



OFICINA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME PQR'S 2014



Sistema COGUI
Calidad Orientada por la Gestión Universitaria Integral



*¡Vamos por la
Acreditación
Institucional!*



CALIFICACIÓN

A+
Capacidad de pago
Calificación según SICOP

FitchRatings
COLOMBIA S.A.



“La autonomía y la excelencia siempre lo primero” PERIODO 2012 - 2016

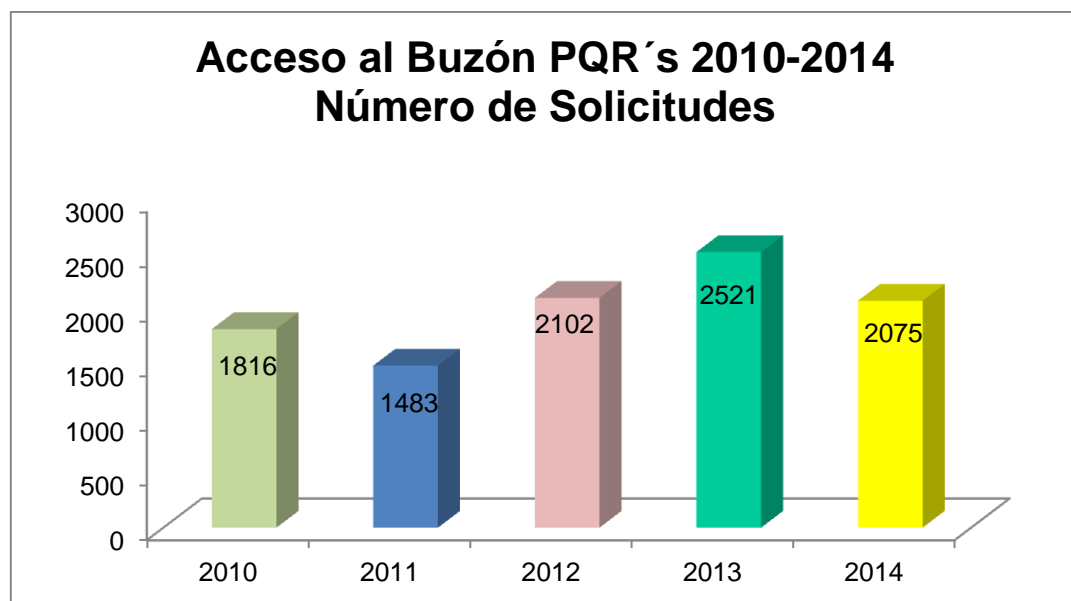
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD
Informe de Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Elaborado por: Amalia Martínez García
Periodo: De Enero A: Diciembre del 2014

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de solicitudes recibidas en el año 2014 fueron de 2075, teniendo el siguiente comportamiento por trimestre:

