



## OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD



# INFORME PQR`s Informe Final - 2015



**Sistema COGUI**

Calidad Orientada por la Gestión Universitaria Integral

**UNIMAGDALENA**



# **Oficina de Aseguramiento de la calidad**

## **Grupo Gestión de la Calidad**

### **Informe PQR's 2015**



**¡!!! LA CALIDAD UN COMPROMISO DE  
TODOS !!!!!!!**



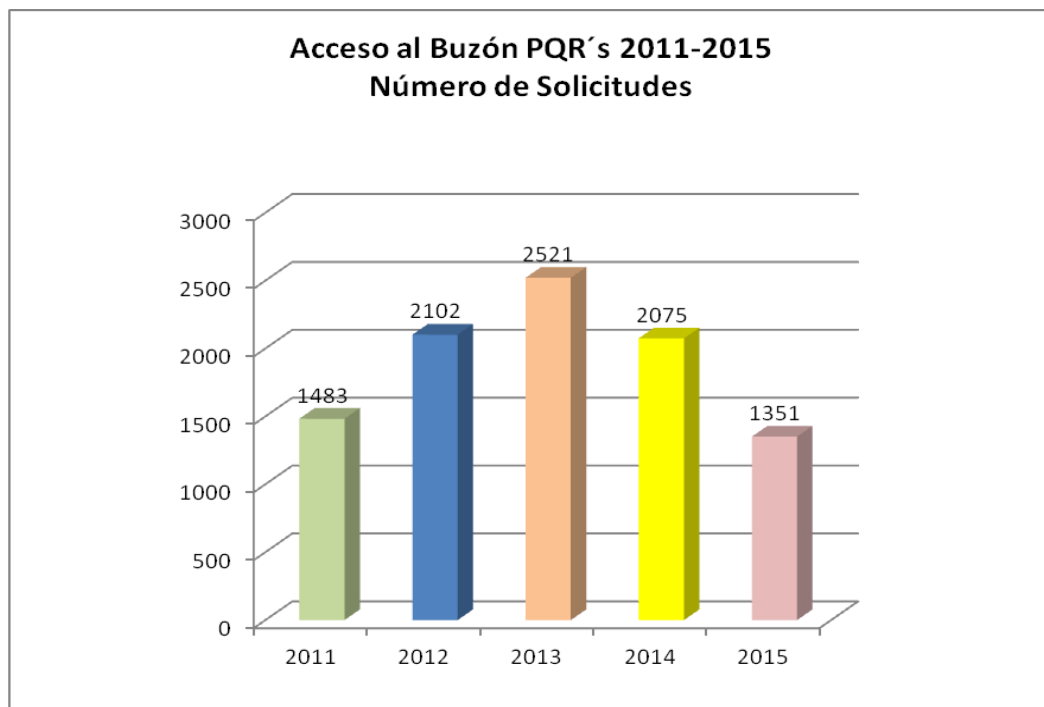
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD  
Informe de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias  
Elaborado por: Amalia Martínez García  
Periodo: De Enero A: Diciembre del 2015

## 1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de solicitudes recibidas en el año 2015 fueron de 1351, teniendo el siguiente comportamiento por trimestre:

Tipo	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total	Porcentaje
Percepción y Sugerencias	7	1	8	0	16	1,18%
Queja	14	1	4	6	25	1,85%
Reclamo	8	8	12	16	44	3,26%
Solicitud de información o Servicio	696	93	359	118	1266	93,71%
<b>Total</b>	<b>725</b>	<b>103</b>	<b>383</b>	<b>140</b>	<b>1351</b>	

