



**OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD  
GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD**



**INFORME PQR`s  
Informe Final - 2016**



**Sistema C@GUI**

Calidad Orientada por la Gestión Universitaria Integral

**UNIMAGDALENA**

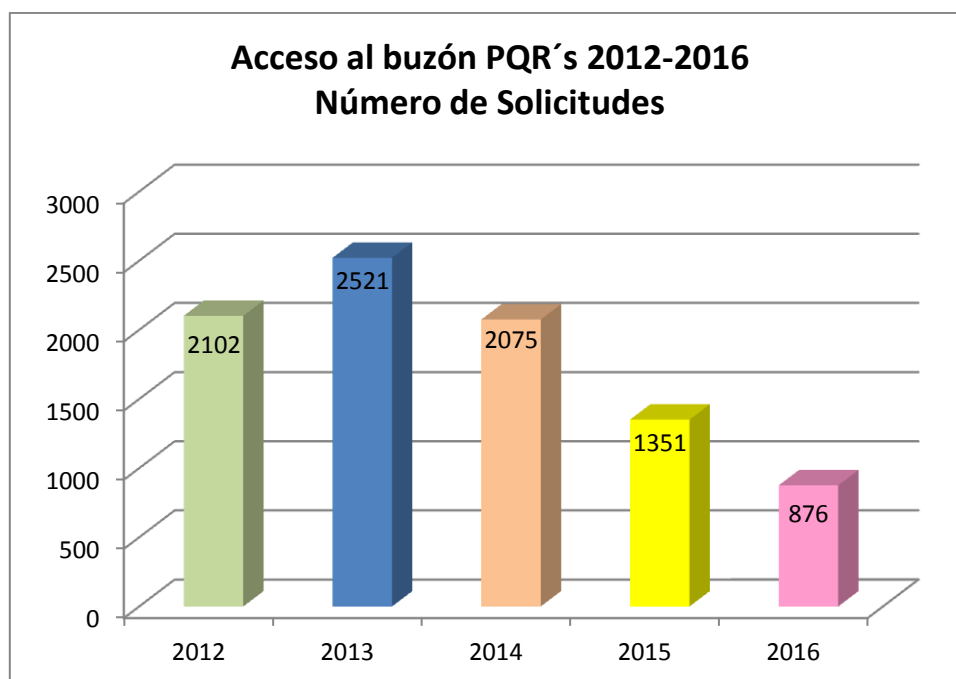
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD  
Informe de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias  
Elaborado por: Amalia Martínez García  
Periodo: 13 de Enero A: 16 de Diciembre del 2016

## 1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de solicitudes recibidas en el año del 2016 fueron 876, teniendo el siguiente comportamiento:

Tipo	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total	Porcentaje
Percepción y Sugerencias	3	3	2		8	1%
Queja	3	5	6	1	15	2%
Reclamo	95	8	16	8	127	14%
Solicitud de información o Servicio	262	162	200	102	726	83%
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>178</b>	<b>224</b>	<b>111</b>	<b>876</b>	