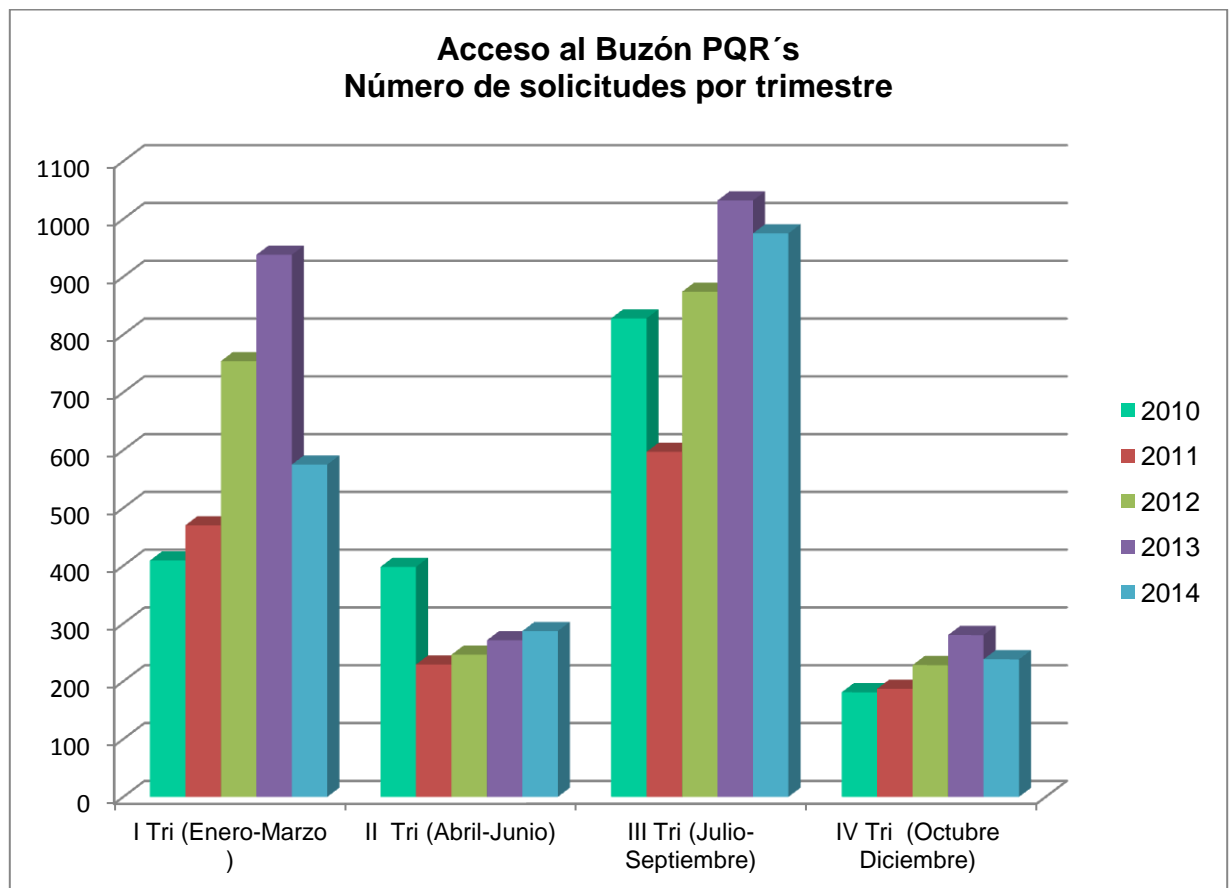
Tipo	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total	Porcentaje
Percepción y Sugerencias	4	4	5	2	15	0,72%
Queja	8	5	1	3	17	0,82%
Reclamo	45	26	15	10	96	4,63%
Solicitud	518	252	954	223	1947	93,83%
Total	575	287	975	238	2075	

2. ACCESO AL BUZON PQR (NÚMERO DE SOLICITUDES)



3. COMPARATIVO DE ACCESO DEL BUZON PQR

Trimestre/Año	2010	2011	2012	2013	2014
I Tri (Enero-Marzo)	409	470	754	938	575
II Tri (Abril-Junio)	398	229	246	271	287
III Tri (Julio-Septiembre)	828	597	874	1032	975
IV Tri (Octubre Diciembre)	181	187	228	280	238
Total	1816	1483	2102	2521	2075



EL comportamiento del buzón PQR's presenta historicamente una alta utilización en el primer y tercer trimestre esto 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 2014

	Queja	Reclamo	Solicitudes o requerimiento de servicios	Sugerencia o Percepción	Total
Total PQR	17	96	1947	15	2075
%	0,82%	4,63%	93,83%	0,72%	
Proceso a quien se dirige la solicitud					
02 - Acreditación		1			1
03 - Gestión de la Calidad			2		2
04 - Comunicaciones			3		3
05 - Relaciones Interinstitucionales			3		3
06 - Gestión Académica	3	33	376	3	415
07 - Gestión de Investigación			2		2
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social		5	22		27
09 - Apoyo Tecnológico TIC		2	7		9
11 - Gestión de Contratación			2		2
12 - Gestión Financiera	1	1	35	1	38
13 - Gestión de Recursos Educativos	1	2	26	2	31
14 - Gestión de Bienestar Universitario	3	5	74	2	84
15 - Gestión Documental	1	2	50		53
16 - Gestión Administrativa		20	91	3	114
17 - Gestión del Talento Humano	1	1	10	1	13
18 - Gestión de Biblioteca	1		12		13
19 - Gestión de Admisiones y Registro	6	24	1232	3	1265

