MEN, el Rector dirigió una comunicación formal a la Jefe de la Oficina de Cooperación y Asuntos Internacionales del MEN, en ella solicita el trámite de la carta de Sponsor Note. El 13 de marzo de 2017 recibimos respuesta del MEN, donde se argumenta que el MEN no puede dar certificaciones de ningún tipo y donde se sugiere que se envíe el documento de registro calificado a ECFMG. En comunicación telefónica la representante del ECFMG, nos confirma que el único documento aceptado para esta

		<p>aplicación es el formato del ECFMG debidamente diligenciado, firmado y sellado por una persona en autoridad del ente competente (MEN) y enviado desde una dirección de correo electrónico del mismo.</p> <p>Ante la respuesta del MEN donde se argumenta este impedimento de tipo legal, la directora del Programa de Medicina y el Jefe de la Oficina de Relaciones Internacionales ORI de UNIMAGDALENA adelantaron diferentes contactos con los directivos de ASCOFAME para su intercesión ante el MEN y ante el ECFMG, con el objeto de buscar alternativas al impase. Resultado de esto fue el compromiso del presidente de ASCOFAME, de realizar la gestión ante el Ministerio de Educación Nacional, el día 8 de febrero del 2018 se le hizo llegar el formato del ECFMG para que procediera con la gestión, la cual fue infructuosa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Directora del Programa de Medicina, continuó la gestión del trámite con apoyo del jefe de la División de Educación Medica e Investigación de Ascofame con intermediación y apoyo de la asesora de la Direccion de calidad para la educación superior del Ministerio de Educación la cual nos informó y nos dio el contacto de la Subdirectora de aseguramiento del MEN con ello se iniciaron los procesos para comunicarnos directamente y explicar la situación, se realizó la gestión y se envió correo electrónico; simultáneamente al proceso con la oficina de aseguramiento de la calidad de la Universidad del Magdalena. • El 02 de marzo 2018 nos entrega contacto para comunicarnos con la funcionaria encargada de asuntos internacionales del CNA del Ministerio de Educación, se logró comunicación el 13 de marzo de 2018 donde se le explicó el proceso hasta la fecha solicitando apoyo e intermediación, se envía correo de explicación a la misma fecha. • El 11 de junio de 2018, se remite información a Rectoría de la Universidad del Magdalena solicitando intermediación con el Ministerio de Educación debido a la falta de repuesta de estas entidades. • En el mes de julio de 2018 se decide buscar un acercamiento a otra instancia del MEN, específicamente a la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, como resultado de este contacto, la Subdirectora de dicho despacho acepta firmar y remitir la solicitud de Sponsor Note al MEN, lo cual realizó el día 13 de julio de 2018. • El día 19 de julio de 2018 se envió un e-mail a la encargada en el ECFMG preguntándole por el envío del formato realizado al ECFMG por el MEN; también se anticipa en este e-mail el hecho de que el MEN no utiliza sellos, pues uno de los requisitos del ECFMG es que el
--	--	---

		<p>formato esté sellado. Para ello se señala un link sobre la llamada Ley Antitrámites la cual se explicó en inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La representante de ECFMG responde el 10 de agosto de 2018 acusando recibo del formato de parte del MEN y anunciando que la inclusión del Sponsor Note de UNIMAGDALENA se estudiará en la sesión de agosto de 2018 del ECFMG. Ante otra solicitud de UNIMAGDALENA, la representante del ECFMG responde el día 26 de agosto de 2018 que el tiempo de análisis de la aplicación puede variar y que el hecho de aplicar no es una garantía de la inclusión del Sponsor Note. • 28 de enero de 2019 nos enteramos por uno de estos correos recibido por un egresado el que el ECFMG le ha escrito al MEN solicitándole información adicional y que no ha recibido respuesta. • El día 4 de febrero de 2019 le insistimos a la representante de ECFMG sobre la necesidad de informarnos institucional y directamente sobre el trámite, confirmándoles nuestros datos de contacto y comentándole también que es posible que en el MEN no hayan contestado por que la persona que en su momento envió el formato firmado –la Subdirectora de Aseguramiento de la Calidad, ya no era funcionaria del MEN para entonces. • 12 de marzo de 2019, enviamos comunicación externa dirigida a la Subdirección de Aseguramiento de la calidad del MEN, solicitando que enviaran comunicación oficial al ECFMG informando sobre el no uso de sellos. El MEN atendió esta solicitud y envió esta comunicación al ECFMG el día 12 de abril de 2019. Sobre esto no hemos recibido respuesta directa de ECFMG • Decidimos insistir de esta forma en el trámite que habíamos adelantado bajo los parámetros que exigía el ECFMG al momento del envío del formato de Sponsor Note de parte del MEN el 13 de julio de 2018, esto lo hicimos a sabiendas de un e-mail que nos hizo llegar un egresado el 14 de febrero de 2019 de parte del ECFMG otra vez, no directamente a UNIMAGDALENA sino a un egresado, a pesar de haber insistido en esto que le informaba que era necesario aplicar con nuevo formato, algo que nos parece arbitrario por que el formato utilizado en su momento era el actualizado y nunca recibimos respuesta oficial sobre el resultado del trámite anterior, a pesar de nuestra insistencia. Dado que otras gestiones ante las autoridades de ECFMG, ASCOFAME, asuntos internacionales del CNA y la World Federation for Medical Education adelantadas por la Directora del programa de Medicina no han rendido frutos ante el ECFMG, se decidió remitir el nuevo formato de aplicación a la subdirección de Aseguramiento de la Calidad del MEN el día 23 de agosto de 2019 para su firma y envío directo a ECFMG.
--	--	---

INFORME

Buzón de PQR'S tercer trimestre del 2019