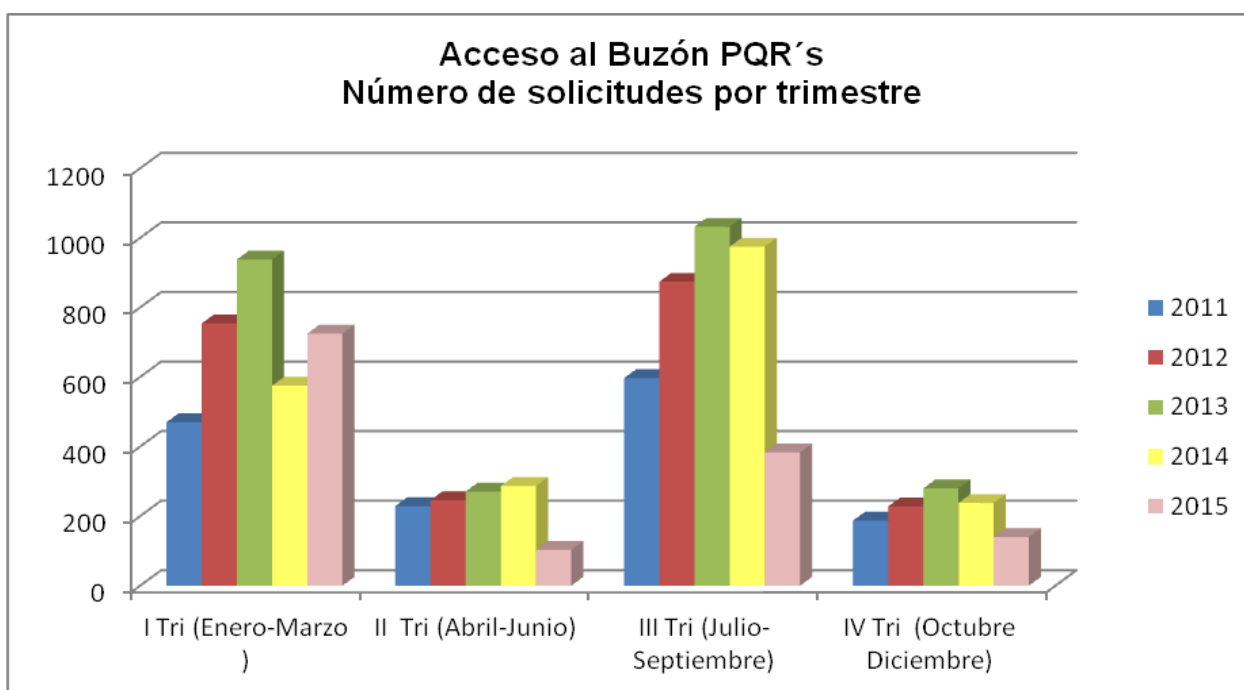
## 2. ACCESO AL BUZON PQR (NÚMERO DE SOLICITUDES)





### 3. COMPARATIVO DE ACCESO DEL BUZON PQR

Trimestre/Año	2011	2012	2013	2014	2015
I Trimestre (Enero-Marzo )	470	754	938	575	725
II Trimestre (Abril-Junio)	229	246	271	287	103
III Trimestre (Julio-Septiembre)	597	874	1032	975	383
IV Trimestre (Octubre Diciembre)	187	228	280	238	140
<b>Total</b>	<b>1483</b>	<b>2102</b>	<b>2521</b>	<b>2075</b>	<b>1351</b>



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



#### 4. SOLICITUDES POR PROCESO DEL AÑO 2015

	Queja	Reclamo	Solicitudes o requerimiento de servicios	Sugerencia o Percepción	Total
Total PQR	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>1266</b>	<b>16</b>	<b>1351</b>
%	1,85%	3,26%	93,71%	1,18%	
<b>Proceso a quien se dirige la solicitud</b>					
04 - Comunicaciones			2		2
06 - Gestión Académica	7	21	295	2	325
07 - Gestión de Investigación			1		1
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	6	2	18	7	33
09 - Apoyo Tecnológico TIC	1	2	12		15
12 - Gestión Financiera	1	1	36	1	39
13 - Gestión de Recursos Educativos		2	13		15
14 - Gestión de Bienestar Universitario	1	1	61		63
15 - Gestión Documental		1	32		33
16 - Gestión Administrativa	6	9	82	1	98
17 - Gestión del Talento Humano			5		5
18 - Gestión de Biblioteca	1		6		7
19 - Gestión de Admisiones y Registro	1	5	703	5	714
21 - Evaluación Independiente	1				1

Los Procesos Estratégicos en el año 2015 tuvieron una participación del 0,15%, Los Misionales 26,57% y Los procesos de Apoyo 73,28%

En el año 2015 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 2015 el comportamiento de solicitudes no atendidas fue de un 0,59% y el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo superior a los 15 días hábiles fue del 3,11%. A continuación el comportamiento de respuesta por procesos:

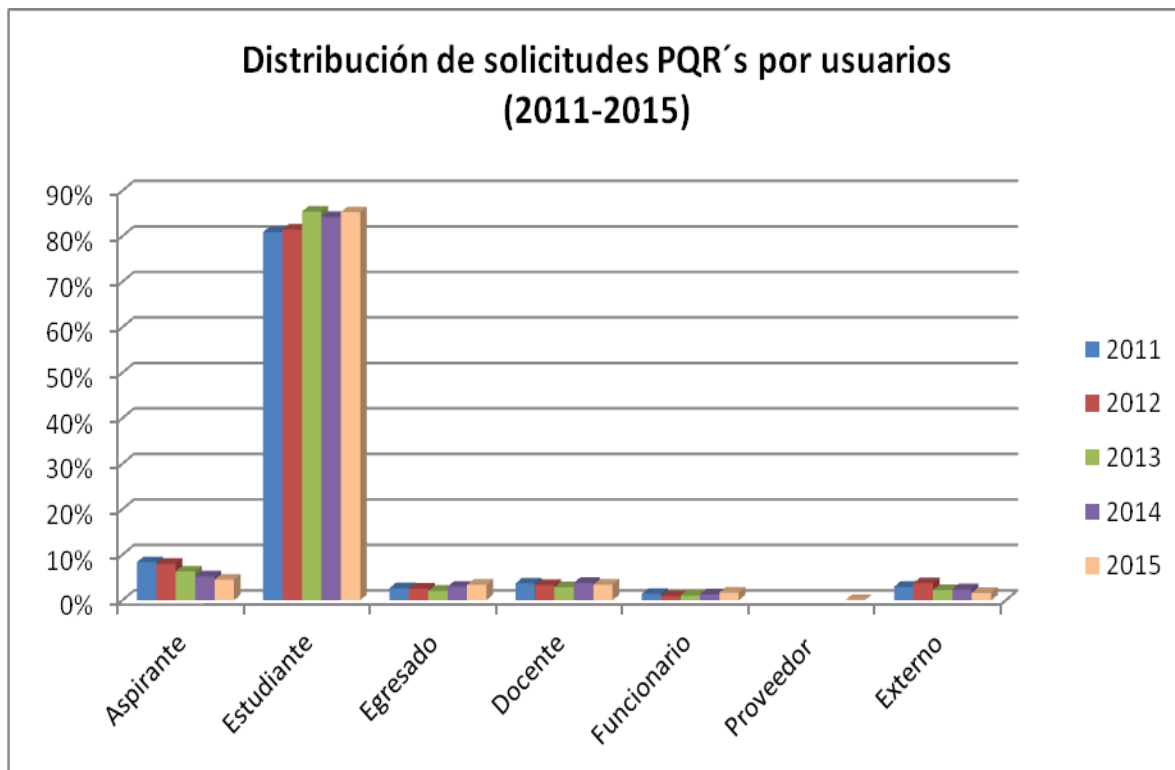
Proceso		Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Respuesta mayor a 15 días	Sin responder
04-Comunicaciones			8		0		
06 Gestión Académica	Ciclo Nivelatorio	5			0		
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	4,1	0	4,1	0,5		
	Consultorio Jurídico				0		
	Dirección Académica de Administración de Empresas	1,16		4			
	Dirección Académica de Antropología	9		10			
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales			0,5			
	Dirección Académica de Contaduría Pública	18	45	2,75	7	2	
	Dirección Académica de Derecho	10,7	6,75	12	10	7	1
	Dirección Académica de Economía				0		
	Dirección Académica de Medicina	7,28		11,5	3,33		1
	Dirección Académica de Odontología	1					
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	2		4			
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica	1,8		1,4	0		
	Dirección Académica de Ingeniería Ambiental y Sanitaria		13	3			
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	9,06	7,25	12,6	12	1	
	Dirección Académica de Ingeniería Sistemas	9,75		23		1	1
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	8		4			
	Dirección Académica de Psicología	7,5		2			
	Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística	4,5		3	0		
	Facultad Ciencias Básicas	0					
Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas						2	
Facultad de Ciencias de la Educación	14		4				



