



GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME PRIMER TRIMESTRE BUZÓN PQR'S



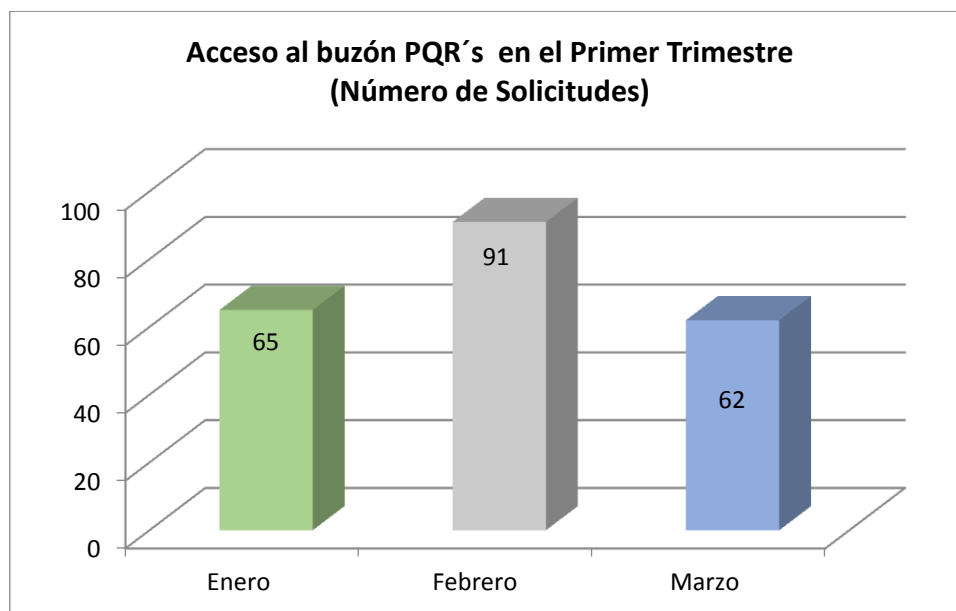
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD
 Informe de Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias
 Elaborado por: Amalia Martínez García
 Periodo: 13 de Enero A: 31 de marzo del 2017

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de solicitudes recibidas en primer trimestre del 2017 fueron 218, teniendo el siguiente comportamiento:

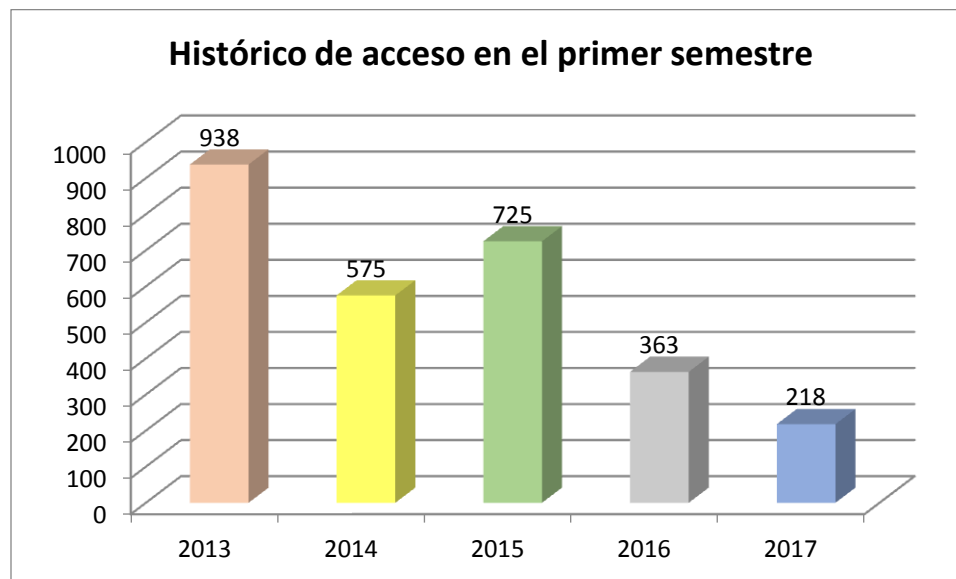
| Tipo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Porcentaje |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Percepción y Sugerencias | 2 | 2 | 1 | 5 | 2% |
| Queja | 4 | 2 | 4 | 10 | 5% |
| Reclamo | 1 | 4 | 6 | 11 | 5% |
| Solicitud de información o Servicio | 58 | 83 | 51 | 192 | 88% |
| Total | 65 | 91 | 62 | 218 | 100% |
| Porcentaje | 30% | 42% | 28% | 100% | |

