



INFORME PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN – SISTEMA COGUI+

GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD - OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



UNIMAGDALENA
Inclusiva
Innovadora
Comprometida
PABLO VERA SALAZAR
Rector 2014-2018





Contenido

1. Contexto del Sistema COGUI+ de la Universidad del Magdalena	3
2. Cambios en el Sistema COGUI+	7
3. Política y objetivos de la Calidad del Sistema COGUI+	7
4. Resultados de los objetivos de la calidad 2024	10
5. Grupos de interés y partes interesadas	11
6. CONSOLIDACIÓN RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN 2024	12
6.1. Resultado planeación estratégica 2024	12
6.2. Aseguramiento de la calidad institucional y de programas académicos	13
6.3. Resultados Auditorías	15
6.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2024	18
6.5. Resultado de la actualización de la información documental 2023 – 2024	20
6.6. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior	22
6.7. Retroalimentación del usuario y retroalimentación de partes interesadas	22
6.7.1. Satisfacción del usuario	22
6.7.2. Atención al ciudadano y de PQRs	23
6.8. Resultado del desempeño de los procesos	26
6.9. Resultados de evaluación de proveedores	32
6.10. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos	32
7. ADECUACION DE LOS RECURSOS	33
8. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI+ EN 2025)	34



Período de Evaluación: Año 2024

Fecha del informe 10/03/2025

1. Contexto del Sistema COGUI+ de la Universidad del Magdalena

El Sistema COGUI+, soporte institucional integral de la gestión por procesos, ha venido mejorando de manera permanente su articulación con la Planeación estratégica para el aseguramiento de la calidad y el fortalecimiento de la cultura del mejoramiento continuo, autoevaluación, autorregulación, la rendición de cuentas, la administración del riesgo, la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos.

Los procesos de autoevaluación y autorregulación son permanentes, armonizando los sistemas de aseguramiento de calidad en procesos académicos con los sistemas de gestión y producto de ello es la acreditación institucional por 6 años y la acreditación internacional Universidad Comprometida ACEEU.

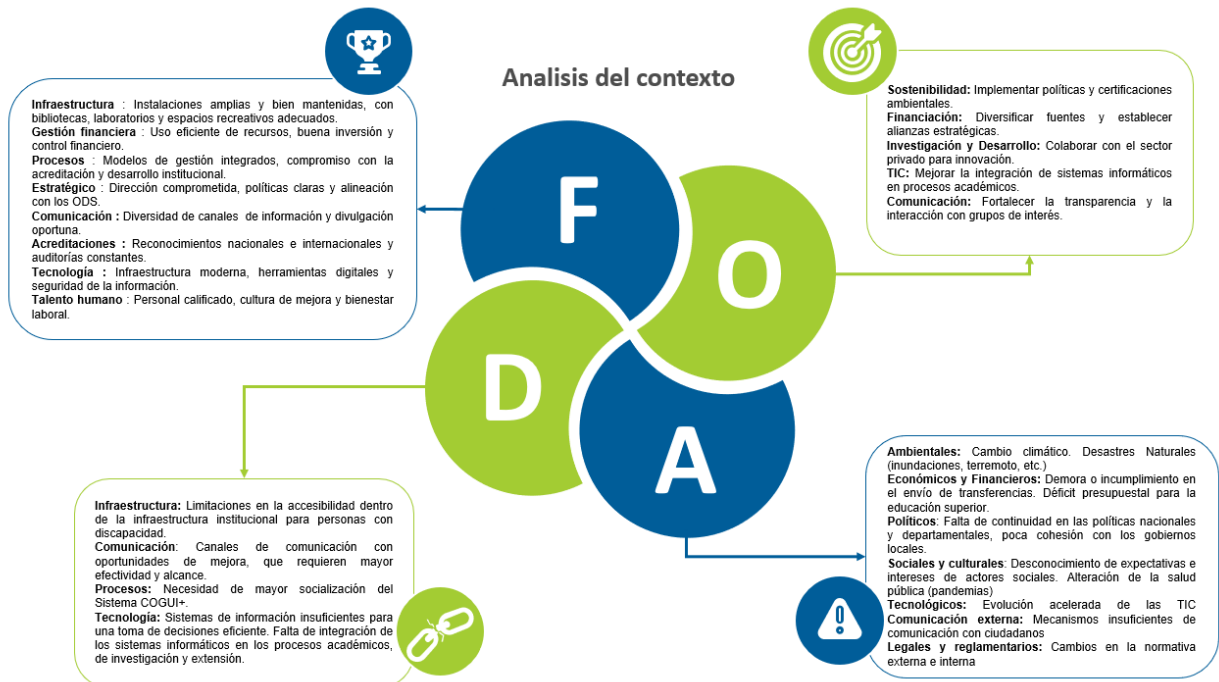
El Sistema de Gestión Institucional Integral – Sistema COGUI+ está certificado bajo la norma ISO 9001 desde 2007 y cada tres años, a partir del resultado de auditoría externa que realiza el ente certificador ICONTEC, se renueva este certificado.