	Facultad de Ciencias de la Salud	18		4,25		1	
	Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	3,9	1,95	4,45	2,44	1	
	Despacho del Vicerrector	13	9		9,33		1
07 - Gestión de Investigación	Dirección de Gestión del Conocimiento				9		
08- Gestión de Extensión y Proyección Social	Dirección de Prácticas Profesionales	0,5	3	0,5			
	Dirección de Desarrollo Social y Productivo	14				1	
	Centro de Egresados	13		0		1	
	Despacho del Vicerrector	6		6		1	
09- Apoyo Tecnológico TIC		10	0,5	15	0,75	3	
12- Gestión Financiera	Facturación Crédito y Cartera	0,1	3,5	0,36	0,4		
	Tesorería	5		2	9		
13 - Gestión de Recursos Educativos		2	1,5	3,83			
14 - Gestión de Bienestar Universitario		5	18	9,33	13,75	14	
15 - Gestión Documental		2,11	4,22	1,53	4		
16-Gestión Administrativa	Despacho del Vicerrector		14	5,33	16,6	2	
	Grupo de Compras y Administración de Bienes				17	1	
	Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios			2			
	Dirección Administrativa	0		1,8			
	Grupo de Infraestructura y Planta Física	1,75					
	Grupo de Servicios de Tecnológicos		0	0			
	Grupo de Servicios Generales	1	0,33	0,05	0		
17-Gestión del Talento Humano		18	32,5		21	3	1
18-Gestión de Biblioteca		1	1	0	0		
19-Gestión de Admisiones y Registro		2	2,74	3,79	4,1	4	
21 - Evaluación Independiente		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 2015;no se presentó Servicio no conforme proveniente de Buzón PQR's .



## **8. INDICADOR DEL SISTEMA PQR'S 2015**

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 2015 fue el siguiente:

<b>Periodo</b>	<b>Indicador</b>
I-2015	97%
II-2015	87,%
III-2015	98%
IV-2015	92,%
<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.

En el segundo trimestre 2015 se tomó la acción de contratar el ingeniero de soporte con el objeto de actualizar y mantener la herramienta SAMCO

## 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.

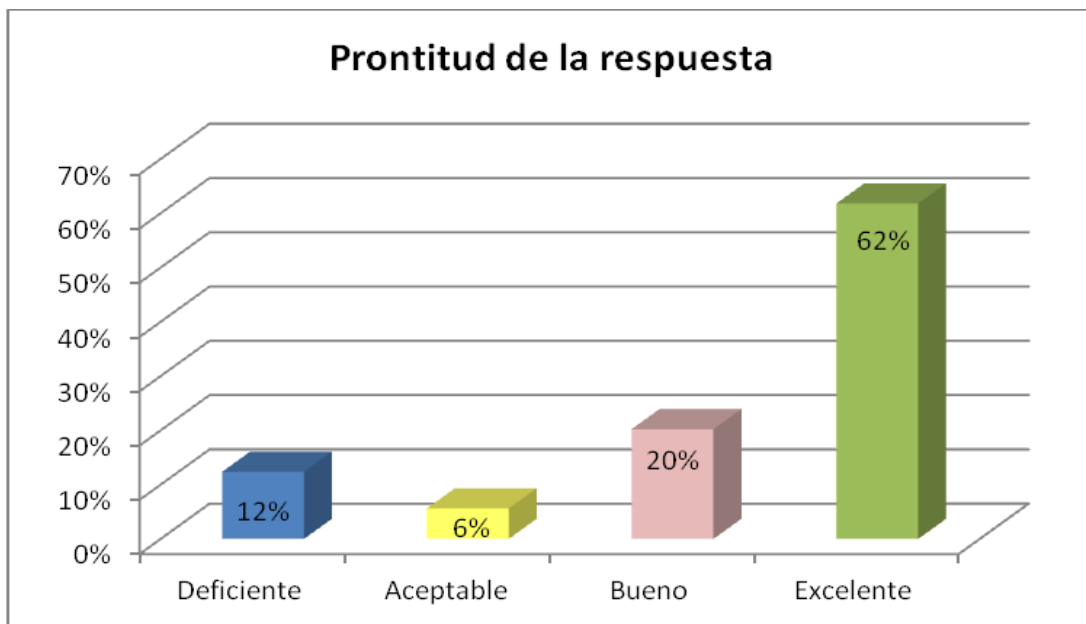
La escala cuantitativa para evaluar los criterios está considerada de la siguiente manera:

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)