Los Procesos Estratégicos en el año 2014 tuvieron una participación del 0,43%, Los Misionales 21,4% y Los procesos de Apoyo 78,2%

En el año 2014 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 2014 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 3,0%. A continuación el comportamiento de respuesta por procesos:

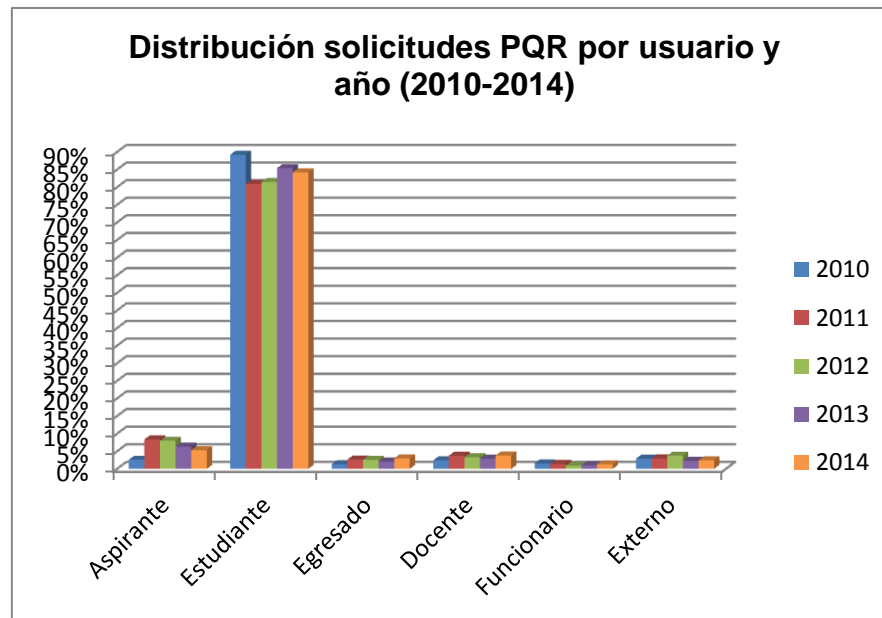
Proceso		Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Respuesta mayor a 15 días	Sin responder
02 - Acreditación				9			
03-Gestión de la calidad					0		1
04-Comunicaciones			4	4			
05- Relaciones Interinstitucionales		0		0			
06 Gestión Académica	Ciclo Nivelatorio	33				2	
	Departamento de Estudios Generales e Idiomas	6,12	7	4,75	5		
	Dirección Académica de Administración de Empresas			2	3		
	Dirección Académica de Antropología		11	5	1,33		
	Dirección Académica de Biología	3					
	Dirección Académica de Cine y Audiovisuales						
	Dirección Académica de Contaduría Pública	20	1,33	5	2	4	
	Dirección Académica de Derecho	4,5	4,25	4,8	1	2	
	Dirección Académica de Economía	3			3		
	Dirección Académica de Medicina	6	8,7	2,5	3,18		
	Dirección Académica de Odontología	2,4			4,5		
	Dirección Académica de Enfermería	4					
	Dirección Académica de Ingeniería Civil	2,88		3,6			
	Dirección Académica de Ingeniería Electrónica	0		0,6	1,5		

	Dirección Académica de Ingeniería Ambiental y Sanitaria						
	Dirección Académica de Ingeniería Agronomía			1			
	Dirección Académica de Ingeniería Industrial	9,06	7,25	12,6	12	4	
	Dirección Académica de Ingeniería Sistema	10	15				
	Dirección Académica de Ingeniería Pesquera						
	Dirección Académica de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Informática	3		12	40	1	
	Dirección Académica de Licenciatura en Preescolar	3					
	Dirección Académica de Negocios Internacionales Bilingüe	7	3	8	30	3	
	Dirección Académica de Psicología	5		8			
	Dirección Académica de Tecnología en Administración Hotelera y Turística			1			
	Facultad Ciencias Básicas						
	Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	10		11,5	8		
	Facultad de Ciencias de la Educación	3	8	4			1
	Facultad de Ciencias de la Salud	10	0	5,5	26	2	1
	Facultad de Humanidades						
	Facultad de Ingeniería	3,66		0			1
	Instituto de Educación a Distancia y formación para el Trabajo	3,4	2,32	2,4	4,11	4	1
	Dirección de Desarrollo Estudiantil				3		
	Dirección Curricular y de Docencia						
	Despacho del Vicerrector		8,22	10	13,75	3	6
07 - Gestión de Investigación			0,5				
08- Gestión de Extensión y Proyección Social	Dirección de Prácticas Profesionales	22,5		10,25		4	