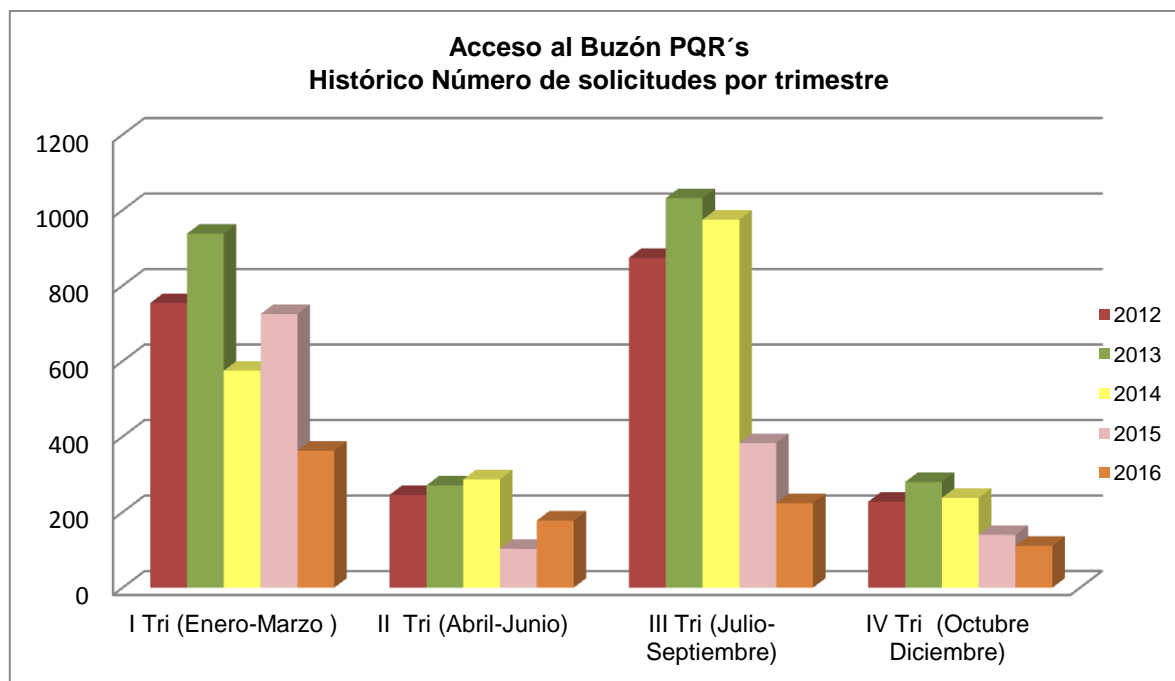
## 2. ACCESO AL BUZON PQR (NÚMERO DE SOLICITUDES)





### 3. COMPARATIVO DE ACCESO DEL BUZON PQR

Trimestre/Año	2012	2013	2014	2015	2016
I Tri (Enero-Marzo )	754	938	575	725	363
II Tri (Abril-Junio)	246	271	287	103	178
III Tri (Julio-Septiembre)	874	1032	975	383	224
IV Tri (Octubre Diciembre)	228	280	238	140	111
<b>Total</b>	<b>2102</b>	<b>2521</b>	<b>2075</b>	<b>1351</b>	<b>876</b>



El comportamiento del buzón PQR's presenta históricamente una alta utilización en el primer y tercer trimestre debido que estos periodos se realiza los procesos de inscripción, matrícula financiera y el registro académico, generando el uso por parte de los aspirantes y estudiantes y con el apoyo del Proceso de Gestión de Admisiones y Registro que ha generado la cultura de la utilización el buzón como un canal de comunicación activo.



#### **4. SOLICITUDES POR PROCESO DEL AÑO 2016**

	Queja	Reclamo	Solicitudes o requerimiento de servicios	Sugerencia o Percepción	Total
Total PQR	15	127	726	6	876
%	2%	14%	83%	1%	
<b>Proceso a quien se dirige la solicitud</b>					
01 - Dirección y Planeación			2		2
04 - Comunicaciones			1		1
06 - Gestión Académica	7	16	179	1	203
07 - Gestión de Investigación		1	1		2
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	4		42		46
09 - Apoyo Tecnológico TIC		6	13		19
11 - Gestión de Contratación			2		2
12 - Gestión Financiera	1	4	57		62
13 - Gestión de Recursos Educativos		1	4	1	6
14 - Gestión de Bienestar Universitario		3	45	2	50
15 - Gestión Documental	1	1	23		25
16 - Gestión Administrativa	1	4	51		56
17 - Gestión del Talento Humano		1	15		16
18 - Gestión de Biblioteca	1		10		11
19 - Gestión de Admisiones y Registro		90	281	4	375

Los Procesos Estratégicos en el año 2016 tuvieron una participación del 0,3%, Los Misionales 28,7% y Los procesos de Apoyo 71,0%

En el año 2016 los procesos con mayor participación son: el proceso de apoyo Gestión de Admisiones y Registro y el Proceso Misional de Gestión Académica.