La planeación estratégica integral institucional, es la ruta de mejora continua del Sistema COGUI+; el Plan de Desarrollo 2020 – 2030 “Unimagdalena comprometida” que se articula con el Plan de Gobierno 2024 – 2028 describe la ruta de mejoramiento de cara a la visión de futuro que la Universidad proyecta para el 2030 en el cual se apuesta por una institución que se convierta en actor protagónico por su contribución a través de la formación y la investigación al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como meta superior que permita a la Universidad del Magdalena no sólo ser de alta calidad, sino también pertinente para el desarrollo regional con la propuesta de valor “Brindar una educación de alta calidad que transforme vidas positivamente y contribuya a la difusión y apropiación de conocimiento para el desarrollo sostenible de los territorios.

En este informe se presenta un consolidado de los logros y avances muy significativos de la Universidad del Magdalena en el año 2024 a partir de los resultados de las diferentes rendiciones de cuenta, articulado con el Sistema COGUI+.

1.1 Análisis del contexto Interno y Externo

Ilustración 1. Análisis del contexto



Para fortalecer su posición, la institución debe aprovechar sus recursos y capacidades para abordar sus debilidades y reducir el impacto de las amenazas. La clave está en mejorar la integración de sistemas, optimizar la comunicación y buscar fuentes de financiamiento alternativas. También es crucial establecer estrategias para garantizar la continuidad de políticas institucionales y desarrollar mecanismos de adaptación ante factores externos como cambios normativos y tecnológicos.

1.2 Acciones de Sostenibilidad

La Universidad del Magdalena ha trabajado en la sostenibilidad a través de su Modelo de Campus Sostenible, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030. Algunas de sus acciones incluyen:

- Implementación de la Política de Sostenibilidad desde 2019.
- Instalación de paneles solares para reducir el consumo de energía.
- Fortalecimiento de los sistemas de reciclaje y recuperación de residuos.
- Participación en redes académicas como Red Pacto Global Colombia y Red Campus Sustentable.
- Proyectos de conservación en la Sierra Nevada de Santa Marta y la Ciénaga Grande

La Universidad del Magdalena ha mostrado un compromiso continuo con la sostenibilidad, reflejado en su participación en el UI GreenMetric World University Ranking. Este ranking evalúa las políticas y acciones de sostenibilidad de las universidades a nivel mundial, considerando aspectos como infraestructura, energía, residuos, agua, transporte y educación.

A nivel nacional, en 2023, la Universidad del Magdalena se ubicó en la posición 35 entre las instituciones colombianas participantes, con una puntuación de 5.700 puntos.

Detalle de las puntuaciones por categoría en 2023:

- Entorno e Infraestructura: 950 puntos
- Energía y Cambio Climático: 1.125 puntos
- Residuos: 675 puntos
- Agua: 600 puntos
- Transporte: 950 puntos
- Educación e Investigación: 1.400 puntos

Estos resultados reflejan el compromiso de la Universidad del Magdalena con la sostenibilidad y su esfuerzo por mejorar continuamente en las distintas áreas evaluadas por el UI GreenMetric.