2. ACCESO AL BUZON PQR (NÚMERO DE SOLICITUDES)



3. COMPARATIVO DE ACCESO DEL BUZON PQR

| Periodo | Solicitudes |
|------------------|-------------|
| I Trimestre 2013 | 938 |
| I Trimestre 2014 | 575 |
| I Trimestre 2015 | 725 |
| I Trimestre 2016 | 363 |
| I Trimestre 2017 | 218 |



El comportamiento del buzón PQR's en el primer semestre de los dos últimos años presenta una disminución debido que se han diseñado más canales de comunicación, que permiten fortalecer la política del Plan de Gobierno 2016-2020 la Gente es lo Primero

4. SOLICITUDES POR PROCESO PRIMER SEMESTRE 2017

| | Queja | Reclamo | Solicitudes o requerimiento de servicios | Sugerencia o Percepción | Total |
|---|-----------|-----------|--|-------------------------|------------|
| Total PQR | 10 | 11 | 192 | 5 | 218 |
| % | 5% | 5% | 88% | 2% | |
| Proceso a quien se dirige la solicitud | | | | | |
| 04 - Comunicaciones | | | | 1 | 1 |
| 06 - Gestión Académica | 1 | 1 | 57 | 2 | 61 |
| 07 - Gestión de Investigación | | | 2 | | 2 |
| 08 - Gestión de Extensión y Proyección Social | 3 | 1 | 14 | | 18 |
| 09 - Apoyo Tecnológico TIC | | 2 | 7 | | 9 |
| 11 - Gestión de Contratación | 1 | | | | 1 |
| 12 - Gestión Financiera | 2 | | 16 | | 18 |
| 13 - Gestión de Recursos Educativos | | 2 | 2 | | 4 |
| 14 - Gestión de Bienestar Universitario | 2 | 3 | 17 | 1 | 23 |
| 15 - Gestión Documental | | 1 | 8 | | 9 |
| 16 - Gestión Administrativa | | | 5 | | 5 |
| 18 - Gestión de Biblioteca | | | 7 | 1 | 8 |
| 19 - Gestión de Admisiones y Registro | 1 | 1 | 57 | | 59 |

Los Procesos Estratégicos en el primer trimestre 2017, tuvieron una participación del 0,5%, los Misionales 37% y Los procesos de Apoyo 62%.

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

En el Proceso de Gestión Académica en este periodo se da la matrícula académica generado en los programas académicos inquietudes en ampliación de cupos de asignatura

| Proceso de Gestión Académica (Áreas) | Descriptor (servicios) | Total | |
|--|--|-------|-----------|
| Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo | Oferta Académica | 5 | 19 |
| | Análisis Situación Académica | 3 | |
| | Expedición de certificado laboral | 2 | |
| | Matricula Académica | 2 | |
| | Normativa Practicas Profesionales | 2 | |
| | Planeación Académica | 1 | |
| | Normativa Readmisión | 1 | |
| | Información prueba saber Pro | 1 | |
| | Calendario de inscripción | 1 | |
| | Solicitud de documentos | 1 | |
| Dirección Académica de Ingeniería Industrial | Ampliación de cupo de asignatura | 6 | 7 |
| | Oferta de diplomados como opción de grado | 1 | |
| Dirección Académica de Medicina | Solicitud de documentos (Contenidos Programáticos) | 5 | 5 |
| Dirección de Desarrollo Estudiantil | Información Acuerdo Superior No. 08 de 2017 | 3 | 3 |
| Dirección Académica de Ingeniería Civil | Ampliación de cupo de asignatura | 2 | 3 |
| | Normativa Curso especial | 1 | |
| Departamento de Estudios Generales e Idiomas | Ampliación de cupo de asignatura | 1 | 3 |
| | Cambio de Horario | 1 | |
| | Normativa homologación de asignatura | 1 | |
| Dirección Académica de Odontología | Procedimiento de cobro de insumos Clínica Odontológica | 2 | 3 |
| | Mantenimiento equipos de la clínica odontológica | 1 | |
| Departamento de Estudios Generales e Idiomas | Ampliación de cupo de asignatura | 1 | 3 |
| | Cambio de Horario | 1 | |
| | Normativa homologación de asignatura | 1 | |
| Centro de Postgrados y Educación Continua | Oferta Académica | 2 | 2 |
| Dirección Académica de Administración de Empresas | Horarios Académico | 2 | 2 |
| Dirección Académica de Biología | Ampliación de cupo de asignatura | 2 | 2 |
| Facultad de Ingeniería | Matricula Académica | 1 | 1 |
| Dirección Académica de Antropología | Planeación Académica | 1 | 1 |
| Dirección Académica de Psicología | Ampliación de cupo de asignatura | 1 | 1 |
| Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe | Ampliación de cupo de asignatura | 1 | 1 |
| Dirección Académica de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Informática | Ampliación de cupo de asignatura | 1 | 1 |
| Dirección Académica de Ingeniería Electrónica | Ampliación de cupo de asignatura | 1 | 1 |
| Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas | Atención a los usuarios | 1 | 1 |
| Dirección Académica de Derecho | Ampliación de cupo de asignatura | 1 | 1 |
| Dirección Académica de Contaduría Pública | Ampliación de cupo de asignatura | 1 | 1 |
| Total | | | 61 |

