



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE BUZÓN PQR'S



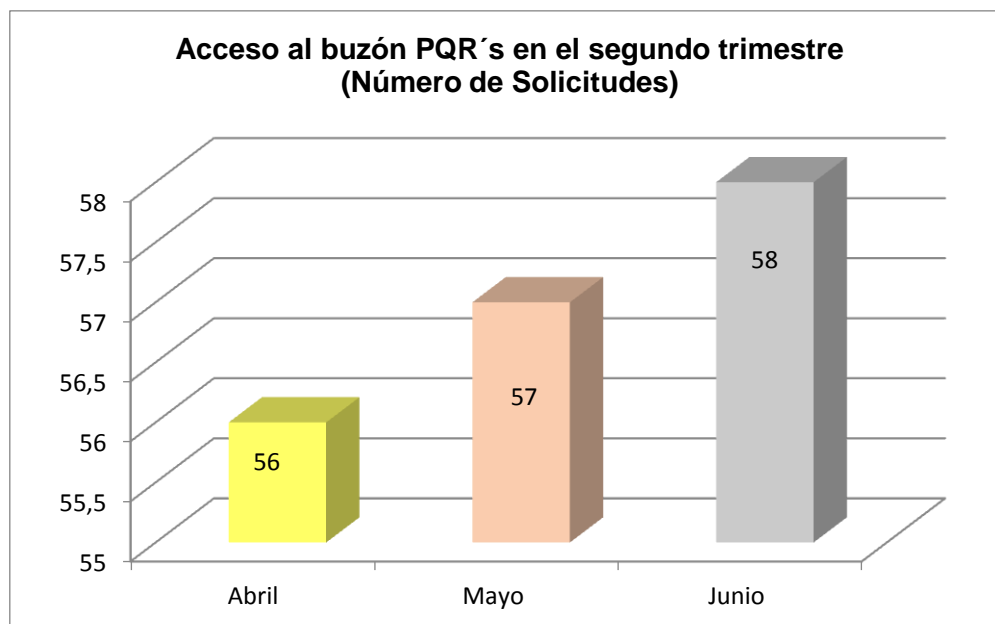
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
 GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD
 Informe de Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias
 Elaborado por: Amalia Martínez García
 Periodo: 1 de Abril A: 30 de Junio del 2017

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de solicitudes recibidas en segundo trimestre del 2017 fueron 171, teniendo el siguiente comportamiento:

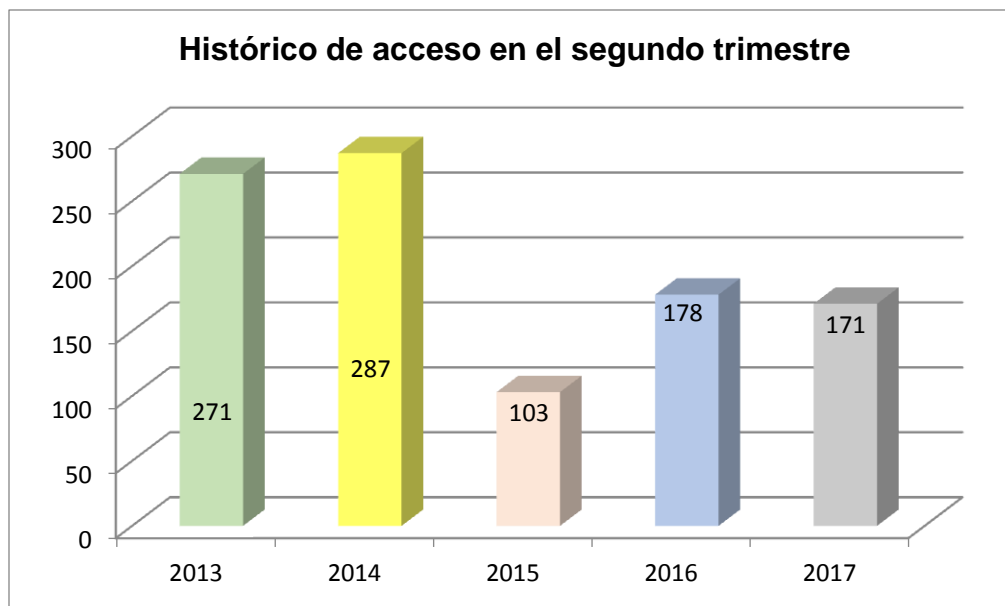
Tipo	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Percepción y Sugerencias	1	1	0	2	1%
Queja	1	1	0	2	1%
Reclamo	20	15	9	44	26%
Solicitud de información o Servicio	34	40	49	123	72%
Total	56	57	58	171	100%
Porcentaje	33%	33%	34%	100%	