## 5. COMPORTAMIENTO DE RESPUESTA DEL SISTEMA PQR'S

El año 2016 el comportamiento de solicitudes no atendidas fue de un 0,7% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo superior a los 15 días hábiles fue del 3,7%. A continuación el comportamiento de respuesta por procesos:

Proceso		Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Respuesta mayor a 15 días	Sin responder
01 - Dirección y Planeación				0	18	1	
04 - Comunicaciones					1		
06 Gestión Académica	Centro de Postgrados y Educación Continua	2	8				
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	1,75	2,75	8,2	0	1	
	Dirección Académica de Antropología				0		
	Dirección Académica de Administración de Empresas	1	5	1,5			
	Dirección Académica de Antropología		3				
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales		1				
	Dirección Académica de Contaduría Pública	0	1,5	4			
	Dirección Académica de Derecho	3	12	1			
	Dirección Académica de Economía		3				
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	2,2	1	1	1		
	Dirección Académica de Ingeniería de Sistemas	1,5					1
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica	1		0			
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	4,1	0,5	1,75	1,66		
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera	1			0		
	Dirección Académica Negocios Internacionales Bilingüe		0	3			
	Dirección Académica Medicina			0	1,5		
	Facultad de Ciencias de la Educación		11				
	Dirección Académica de Odontología	0					
	Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	2,5					
	Facultad de Ciencias Básicas				20	1	
Facultad de Ciencias de la Salud	10	6,5	12				