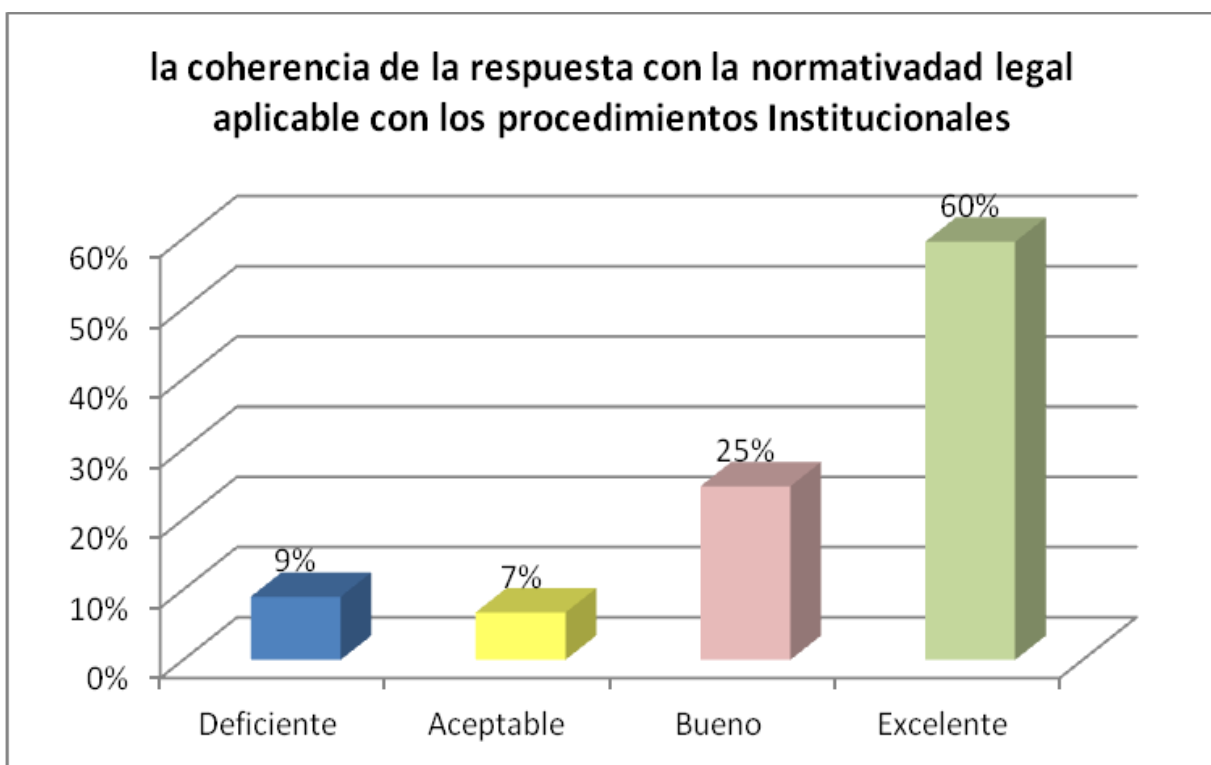
Para el periodo 2015 un 7% de los usuarios realizaron la evaluación del servicio del buzón PQR's



El periodo 2015 el indicador de respuesta oportuna fue del 96%.