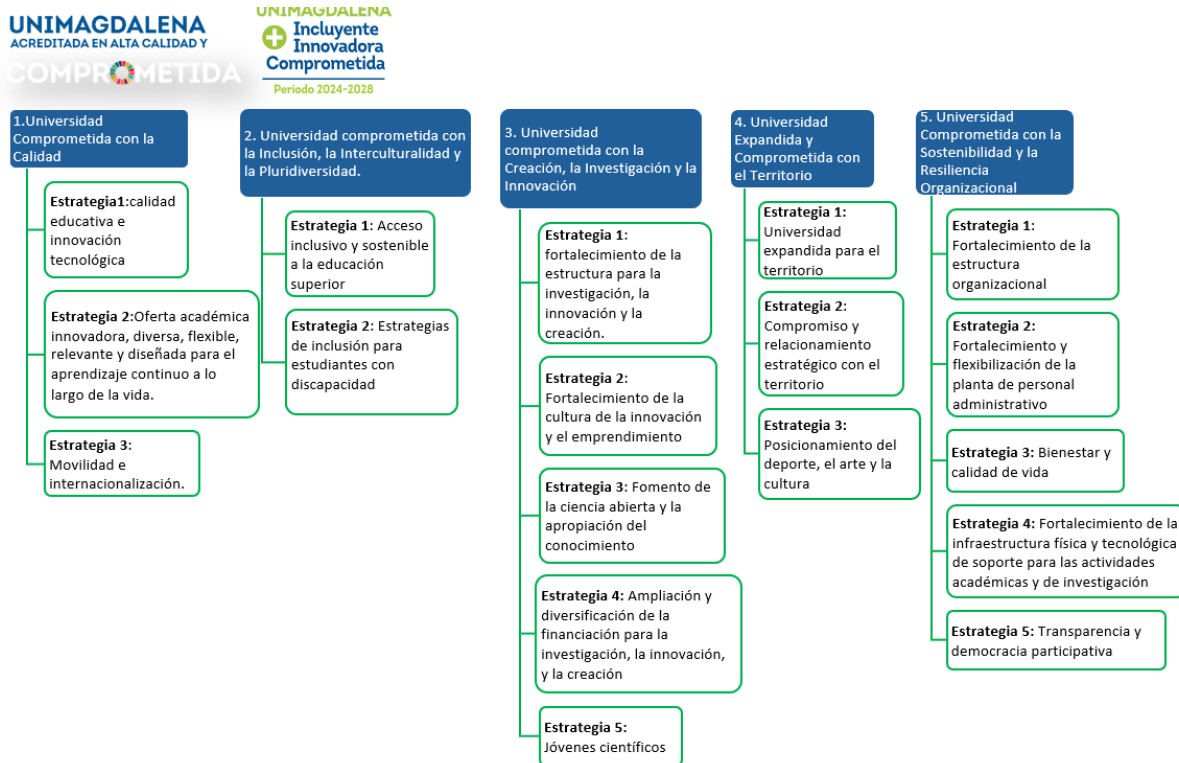
1.3 Planeación estratégica 2020-2024

Ilustración 2. Plan de Gobierno 2020-2024



1.4 Planeación estratégica 2024-2028

Ilustración 3. Plan de Gobierno 2024-2028





2. Cambios en el Sistema COGUI+

Tabla 1. Cambios en el sistema COGUI+

Fuentes de cambio en la Institución	Procedencia	Revisión y/o Actualización requerida
Nueva planeación estratégica en 2025	Nuevo Plan de gobierno 2024 – 2028 alineado al plan de desarrollo 2020-2030.	<ul style="list-style-type: none"> Nuevos objetivos de la calidad del Sistema COGUI+. Ajustes y actualización del Sistema COGUI+ en alineación a los requisitos de la norma ISO 21001.
Plan de desarrollo 2020-2030	Informe de resultados de visita de ABET del programa de Ingeniería Pesquera.	<ul style="list-style-type: none"> Seguir fortaleciendo las herramientas de gestión del cambio en el Sistema COGUI+. Incorporación de información documentada para la gestión de la certificación bajo estándares ABET.
Auditoría Interna de Calidad 2024	Informe de resultados de auditoría interna por procesos 2024.	<ul style="list-style-type: none"> Información documentada del Sistema COGUI+ alineada con las metas y políticas institucionales del PG 2024-2028. La Revisión de la suficiencia de la información documentada del Sistema COGUI+ para cumplir con requisitos.
Plan de desarrollo 2020-2030	Informe de resultados acreditación como Universidad comprometida ACEEU.	<ul style="list-style-type: none"> Articulación de planes de mejoramiento con las recomendaciones del informe de pares ACEEU.
Sistema COGUI+	Enmienda Cambio climático ISO 9001.	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del contexto frente al cambio climático Revisión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Incorporación de riesgos frente al cambio climático