En el Proceso de Gestión de Admisiones y Registro las solicitudes tuvieron las siguientes motivaciones:

| Descriptor Servicios Proceso Gestión de Admisiones y Registro | Total | % |
|--|-----------|-------------|
| Inscripción | 8 | 14% |
| Normativa matricula financiera | 8 | 14% |
| Expedición de certificado | 4 | 7% |
| Matricula Financiera (Créditos Académicos) | 4 | 7% |
| Normativa Proceso Readmisión | 4 | 7% |
| Comunicación con los usuarios | 3 | 5% |
| Matricula Académica | 3 | 5% |
| Normativa Matricula Financiera (Estudiante de grado) | 2 | 3% |
| Normativa becas CUM LAUDE | 2 | 3% |
| Normativa homologación de asignatura | 2 | 3% |
| Normativa Traslado de programa | 2 | 3% |
| Registro de nota de Practicas | 2 | 3% |
| Calendario ajuste académico | 2 | 3% |
| Atención al cliente | 1 | 1% |
| Acceso al Sistema de Información (AyRE) | 1 | 1% |
| Cancelación de asignatura | 1 | 1% |
| Cancelación de semestre | 1 | 1% |
| Disponibilidad de la liquidación | 1 | 1% |
| Estado financiero | 1 | 1% |
| Normativa Cupos especiales | 1 | 1% |
| Normativa matricula Financiera (AS 004 de 2007 Costos estudiante modalidad distancia) | 1 | 1% |
| Normativa matricula Financiera (Estudiante de Practica) | 1 | 1% |
| Oferta Académica | 1 | 1% |
| Puesto de Cohorte | 1 | 1% |
| Puntos de recaudos matricula financiera | 1 | 1% |
| Realización de encuesta | 1 | 1% |
| Total | 59 | 100% |

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 | 11 | 17 |
| | Calidad en los alimentos suministrados en el programa de refrigerios y almuerzo | 2 | |
| | Normativa casos especiales | 1 | |
| | Normativa Programa de transporte intermunicipal | 1 | |
| | Atención a los usuarios en la cafetería | 1 | |
| | Normativa Programa de ayudantía académicas y administrativas | 1 | |
| Cultural | Oferta de grupos culturales | 1 | 1 |
| Deportes | Convocatoria de instructores para la disciplinas deportivas | 2 | 3 |
| | Calidad de los instructores | 1 | |
| Servicios de Salud | Atención a los usuarios | 1 | 2 |
| | Prestación de servicios de salud | 1 | |
| Total | | | 23 |

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 | Información Resolución Rectoral N° 149 de 30/01/2017 "Por la cual se reglamentan las becas de Prácticas Profesional y Práctica Profesional Institucional" | 5 | 11 |
| | Atención al usuario | 3 | |
| | Registro de nota de Practicas | 2 | |
| | Asignación de tutores | 1 | |
| Centro de Egresados | Acceso al Sistema SIEG | 2 | 4 |
| | Oferta Académica Posgrados | 1 | |
| | Portafolio de servicios a egresados | 1 | |
| Vice Rectoría de Extensión y Proyección Social | Información sobre resultados Convocatoria de selección de Cogestores del Proyecto Implementación de la estrategia nacional para la superación de la pobreza extrema- Red Unidos) | 2 | 3 |
| | Expedición de certificado laboral a contratista de proyecto | 1 | |
| Total | | 18 | |