2. ACCESO AL BUZON PQR (NÚMERO DE SOLICITUDES)



3. COMPARATIVO DE ACCESO DEL BUZON PQR

Periodo	Solicitudes
II Trimestre 2013	271
II Trimestre 2014	287
II Trimestre 2015	103
II Trimestre 2016	178
II Trimestre 2017	171



El comportamiento de acceso del buzón PQR's en el segundo trimestre presenta una disminución debido que se han diseñado más canales de comunicación, que han permitido fortalecer la comunicación con los usuarios y esta incluida en la política del Plan de Gobierno 2016-2020 la Gente es lo Primero

4. SOLICITUDES POR PROCESO SEGUNDO SEMESTRE 2017

	Queja	Reclamo	Solicitudes o requerimiento de servicios	Sugerencia o Percepción	Total
Total PQR	2	44	123	2	171
%					
Proceso a quien se dirige la solicitud					
03 - Gestión de la Calidad			1		1
04 - Comunicaciones			5		5
06 - Gestión Académica	1	2	28	1	32
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	1	11	11	1	24
09 - Apoyo Tecnológico TIC		2	5		7
12 - Gestión Financiera			2		2
13 - Gestión de Recursos Educativos		11	1		12
14 - Gestión de Bienestar Universitario		7	7		14
15 - Gestión Documental		1	8		9
16 - Gestión Administrativa		5	12		17
17 - Gestión del Talento Humano		1	1		2
19 - Gestión de Admisiones y Registro		4	42		46

Los Procesos Estratégicos en el segundo trimestre 2017, tuvieron una participación del 3,51%, los Misionales 32,75% y Los procesos de Apoyo 63,74%.

Las solicitudes por proceso en este periodo estuvieron motivadas en el siguiente orden:

El Proceso de apoyo de Gestión de Admisiones y Registro las solicitudes tuvieron las siguientes motivaciones:

Descriptor Servicios Proceso Gestión de Admisiones y Registro	Total	%
Expedición de certificado	15	33%
Inscripción	8	17%
Normativa Proceso de readmisión	4	9%
Información sobre resultados de examen de admisión	3	7%
Cancelación de Asignatura	2	4%
Cancelación de semestre	2	4%
Normativa Matricula Financiera (Créditos Académicos)	2	4%
Comunicación con los usuarios	1	2%
Inscripción	1	2%
Normativa beca Cum Laude	1	2%
Normativa Homologación de asignaturas	1	2%
Normativa homologación externa	1	2%
Normativa matricula Financiera	1	2%
Información Acuerdo Superior 08 del 2017 se establece una medida académica transitoria como una estrategia para viabilizar la graduación de profesionales que contribuyan al desarrollo integral del Departamento, la Región y el País, y así disminuir la alta tasa de permanencia que afectan la calidad de los programas académicos y los procesos de acreditación por alta calidad.	1	2%
Normativa definición de promedio semestral	1	2%
Oferta Académica	1	2%
Situación Académica	1	2%
Total	46	100%

En el proceso misional Gestión Académica las solicitudes fueron motivadas por las siguientes solicitudes :