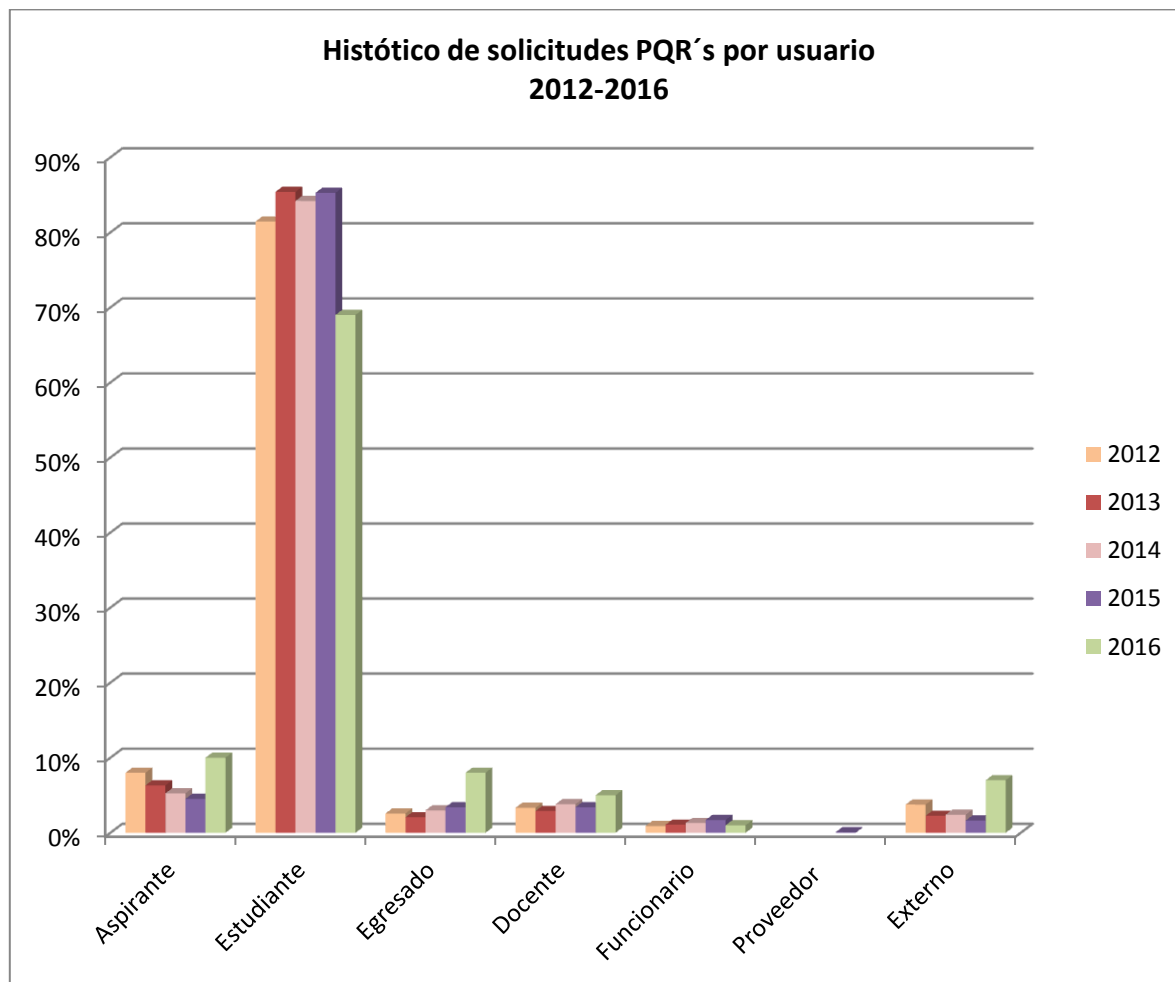


	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	12	6				1
	Facultad de Humanidades	4					
	Facultad de Ingeniería	2	20			1	
	Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	3,25	4,75	1,76	2,72	1	
	Despacho Vice Rectoría		23,5	8	2	2	
07 - Gestión de Investigación	Dirección de Gestión del Conocimiento				11,5		
	Dirección de Prácticas Profesionales	0,2	3,75	2	0		
08- Gestión de Extensión y Proyección Social	Centro de Egresados	0	4	1,66			
	Despacho del Vicerrector	7	5,8	18	0	4	2
09- Apoyo Tecnológico TIC		1,5	10	7,6	0		
11 - Gestión de Contratación		3	3		9		
12- Gestión Financiera	Facturación Crédito y Cartera	10,6	1	2,1	0	10	
	Dirección Financiera		2		1		
	Grupo de Tesorería		0	14			
	Grupo de Presupuesto	0		0	0		
13 - Gestión de Recursos Educativos		3	21	12	1	1	
14 - Gestión de Bienestar Universitario		2,11	12,41	10,68	2	6	1
15 - Gestión Documental	Grupo Gestión Documental						2
	Secretaría General	4,28	6,71	0,33	6,33		
16-Gestión Administrativa	Despacho del Vicerrector	5,5					
	Dirección Administrativa	10,23	7,5	11	6,25	1	
	Grupo de Servicios Generales	0	0	0,33	1,5		
17-Gestión del Talento Humano		5,66	8,25	8,75	5,2	1	
18-Gestión de Biblioteca		0	0	6,5	0,6		
19-Gestión de Admisiones y Registro		4,15	3,12	3,66	4,3	1	



## 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 año 2016 se presentaron los siguientes Servicio no conforme:

<b>Servicios No Conforme</b>	<b>Servicio</b>	<b>Proveniencia</b>	<b>Fecha</b>
<b>Proceso</b>			
Gestión de Admisiones y Registro	Matricula Académica	Se evidenció en las solicitudes PQR's  13686,13687,13688,13689,13961,13692,13695,13697,13699,13701,13702,13703,13704,13705,13706,13708,13709,13710,13711,13712,13713,13714,13715,13716,13717,13718,13719,13720,13721,13722,13723,13724,13726,13727,13729,13730,13732,13733,13734,13735,13736,13737,13738,13739,13740,13741,13742,13743,13744,13745,13746,13747,13748,13749,13750,13751,13752,13753,13754,13755,13758,13759,13760,13761,13762,13763,13764,13765,13766,13767,13768,13769,13770,13771,13772,13774,13775,13779,13782,13788,13789,13790,13794,13797,13798,13815,13826,13827,13828,13830,13831,13832,13833,13834,13838,13839,13843,13848,13850,13853,13855,13856,13870,13872,13881, que no se puede acceder a la plataforma que presta el servicio de matricula académica según la planeación establecida en el Calendario académico	26/01/2016 28/01/2016 29/01/2016 30/01/2016 01/02/2016 02/02/2016 04/02/2016 06/02/2016 07/02/2016 11/02/2016 12/02/2016
Gestión de Recursos Educativos	Préstamo de espacios físicos por el sistema de Información SIARE	Correo electrónico al Proceso	27/08/2016
Gestión de Admisiones y Registro	Información Académica del Estudiante	Solicitud PQR's N° 14395	17/09/2016
		Solicitud PQR's N°14392	21/09/2016