En este trimestre el área de Facturación, Crédito y Cartera del Proceso de Gestión Financiera realiza las actividades para acceder a la financiación de la matrícula financiera; los de crédito financiero generados inquietudes por parte de los usuarios.

| Proceso Gestión Financiera (Áreas) | Descriptor (servicios) | Total | |
|---|---|-----------|----|
| Grupo de Facturación, Crédito y Cartera | Normativa Sistema de Financiación | 13 | 15 |
| | Atención a los usuarios | 1 | |
| | Comunicación con los usuarios | 1 | |
| Dirección Financiera | Pago de matrícula financiera por cheque | 1 | 1 |
| Grupo de Presupuesto | Solicitud de expedición de factura por Sistema de información SINAP | 2 | 2 |
| Total | | 18 | |

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

| Proceso Apoyo Tecnológico TIC | |
|--------------------------------------|--------------|
| Descriptor (Servicios) | Total |
| Acceso a las bases de datos | 3 |
| Mantenimiento de equipos | 2 |
| Acceso con el carnet inteligente | 1 |
| Atención por línea telefónicas | 1 |
| habilitación puntos de red | 1 |
| Licenciamiento de Programas | 1 |
| Total | 9 |

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

| Proceso Gestión Documental | | |
|-----------------------------------|-------------------------------|----------|
| Áreas | Descriptor (Servicios) | |
| Secretaría General | Certificación de título | 4 |
| | Comunicación con los usuarios | 3 |
| | Concejo electoral | 1 |
| | Grados especiales | 1 |
| Total | | 9 |

En este periodo se puso en funcionamiento el buscador Tayrona para acceder a la bases de datos de la Biblioteca generado solicitud de información por parte de los usuarios

| Proceso Gestión de Biblioteca | |
|--------------------------------------|--------------|
| Descriptor (Servicios) | Total |
| Acceso a las bases de datos | 8 |

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 equipos de Aires Acondicionado | 1 | 5 |
| | Mantenimiento de infraestructura | 1 | |
| | Polarización de ventanas | 1 | |
| | Seguridad de los Locker | 1 | |
| | Seguridad en el Campus | 1 | |
| Total | | | 5 |

Los Procesos Gestión de Recursos Educativos, Gestión de la Investigación, Comunicaciones y Gestión de Contratación tuvieron el siguiente comportamiento:

| Proceso | Descriptor de servicio | Total | |
|-------------------------------------|--|-------|---|
| 13 - Gestión de Recursos Educativos | Asignación de espacios físicos | 2 | 4 |
| | Infraestructura de laboratorios | 1 | |
| | Mantenimiento de equipos | 1 | |
| 07 - Gestión de Investigación | Actualización de formatos | 1 | 2 |
| | Normativa Sistema de Investigación | 1 | |
| 04 - Comunicaciones | Políticas en el manejo la comunicaciones institucionales | 1 | 1 |
| 11 - Gestión de Contratación | Expedición de certificado de orden de servicio | 1 | 1 |

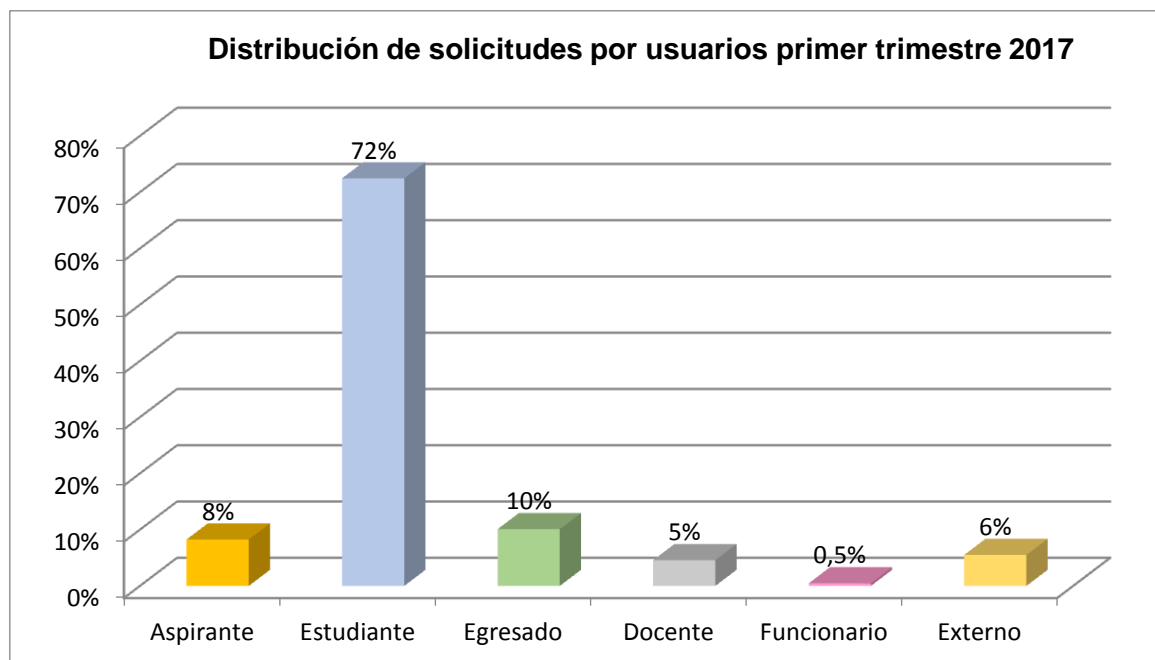
5. COMPORTAMIENTO DE RESPUESTA DEL SISTEMA PQR'S