Proceso de Gestión Académica (Áreas)	Descriptor (servicios)	Total	
Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	Oferta Académica	3	12
	Normativa Proceso Readmisión	2	
	Entrega de diploma	1	
	Expedición de certificación laborar contratista convenio	1	
	Información Acuerdo Superior N° 08 "Por el cual se establece una medida transitoria para graduación en programas académicos de pregrado"	1	
	Información Procedimiento Prueba saber Pro	1	
	Información sobre evento académico	1	
	Normativa reglamento de grado	1	
	Planeación académica	1	
Dirección Académica de Ingeniería Industrial	Información Acuerdo superior 011 del 2017"Por el cual se faculta al Consejo Académico para reglamentar los requisitos de grado y se dictan otras disposiciones"	2	3
	Normativa supletorio	1	
Departamento de Estudios Generales e Idiomas	Cursos Proyectos Académico	1	2
	Normativa examen de suficiencia en ingles	1	
Dirección Académica de Economía	Normativa Reglamentación trabajos de grado	2	2
Vice rectoría Académica	Incluir en los planes de estudios sensibilización ambiental	1	2
	Solicitud de documento	1	
Dirección de Desarrollo Estudiantil	Información AS N° 08 "Por el cual se establece una medida transitoria para graduación en programas académicos de pregrado"	1	2
	Solicitud de documento	1	
Dirección Académica de Medicina	Certificado de Referencia Académica	1	2
	Solicitud contenidos programáticos	1	
Centro de Postgrados y Educación Continua	Información sobre registro de posgrados ante el Ministerio	1	1
Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP	Acceso a la blackboard	1	1
Dirección Académica de Biología	Préstamo de quipos de Laboratorio	1	1
Dirección Académica de Cine y Audiovisuales	Normativa Practicas extendidas como requisito de grado	1	1
Dirección Académica de Contaduría Pública	Normativa Supletorio	1	1
Dirección Académica de Ingeniería Agronómica	Solicitud de Micro diseño	1	1
Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	Normativa Proceso de Readmisión	1	1
Total			32

El Proceso misional de Extensión y Proyección Social; en este periodo se emitió la Resolución Rectoral N° 149 “ Por el cual se reglamenta las becas de Prácticas profesionales y Practica Profesional Institucional” generando solicitudes de información el comportamiento de las solicitudes fue el siguiente :

Proceso de Gestión de Extensión y Proyección Social (Áreas)	Descriptor (servicios)	Total	
Dirección de Prácticas Profesionales	Asignación de tutor de prácticas Profesionales	8	18
	Normativa Practicas Profesionales	6	
	Normativa Becas de prácticas Institucionales	2	
	Normativa homologación de prácticas profesionales	1	
	Felicitación desempeño de estudiante de practica	1	
Centro de Egresados	Acceso al Sistema SIEG	4	5
	Oferta Académica Posgrados	1	
Vice Rectoría de Extensión y Proyección Social	Información sobre la actividad de Reclutamiento del Ejército Nacional de Colombia,	1	1
Total		24	

En el Proceso de Gestión Administrativa, las solicitudes estuvieron motivadas al área de Servicios Generales y tuvieron el siguiente comportamiento:

Proceso de Gestión Administrativa (Áreas)	Descriptor (servicios)	Total	
Grupo de Servicios Generales	Mantenimiento de infraestructura	6	12
	Mantenimiento de Abanicos	2	
	Mantenimiento de Aires Acondicionados	2	
	Limpieza de los vidrios de la infraestructura	1	
	Préstamo de los Casilleros	1	
Dirección Administrativa	Seguridad en el campus universitario	3	4
	Suspensión de clase por no haber fluido eléctrico	1	
Vicerrectoría Administrativa	Información sobre lo casilleros electrónicos	1	1
Total		17	

En proceso de Gestión de Bienestar Universitario en este periodo se realiza las convocatorias de los programas de bienestar, generando inquietudes de información.

Proceso Gestión Bienestar Universitario (Áreas)	Descriptor de servicio	Total	
Desarrollo Humano	Normativa Programa de Refrigerio y Almuerzo	4	8
	Normativa Programa de ayudantía académicas y administrativas	1	
	Normativa Estudio Socio económico	2	
	Información sobre seguro estudiantil	1	
Deportes	Fortalecer la disciplina de patinaje	4	5
	Adquisición de implementos y uniforme para la disciplina patinaje	1	
Salud	Prestación de servicios de salud	1	1
Total			14

En Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios se encuentran realizando la intervención de la infraestructura de los laboratorios del Campus Universitario generado las siguientes solicitudes:

Proceso Gestión de Recursos Educativos	
Descriptor (Servicios)	Total
Planeación en la adecuación de la infraestructura del laboratorio de Biología	11
Polarización de vidrios sede centro	1
Total	12

En el Proceso de Gestión Documental las solicitudes tuvieron el siguiente comportamiento:

Proceso Gestión Documental			
Áreas	Descriptor (Servicios)		Total
Secretaría General	Comunicación con los usuarios	2	8
	Normativa Modalidades de trabajo de grado	2	
	Autorización Registro de nota extemporánea	1	
	Certificación de titulo	1	
	Normativa Ceremonia de grado Especial	1	
	Contenidos Programático	1	
Grupo de Gestión Documental	Entrega de correspondencia	1	1
Total			9

En el proceso de Apoyo tecnológico TIC las solicitudes tuvieron las siguientes motivaciones:

Proceso Apoyo Tecnológico TIC	
Descriptor (Servicios)	Total
Acceso a la base de datos	3
Mantenimiento de equipos computacionales	2
Expedición de y entrega de carnet	1
Acceso a la red inalámbrica	1
Total	7

En el proceso de comunicaciones surgieron inquietudes sobre la ceremonia de graduación solemne que se tiene organiza en el campus universitario

Proceso Comunicaciones	
Descriptor (Servicios)	Total
Logística ceremonia de grado	5
Total	5

Los Procesos Gestión Financiera, Gestión del Talento Humano y Gestión de la Calidad tuvieron el siguiente comportamiento:

Proceso	Área	Descriptor de servicio	Total	
12 - Gestión Financiera	Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	Proceso de desembolso matricula financiera	1	2
		Expedición paz y salvo financiero	1	
17 - Gestión del Talento Humano		Normativa afiliación ARL de estudiantes	1	2
		Expedición de certificación laborar	1	
03 - Gestión de la Calidad		Normativa respuesta de solicitud	1	1

5. COMPORTAMIENTO DE RESPUESTA DEL SISTEMA PQR'S

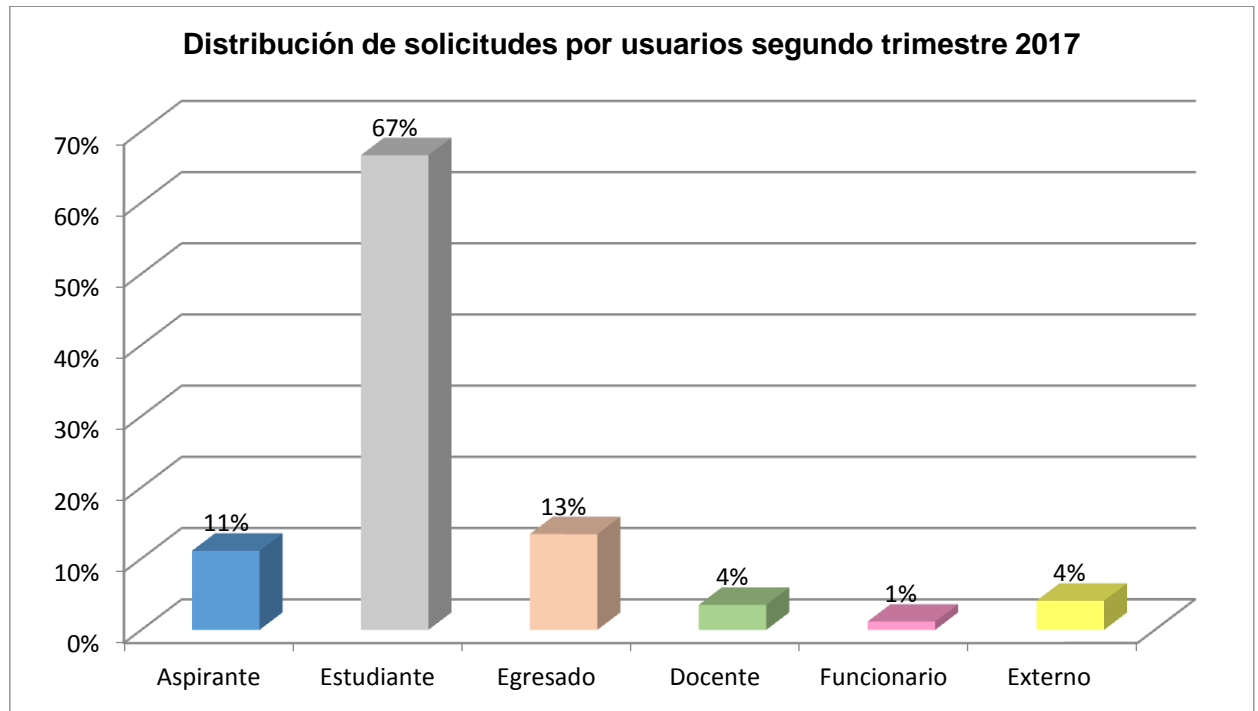
El segundo 2017 las solicitudes todas fueron atendidas y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo superior a los 15 días hábiles fue del 8%.