3. Política y objetivos de la Calidad del Sistema COGUI+

La norma ISO9001:2015 establece en el requisito 5.2 “Política de calidad” que la alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que: sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica, proporcione un marco de referencia para los objetivos de calidad, Incluya un compromiso de cumplir requisitos aplicables e Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Además, se requiere dar cumplimiento con la política de calidad al requisito 5.3 de la NTC 5555:2011 en el marco de la certificación al CREO como Institución de Educación para el Trabajo.

En este sentido, la política de calidad del Sistema COGUI+ se mantienen teniendo en cuenta los requisitos de las normas con base en los lineamientos estratégicos del Plan de Desarrollo 2020-2030 y plan de gobierno 2024-2028, así:



Política de la calidad del Sistema COGUI+:

“La Universidad del Magdalena es una institución pública de educación superior que contribuye a la transformación positiva y sostenible del territorio a través de la formación de alta calidad con programas académicos flexibles y pertinentes a nivel de pregrado, posgrado y formación para el trabajo y desarrollo humano; comprometida con el aseguramiento de la calidad educativa, el desarrollo y bienestar del talento humano, la responsabilidad social y ambiental, la satisfacción de sus grupos de interés y la mejora continua; mediante el cumplimiento de requisitos legales y estándares nacionales e internacionales;; con procesos de autorregulación y autoevaluación permanentes, interacción de procesos administrativos eficientes, eficaces y efectivos, articulación de sistemas de gestión y tecnologías apropiadas”.

Esta política de la calidad del Sistema COGUI+ da cumplimiento al requisito 5.2 de ISO9001:2015 y 5.3 de la NTC 5555:2011, ya que:

- La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la Universidad del Magdalena, apoya su dirección estratégica y está alineada con la misión institucional.
- La política de la calidad incluye el compromiso con la mejora continua y de cumplimiento con los requisitos legales y estándares nacionales e internacionales.
- La política de la calidad es divulgada en la página web y se revisa anualmente.
- La política de la calidad proporciona el marco de referencia para los objetivos de calidad y se planifica el cumplimiento de éstos con articulación al plan de acción institucional anual.

Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+

Para dar cumplimiento a la política de calidad se establecen los objetivos de la calidad, articulados al Plan de Desarrollo 2020 – 2030 (Tabla 2), así:

1. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.
2. Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano.
4. Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.
5. Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales



Tabla 2. Articulación del Plan de Desarrollo 2020-2030 con los objetivos de calidad

Compromisos estratégicos del Plan de Desarrollo 2020 - 2030	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+
Universidad comprometida con la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la acreditación de programas e institucional bajo estándares nacionales e internacionales. • Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.
Universidad expandida y comprometida con el territorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.
Universidad comprometida con la creación, la investigación y la innovación.	
Universidad comprometida con la inclusión, la interculturalidad y la pluridiversidad.	
Universidad comprometida con la sostenibilidad y la resiliencia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano. • Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales

Estos objetivos de calidad para el año 2025, se ajustaron a requerimientos del nuevo Plan de Gobierno 2024 – 2028:

Nuevos Objetivos de Calidad

1. Asegurar la formación de alta calidad con programas académicos flexibles y pertinentes a nivel de pregrado, posgrado y formación para el trabajo y desarrollo humano.
2. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano administrativo y académico.
4. Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.
5. Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales.