El primer trimestre 2017 el comportamiento de solicitudes no atendidas fue de un 0,9% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo superior a los 15 días hábiles fue del 6,4%. A continuación el comportamiento de respuesta por procesos:

| Proceso | | Primer Trimestre | Respuesta mayor a 15 días | Sin responder |
|--|--|------------------|---------------------------|---------------|
| 04 - Comunicaciones | | 0 | | |
| 06 Gestión Académica | Centro de Postgrados y Educación Continua | 2,5 | | |
| | Departamento de Estudios Generales e Idiomas | 10 | | |
| | Dirección Académica de Administración de Empresas | 16 | 1 | |
| | Dirección Académica de Antropología | 0 | | |
| | Dirección Académica de Biología | 13 | 1 | |
| | Dirección Académica de Contaduría Pública | 1 | | |
| | Dirección Académica de Derecho | 6 | | |
| | Dirección Académica de Ingeniería Civil | 0 | | |
| | Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas | 0 | | |
| | Dirección Académica de Ingeniería Electrónica | 1 | | |
| | Dirección Académica de Ingeniería Industrial | 4,71 | | |
| | Dirección Académica de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Informática | | | 1 |
| | Dirección Académica Medicina | 16,8 | 2 | |
| | Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe | 1 | | |
| | Dirección Académica de Odontología | 1,66 | | |
| | Dirección Académica de Psicología | 1 | | |
| | Dirección de Desarrollo Estudiantil | 0,33 | | |
| | Facultad de Ingeniería | 0 | | |
| | Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo | 3,36 | | |
| | Despacho Vice Rectoría | 15 | 1 | 1 |
| 07 - Gestión de Investigación | Dirección de Transferencia de Conocimiento y Propiedad Intelectual | 2 | | |
| | Dirección de Gestión del Conocimiento | 0 | | |
| 08- Gestión de Extensión y Proyección Social | Centro de Egresados | 1,5 | | |
| | Dirección de Prácticas Profesionales | 9,18 | | 1 |
| | Despacho del Vicerrector | 9,33 | 1 | |
| 09- Apoyo Tecnológico TIC | | 4,88 | | |
| 11 - Gestión de Contratación | | 4 | | |
| 12- Gestión Financiera | Dirección Financiera | 1 | | |
| | Facturación Crédito y Cartera | 0,66 | | |
| | Grupo de Presupuesto | 0 | | |
| 13 - Gestión de Recursos Educativos | | 8,25 | | |
| 14 - Gestión de Bienestar Universitario | | 4,04 | | |
| 15 - Gestión Documental | Secretaría General | 7,66 | 1 | |
| 16-Gestión Administrativa | Grupo de Servicios Generales | 1,4 | | |
| 18-Gestión de Biblioteca | | 6,5 | | |
| 19-Gestión de Admisiones y Registro | | 4,5 | 2 | |

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 2015

En el primer trimestre 2017 no se presentaron Servicio no conforme

8. INDICADOR DEL SISTEMA PQR´S 2016

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 primer trimestre 2017 fue el siguiente:

| Periodo | Indicador |
|---------|-----------|
| I-2017 | 93% |

9. ACCIONES PROVENIENTES DE PQR'S

Para este periodo no se tomaron acciones 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 .
- ✓ Se han iniciado mesas de trabajo para la implementación del rediseño del Sistema de Gestión de la Calidad.