	Dirección de Desarrollo Social y Productivo						1
	Centro de Postgrados y Educación Continua				2	2	
	Centro de Egresados	0	0	0	0,5		
	Despacho del Vicerrector	9,4	6	7		2	
09- Apoyo Tecnológico TIC		2,5	3		2		
11- Gestión de la Contratación		0	0				
12- Gestión Financiera	Facturación Crédito y Cartera	0,75	2	0,22	1,66		
	Tesorería		0				1
	Contabilidad			0			
	Dirección Financiera		2	4			
13 - Gestión de Recursos Educativos		7,16	6,66	3,9	3,16	1	
14 - Gestión de Bienestar Universitario		5,9	14,5	10,25	16,4	18	
15 - Gestión Documental		1,33	2,09	2,93	5,56	1	
16-Gestión Administrativa	Despacho del Vicerrector		2				
	Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios				6		
	Dirección Administrativa	2	1,5	3,6	0		
	Grupo de Infraestructura y Planta Física	1,75			6,5		1
	Grupo de Servicios de Tecnológicos	13	0	0			
	Grupo de Servicios Generales	0,46	1,23	0,31	0,66		
17-Gestión del Talento Humano		8	21	27	21	8	
18-Gestión de Biblioteca		1	0	30	0	2	
19-Gestión de Admisiones y Registro		2,23	4,25	1,86	5,25	4	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 2014

En el año 2014; en el segundo trimestre se presentó un servicio no conforme en el Proceso de gestión de Recursos Educativos

Servicios No Conforme provenientes de PQR's	Servicio	Descripción del Servicio no conforme
Proceso		
Gestión de Recursos Educativos	Préstamo de equipo audiovisuales	Se evidenció solicitud PQR's No:10846 que no se realizó la reserva de los equipos audiovisuales solicitados por medio el sistema SIARE,

8. INDICADOR DEL SISTEMA PQR'S 2014

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 2014 fue el siguiente:

Periodo	Indicador
I-2014	97,00%
II-2014	95,10%
III-2014	97,04%
IV-2014	89,00%
Indicador anual	96%

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 periodo 2014 se tomó una acción correctiva proveniente de solicitudes del buzón PQR's

Proceso	Asunto de la solicitud	Acción tomada por el proceso
13 - Gestión de Recursos Educativos	Reserva de equipos audiovisuales por medio de la herramienta SAMCO	Restringir en el sistema los préstamos para fin de semana hasta los días viernes a las 2:00 pm, para que la planificación del fin de semana pueda realizarse a tiempo y con toda la información necesaria.

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.

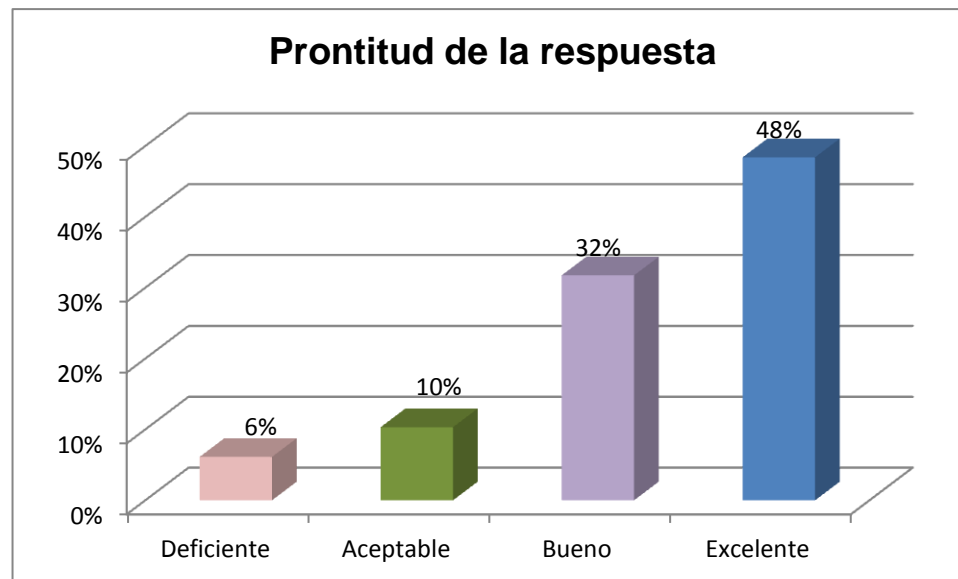
La escala cuantitativa para evaluar los criterios está considerada de la siguiente manera:

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

Se tiene establecido la siguiente dirección electrónica para realizar la evaluación

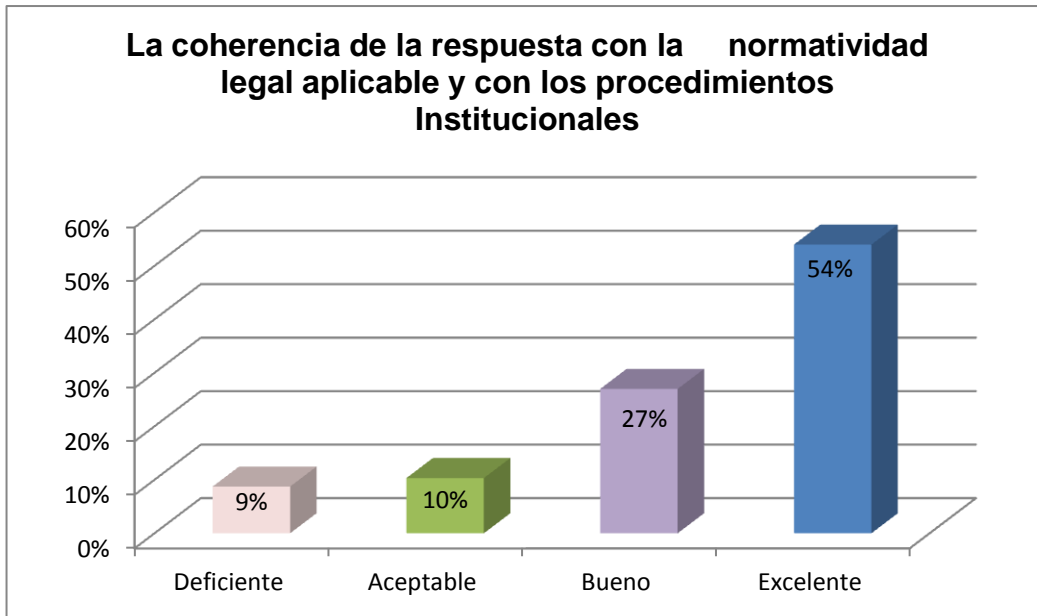
http://cogui.unimagdalena.edu.co/index.php?option=com_samco&Itemid=867&view=samcofront&task=encuestaPQR&id=13574&cid=3&chk=f718f9badf83a6aae477d76d101d0c61

Para el periodo 2014 realizaron la evaluación del servicio del buzón PQR's los 126 usuarios con los siguientes resultados:

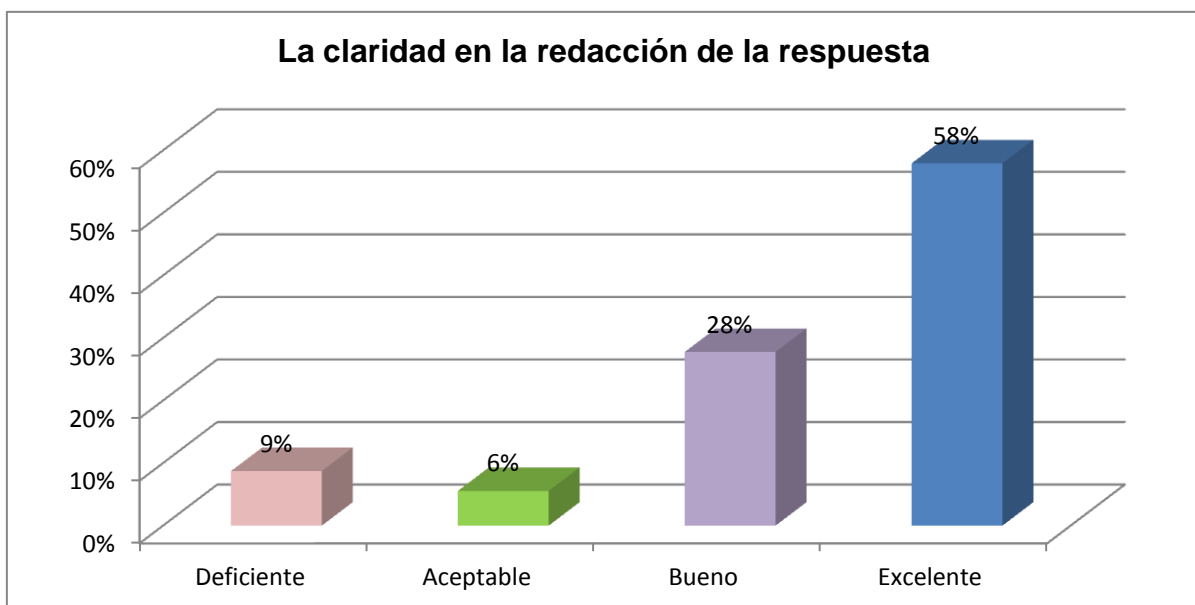


El periodo 2014 el indicador de respuesta oportuna fue del 96%.

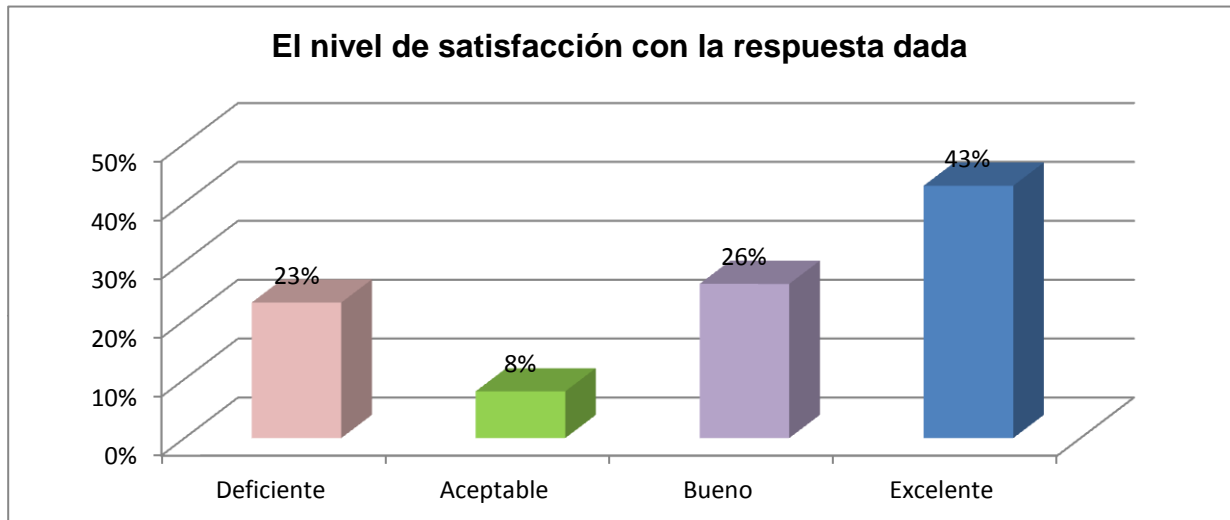
Con respecto a la variable de La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales el comportamiento fue del 54%, los usuarios consideran que las respuestas reflejan y se ajustan a las normativas vigentes, esto se debe que el normograma de la institución 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 58%, 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 43%



11. RECOMENDACIONES

- ✓ Impulsar en los usuarios para la realización de la evaluación
- ✓ Seguir la recomendaciones legales que están en marcada en la Ley 1712 del 6 de marzo del 2014 y el Decreto 0103 del 2º de marzo del 2015
- ✓ En la actividades de autoevaluación de cada uno de los procesos se tomen las solicitudes como insumo para la toma de acciones de mejora
- ✓ Por vacaciones colectiva el Buzón PQR's se inhabilito el día 19 de diciembre 2014 y se puso a disposición de nuevo a los usuarios 13 de enero del 2015