A continuación el comportamiento de respuesta por procesos:

Proceso		Promedio en días Segundo Trimestre	Respuesta mayor a 15 días	Sin responder
03 - Gestión de la Calidad		0		
04 - Comunicaciones		1		
06 Gestión Académica	Centro de Postgrados y Educación Continua	3		
	Centro de Tecnología Educativa y Pedagógica - CETEP	1		
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	0		
	Dirección Académica de Biología	15		
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales	0		
	Dirección Académica de Contaduría Pública	1		
	Dirección Académica de Economía	12,5	1	
	Dirección Académica de Ingeniería Agronómica	1		
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	9	1	
	Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	0		
	Dirección Académica Medicina	0		
	Dirección de Desarrollo Estudiantil	3		
	Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	3,75		
	Despacho Vice Rectoría	5,5		
08- Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	0,2		
	Dirección de Prácticas Profesionales	17,72	9	
	Despacho del Vicerrector	10		
09- Apoyo Tecnológico TIC		4,85		
12- Gestión Financiera	Facturación Crédito y Cartera	0,5		
13 - Gestión de Recursos Educativos		3,88		
14 - Gestión de Bienestar Universitario		3,75		
15 - Gestión Documental	Grupo de Gestión Documental	31	1	
	Secretaría General	3,1		
16-Gestión Administrativa	Dirección Administrativa	6,75		
	Grupo de Servicios Generales	0,66		
	Despacho del Vicerrector	23	1	
17 - Gestión del Talento Humano		9		
19-Gestión de Admisiones y Registro		3,84		

6. USUARIOS DEL SISTEMA PQR'S

La difusión del buzón a la comunidad académica ha permitido que se consolide por parte de los estudiantes la utilización siendo un canal dinámico de comunicación.



7. SERVICIO NO CONFORME PROVENIENTES DE PQR

En el segundo trimestre 2017 se presentó Servicio no conforme en el proceso de Gestión Recursos Educativos; Las actividades académicas planeadas en el laboratorio de Biología no se realizaron según lo establecido, se vio afectado por la intervención en la infraestructura, se reprogramaron las actividades académicas

8. INDICADOR DEL SISTEMA PQR's SEGUNDO TRIMESTRE 2017

La fórmula para el indicador del sistema PQR's está establecido de la siguiente manera: $(\text{Número de PQRS atendidas} < 15 \text{ días}) * 100 / (\text{Número de PQRS recibidas})$, con una frecuencia trimestral el comportamiento en el segundo trimestre 2017 fue el siguiente:

Periodo	Indicador
II-2017	92%

9. ACCIONES PROVENIENTES DE PQR'S

Para este periodo no se tomaron acciones de mejoras en el Sistema de Información SAMCO provenientes de solicitudes del Buzón PQR's

10. OBSERVACIONES

- ✓ Continuar con la sensibilización de los líderes de procesos y su equipo de calidad para el análisis de las solicitudes que le permitan formular acciones para el mejoramiento continuo.
- ✓ Se han diseñado y se han puesto a disposición varios canales de comunicación para dinamizar la comunicación con la comunidad universitaria y se ha impulsado la estrategia “**Agiles Unimagdalena**”, “**La gente es lo Primero**”
- ✓ Impulsar en los usuarios para la realización de la evaluación del servicio del buzón PQR's .