Tabla 3. Articulación del Plan de Desarrollo 2020-2030 con los objetivos de calidad

Compromisos estratégicos del Plan de Desarrollo 2020 - 2030	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+
Universidad comprometida con la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar la formación de alta calidad con programas académicos flexibles y pertinentes a nivel de pregrado, posgrado y formación para el trabajo y desarrollo humano. • Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.
Universidad expandida y comprometida con el territorio.	

Compromisos estratégicos del Plan de Desarrollo 2020 - 2030	Objetivos de la calidad del Sistema COGUI+
Universidad comprometida con la creación, la investigación y la innovación.	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.
Universidad comprometida con la inclusión, la interculturalidad y la pluridiversidad.	
Universidad comprometida con la sostenibilidad y la resiliencia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano administrativo y académico. • Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales ó internacionales

Planificación para lograr los objetivos de la calidad

Se planificó el cumplimiento de los objetivos de la calidad con la articulación al plan de acción institucional 2024, el cual está alineado con el Plan de Desarrollo 2020-2030 y Plan de Gobierno 2020-2024.

En la matriz despliegue de objetivos de calidad (*Anexo 02*) se relaciona cada objetivo de la calidad con los proyectos del plan de acción de 2024 y su articulación la planeación estratégica.

4. Resultados de los objetivos de la calidad 2024

Se planificó el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación de éstos al plan de acción institucional de 2024. El grado en que se logran los objetivos de la calidad, se determina a partir del resultado de cumplimiento de metas de los indicadores asociados. En la *Tabla 4* se presentan los objetivos de calidad con el total de indicadores relacionados del Plan de acción institucional 2024.

Tabla 4. Cumplimiento de objetivos de la calidad en 2024

Objetivo de calidad	Indicadores PDA	Indicadores que cumplen la meta	% Cumplimiento Objetivo de calidad
1. Asegurar la acreditación de programas bajo estándares nacionales e internacionales y renovación de acreditación institucional.	38	35	92%
2. Asegurar la certificación de programas de formación para el trabajo y desarrollo humano bajo estándares de la norma NTC 5555:2011 y propias de los programas.	1	1	100%
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	33	32	97%
4. Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.	63	58	92%
5. Fortalecer el sistema de gestión institucional integral mediante el diseño, implementación y articulación de sistemas de gestión bajo el cumplimiento de estándares nacionales o internacionales	30	28	93%
Total	165	154	93%

Tabla 5. Histórico cumplimiento de objetivos de la calidad Sistema COGUI+ 2020 – 2023

	2022	2023	2024
%Cumplimiento de Objetivos de la calidad	94%	91%	93%

En el cumplimiento de los objetivos de calidad para el 2024 se observa un aumento porcentual en comparación con el 2023, lo que demuestra el compromiso frente al desempeño del Sistema de Gestión Institucional COGUI+.

5. Grupos de interés y partes interesadas

La ISO9001:2015 establece que se deben determinar las partes interesadas pertinentes y los requisitos pertinentes de éstas; por lo cual la matriz de grupo de interés y partes interesadas se actualiza teniendo en cuenta nuevas necesidades y expectativas de los grupos de interés, y requerimientos normativos legales o normas. La enmienda del cambio climático en ISO 9001, nos llevó analizar y ajustar la matriz de grupos de interés.

La Universidad del Magdalena, a través de las Jornadas Ágiles **"Cosechando frutos y sembrando compromisos por Unimagdalena"**, abrió un espacio de diálogo liderado por la Rectoría y la Oficina Asesora de Planeación. Este encuentro estuvo enfocado en reconocer los logros institucionales a lo largo de su historia, definir el ADN de la Universidad y reflexionar sobre los desafíos superados y las lecciones aprendidas. Además, en este escenario se gestaron propuestas para la creación de nuevos programas académicos innovadores y se estableció una agenda prioritaria para la gestión en 2024, alineada con los objetivos estratégicos de la institución.

En la Ilustración 4, se presentan los grupos de interés y partes interesadas.

Ilustración 4. Grupos de interés y partes interesadas



6. CONSOLIDACIÓN RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN 2024

5.1. Resultado planeación estratégica 2024

Tabla 6. Cumplimiento plan de acción 2024

% Ejecución Actividades Proyecto	% Ejecución Presupuestal
94%	84,1%

Fuente: Consolidado a partir de Matriz evaluación plan de acción 2024.