## **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 periodo 2016 fue el siguiente:

<b>Periodo</b>	<b>Indicador</b>
I-2016	96%
II-2016	95%
III-2016	95%
IV-2016	96%
<b>Indicador anual</b>	<b>96%</b>

## 9. ACCIONES PROVENIENTES DE PQR'S

El Sistema PQR's viene liderando que las solicitudes recibidas tomen mayor valor agregado generando acciones que permitan dinamizar el mejoramiento continuo.

Proceso	Asunto de la solicitud	Acción tomada por el proceso
19 - Gestión de Admisiones y Registro	Durante el periodo de registro académico 2016-1, se recibieron a través del buzón de PQR una serie de quejas, reclamos y solicitudes, por parte de estudiantes, debido a problemas presentados durante el Registro Académico, relacionados con fallas técnicas del sistema de base de datos que soporta el sistema de información del grupo de admisión (AyRE), que no permitieron asegurar a los usuarios accesibilidad a su registro académico de manera confiable y segura.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Levantar acta de evaluación de las situaciones presentadas durante el proceso de Registro Académico del periodo 2016-1.</li> <li>2. Optimizar las consultas, procedimientos almacenados, disparadores y demás estructuras de la Base de Datos del Sistema de Información AyRE.</li> <li>3. Revisar los script del Sistema de Información AyRE para garantizar que las consultas a las bases de datos sean mínimas.</li> <li>4. Optimizar las plantillas del Sistema de Información AyRE.</li> <li>5. Establecer políticas de seguridad y de mantenimiento preventivo al servidor de base de datos y a los servidores del Sistema de Información AyRE</li> </ol>

## 10. EVALUACIÓN DEL SERVICIO PQR'S

La evaluación del servicio de PQR's está diseñada bajo los siguientes criterios:

- ✓ La prontitud de la respuesta.
- ✓ La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.
- ✓ La claridad en la redacción de la respuesta.
- ✓ El nivel de satisfacción con la respuesta dada.

La escala cuantitativa para evaluar los criterios está considerada de la siguiente manera:

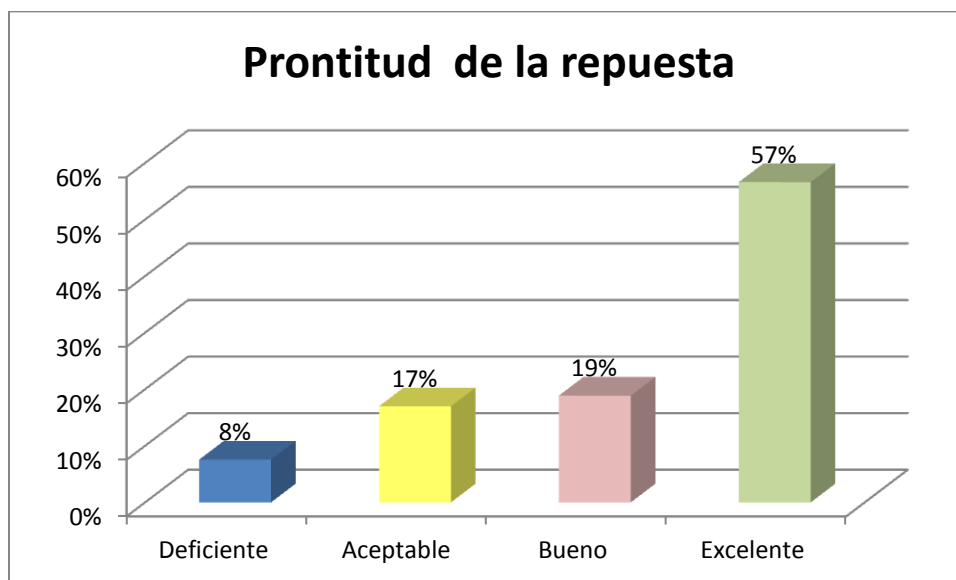
1 = Deficiente; 2 = Aceptable; 3 = Bueno; 4 = Excelente