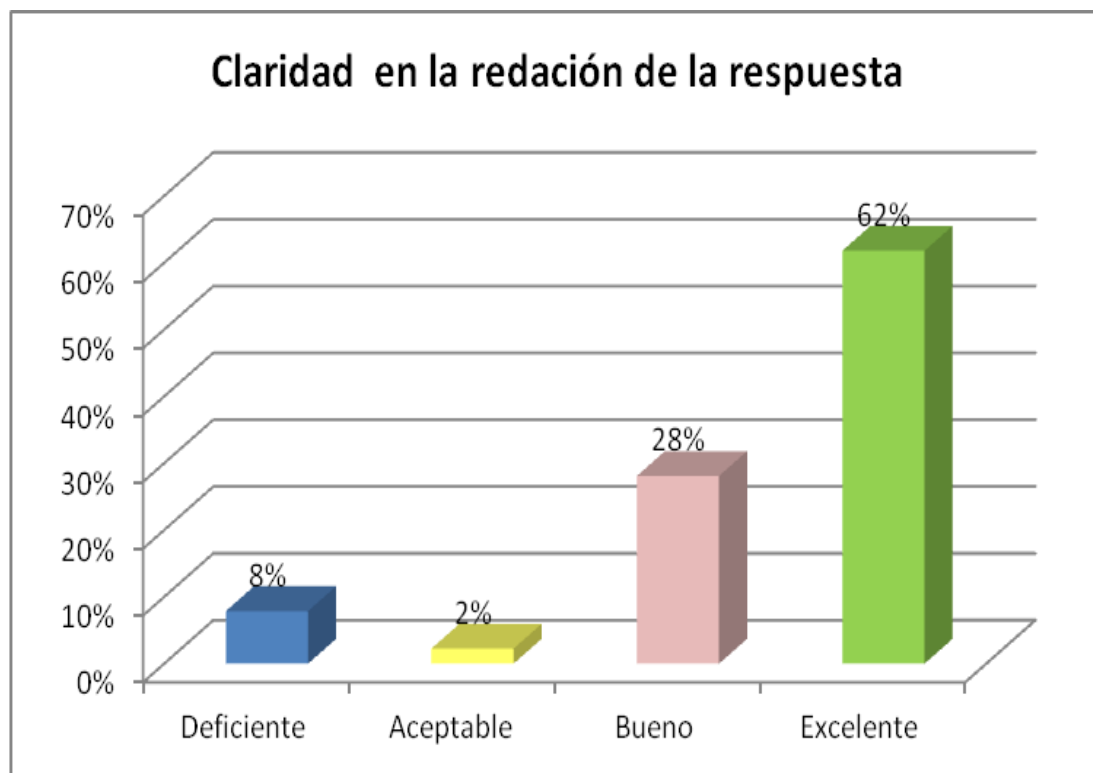
Con respecto a la variable de La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales el comportamiento fue del 60%, los usuarios consideran que las respuestas reflejan y se ajustan a las normativas vigentes, esto se debe que el normograma de la institución 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



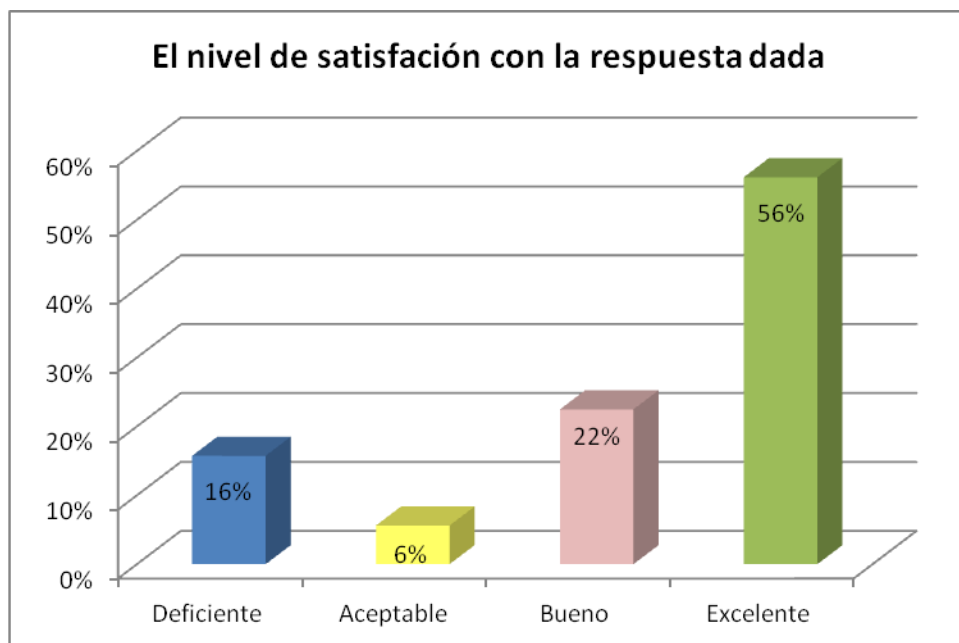
En el inciso referente a la claridad de la respuesta por parte del proceso se encuentra con un apreciación del 62%, se ha encaminado en el sistema una cultura por medio de la capacitación sobre el sistema PQR's a los líderes de procesos y a su equipo logrando sensibilizar sobre lo relevante de la claridad 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 56 %



## 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 vacaciones colectiva el Buzón PQR's se inhabilito el día 18 de diciembre 2015 y se puso a disposición de nuevo a los usuarios 14 de enero del 2016