Tabla 7. Cumplimiento plan de acción por compromiso Estratégico

Compromiso	% Ejecución Actividades Proyecto	% Ejecución Presupuestal
1. Universidad comprometida con la calidad	96%	82,2%
2. Universidad comprometida con la inclusión, interculturalidad y pluridiversidad	93%	82,8%
3. Universidad comprometida con la creación, la investigación y la innovación	95%	87,3%
4. Universidad expandida y comprometida con el territorio	95%	82,9%
5. Universidad comprometida con la sostenibilidad y la resiliencia organizacional	92%	82,2%

Fuente: Consolidado a partir de Matriz evaluación plan de acción 2024.

5.2. Aseguramiento de la calidad institucional y de programas académicos

RENOVACIONES OTORGADAS



Renovación de Acreditación Internacional TedQual de los programas de Turismo
Por cuatro años



Renovación de Acreditación Internacional EQUAA de los programas de la FEE
Por cuatro años
Platinum class

RENOVACIONES EN PROCESO



Economía
Visita de Pares: Octubre 2024
Carta de Comentarios del Rector- En construcción
Pendiente resolución de la Comisión Acreditadora
Previsto para 2025-I



Ingeniería Pesquera
Visita de pares: Noviembre 2024
Comentarios de la Decanatura al Informe enviado
Pendiente informe de la Comisión Acreditadora
Previsto para 2025-I

Fuente: OAC- Corte Noviembre 2024

Fuente: Rendición de cuentas Vicerrectoría Académica 2024.

REGISTROS CALIFICADOS NUEVOS:

Otorgado
PRIMERA ESPECIALIZACIÓN MÉDICO-QUIRÚRGICA



Especialización en Medicina Interna
Resolución MEN RC N° 017043 de 04 de Octubre de 2024

REGISTROS CALIFICADOS NUEVOS:

Radicados

- Profesional en Primera Infancia
- Tecnología en Gestión Contable

RENOVACIÓN DE REGISTROS CALIFICADOS:

Otorgados

- Derecho
- Ingeniería Ambiental y Sanitaria

RENOVACIÓN DE REGISTROS CALIFICADOS:

Pendientes por Proyección de Resolución

PREGRADO

- Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo - Por ciclos propedéuticos
- Tecnología en Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Técnico Profesional en Prevención de Riesgos

POSGRADOS

- Maestría en Psicología Jurídica y Forense
- Maestría en Antropología
- Especialización en Finanzas
- Especialización en Derecho Procesal
- Maestría en Enseñanza de las Matemáticas
- Doctorado en Ciencias del Mar

Fuente: OAC- Corte Noviembre 2024

Fuente: Rendición de cuentas Vicerrectoría Académica 2024.

Procesos radicados en 2024

Por 1ra. Vez:

- Ingeniería Ambiental y Sanitaria
- Negocios Internacionales

Renovaciones:

- Antropología
- Biología
- Medicina

En cierre del proceso de Autoevaluación

Por 1ra. Vez:

- Ingeniería Civil
- Contaduría Pública

En espera de visita de pares para 2025-I

1ra. Vez:

- Ingeniería Electrónica
- Ingeniería Industrial
- Derecho

Renovaciones:

- Ingeniería Agronómica
- Administración de Empresas



MinEducación
Ministerio de Educación Nacional



CNA
Consejo Nacional de Acreditación

Fuente: OAC- Corte Noviembre 2024

Fuente: Rendición de cuentas Vicerrectoría Académica 2024.

Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto	Indicador	Meta 2024	Medición Diciembre 2024	% Cumplimiento Indicador
Consolidación de la acreditación de programas de pregrado	Aumentar el número de programas académicos de pregrados acreditados nacional e internacionalmente.	Número de programas de pregrado radicados por primera vez para procesos de acreditación nacional	4	2	50%
		Número de programas de pregrado radicados para renovación de acreditación nacional	4	4	100%
		Número de programas de pregrado con renovación de certificación internacional TEDQUAL	2	2	100%
		Número de programas de pregrado sometidos a renovación de acreditación internacional EQUAA	6	6	100%
		Número de programas de pregrado sometidos a acreditación internacional ABET	1	1	100%
Participación en eventos nacionales e internacionales para el fortalecimiento de las competencias académicas e investigativa de estudiantes y docentes	Aumentar la participación de estudiantes y docentes en espacios nacionales e internacionales de interacción académica e investigativa.	Número de estudiantes participantes en eventos académicos	120	341	100%
		Número de docentes participantes en eventos académicos	40	87	100%
		Número de escenarios nacionales e internacionales de interacción académica donde participa la Universidad	50	125	100%
		Número de recomendaciones formales a las facultades para fortalecer los resultados de los procesos misionales con base a las experiencias adquiridas en los espacios de participación	5	6	100%
Internacionalización Institucional	Incrementar la presencia y participación de los estudiantes y docentes en escenario académicos e investigativos internacionales.	Estudiantes en movilidad internacional	85	120	100%
		Profesores en movilidad internacional	80	206	100%
		Proyectos de Cooperación Internacional presentados	5	8	100%
		Nuevos programas de internacionalización institucional en funcionamiento	3	4	100%
		Nuevos programas académicos con doble titulación	1	2	100%
Fortalecimiento de las competencias genéricas y específicas	Mejorar las competencias genéricas y específicas de los estudiantes para la presentación de las pruebas Saber Pro.	Porcentaje de estudiantes por encima de la media en los resultados Saber Pro del año inmediatamente anterior	60%	54%	90%
		Porcentaje de programas académicos por encima de la media nacional en los resultados Saber Pro del año inmediatamente anterior.	60%	57%	95%
		Porcentaje de estudiantes entrenados completamente para el fortalecimiento de las competencias genéricas y específicas.	55%	44%	80%

Las oportunidades de mejoramiento se integran al plan de mejoramiento institucional, cuyas acciones se articularán con la planeación estratégica (Ilustración 5).

Ilustración 5. Planes de mejoramiento articulados con la planeación estratégica institucional



5.3. Resultados Auditorías

Objetivo auditoría interna 2024: Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión COGUI+ para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, los legales y reglamentarios de la Universidad e identificar oportunidades de mejora en los procesos.

La auditoría interna del sistema COGUI+ de 2024 se desarrolló de manera presencial y a todos los 21 procesos incluyendo a cada una de las facultades que integran el proceso de Gestión académica.

Tabla 8. Resultados generales por procesos auditoría interna 2024

Proceso	Conformidad y eficacia (Fortaleza)	Oportunidad de Mejora	No Conformidad
01 - Dirección y Planeación	6	6	
02 -Acreditación	3	5	
03 - Gestión de Calidad	2	2	
04 - Comunicaciones	6	8	
05 - Relaciones Interinstitucionales	3	2	
06 - Gestión Académica - Vicerrectoría Académica	6	9	
06- Gestión Académica -Facultad de Ciencias Básicas	8	5	
06- Gestión Académica -Facultad de Ciencias de la Educación	5	9	
06- Gestión Académica -Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	8	5	
06- Gestión Académica -Facultad de Humanidades		8	1
06- Gestión Académica -Facultad de Ingeniería	3	5	1
06- Gestión Académica -Facultad de Salud	5	5	
07 - Gestión de Investigación	4	5	
08 -Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social		8	4
09 -Apoyo Tecnológico TIC	3	3	
10-Gestión Jurídica	3	6	1
11 - Gestión de Contratación	4	4	

12 - Gestión Financiera	6	4	
13 - Gestión de Recursos Educativos	4	4	
14- Gestión de Bienestar Universitario	3	2	2
15 - Gestión Documental	9	2	1
16- Gestión Administrativa	3	6	
17 - Gestión del Talento Humano	2	6	
18- Gestión de Biblioteca		4	4
19 -Gestión de Admisiones y Registros	4	5	
20 - Evaluación de la gestión y Rendición de Cuentas	3	4	2
21 - Evaluación Independiente	3	1	
Total	106	133	16

En el año 2024, contamos con un proceso de auditoría interna más riguroso, se han vinculado más funcionarios al equipo auditor: tres (3) docentes y tres (3) funcionarios administrativos. Lo que se refleja en los resultados obtenidos (¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.).