Se tiene establecido la siguiente dirección electrónica para realizar la evaluación



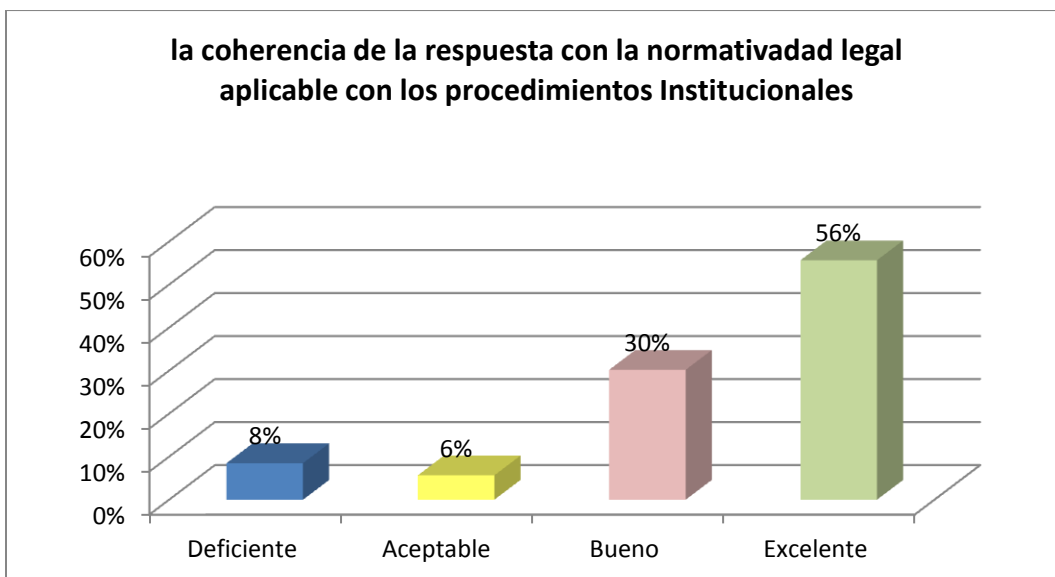
[http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com\\_samco&Itemid=867&view=samcofront&task=encuestaPQR&id=13574&cid=3&chk=f718f9badf83a6aae477d76d101d0c61](http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&Itemid=867&view=samcofront&task=encuestaPQR&id=13574&cid=3&chk=f718f9badf83a6aae477d76d101d0c61)

Para el periodo 2016 realizaron la evaluación un 13% de los usuarios que utilizaron el buzón PQR's

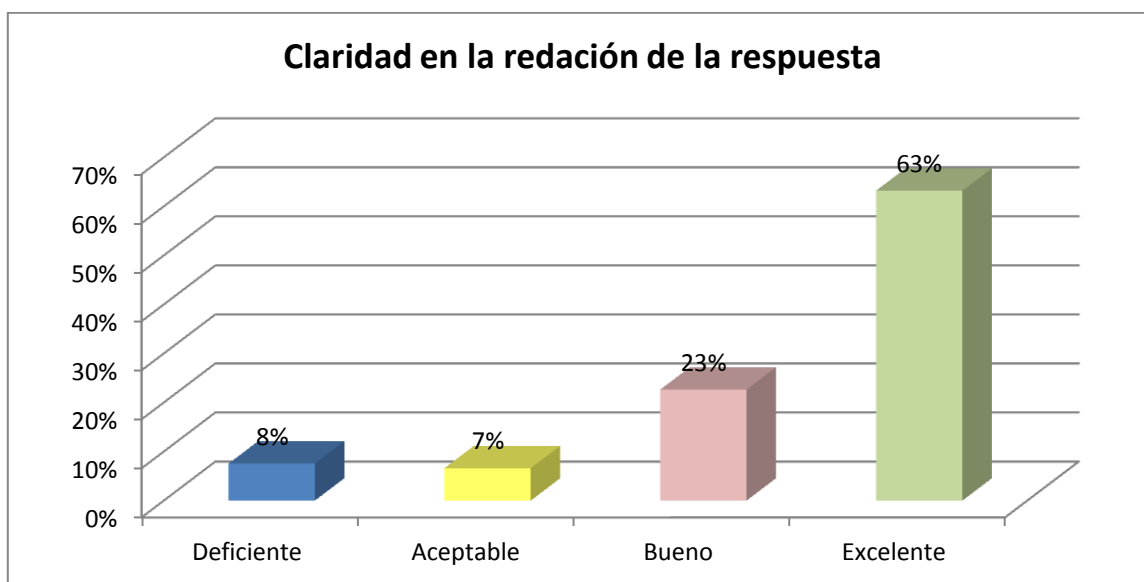


El periodo 2016 el indicador de respuesta oportuna fue del 96%.

Con respecto a la variable de La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales el comportamiento fue del 56%, los usuarios consideran que las respuestas reflejan y se ajustan a las normativas vigentes, esto se debe que el normograma de la institución esta visible en el sistema y adscrito a cada procedimiento, además se han realizado de sensibilización de la normativa que aplica a cada servicio a través de mecanismo de comunicación como cartillas, y Banner en la pagina institucional

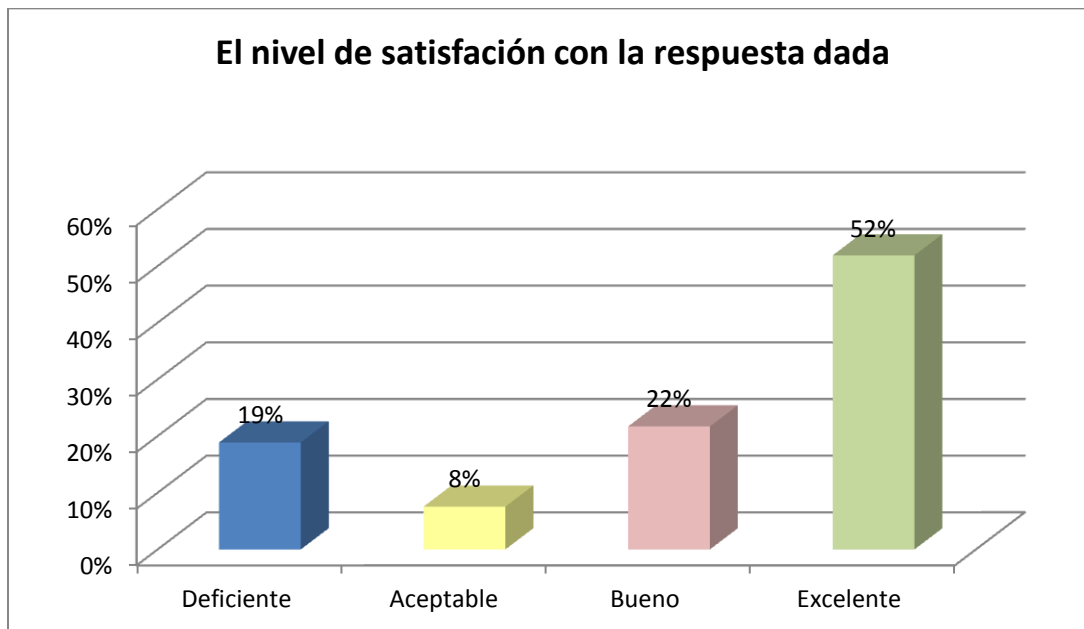


En el inciso referente a la claridad de la respuesta por parte del proceso se encuentra con un apreciación del 63%, se ha encaminado en el sistema una cultura por medio de la capacitación sobre el sistema PQR's a los líderes de procesos y a su equipo logrando sensibilizar sobre lo relevante de la claridad y la precisión en el contenido de los argumentos de las respuestas, se ha capacitados a todos los lideres de procesos y a sus equipos.





En la pregunta donde se examina la percepción global de la satisfacción de la respuesta dada al usuario se encuentra con un 52 %



## 11. 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
- ✓ Impulsar en los usuarios para la realización de la evaluación
- ✓ Por el periodo de vacaciones colectiva el buzón se puso a disposición el día 13 de enero del 2016 a 16 de diciembre del 2016