Tabla 9. Comparativo de Resultados generales por año

Tipo	2022	2023	2024
Conformidad y eficacia (Fortalezas)	56%	44%	42%
Oportunidades de Mejora	40%	47%	52%
No conformidad	4%	9%	6%

Comparando los resultados se presenta:

- Las oportunidades de mejora han aumentado, lo que evidencia que cada vez hay más aspectos que se requieren mejorar y se mantiene el enfoque de mejora continua.
- La no conformidad creció en 2023 pero mejoró en 2024, lo que refleja una respuesta positiva a la identificación y corrección de fallas, incumpliendo etc.

Es factible analizar las causas detrás de la reducción en fortalezas y el incremento en oportunidades de mejora, así como reforzar acciones correctivas para evitar un posible aumento de las no conformidades.

Estos resultados demuestran también una alineación con el objetivo de la auditoría, que parte estaba enfocada en la identificación de oportunidades de mejoras potenciales en cada proceso.

A continuación se presenta las no conformidades identificadas en la auditoría interna 2024 por capítulo de norma ISO9001:2015:

Tabla 10. No conformidades identificadas en la auditoría interna 2024 por capítulo ISO9001:2015

Procesos	Capítulo 4. Contexto de la Organización	Capítulo 6. Planificación	Capítulo 7. Apoyo	Capítulo 8. Operación	Capítulo 9. Evaluación del desempeño	Capítulo 10. Mejora	Total
06- Gestión Académica - Facultad de Humanidades		1					1
06- Gestión Académica - Facultad de Ingeniería				1			1

Procesos	Capítulo 4. Contexto de la Organización	Capítulo 6. Planificación	Capítulo 7. Apoyo	Capítulo 8. Operación	Capítulo 9. Evaluación del desempeño	Capítulo 10. Mejora	Total
08 -Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	1			2		1	4
10-Gestión Jurídica			1				1
14- Gestión de Bienestar Universitario				1	1		2
15 – Gestión Documental			1				
18- Gestión de Biblioteca	1		1		1	1	4
20 - Evaluación de la gestión y Rendición de Cuentas			1		1		2
Total	2	1	4	4	3	2	16
%	13%	6%	25%	25%	19%	13%	

- Se identificaron 16 no conformidades en total.
- Los capítulos con más no conformidades son: Capítulo 7 (Apoyo) y Capítulo 8 (Operación), cada uno con 4 no conformidades (25% del total) y Capítulo 9 (Evaluación del desempeño) con 3 no conformidades (19%).
- Procesos con más no conformidades: Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social: 4 no conformidades,
- Gestión de Biblioteca: 4 no conformidades, Evaluación de la gestión y Rendición de Cuentas: 2 no conformidades. Estos procesos requieren mayor atención y correcciones para evitar futuras desviaciones.

A continuación, se presenta el avance de las acciones correctivas provenientes de la Auditoría Interna.

Tabla 11. Oportunidades de mejoramiento identificadas en la Auditoría Interna y su estado de avance

Procesos	No Conformidades	Acciones correctivas en proceso de Implementación	Acciones correctivas Implementada
06- Gestión Académica -Facultad de Humanidades	1		1
06- Gestión Académica -Facultad de Ingeniería	1	1	
08 -Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social	4	2	2
10-Gestión jurídica	1	1	
14- Gestión de Bienestar Universitario	2	2	
15 – Gestión Documental	1	1	
18- Gestión de Biblioteca	4	4	
20 - Evaluación de la gestión y Rendición de Cuentas	2	1	1
Total	16	12	4

Se observa un avance en el proceso de implementación de estas acciones, debido a que las actividades plasmadas requieren de un poco más de esfuerzo, recurso, por lo que en algunas las fechas de implementación se extienden hasta mediados de año.

Tabla 12. Histórico de auditorías 2022 – 2024 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2022		2023		2024	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
4. Contexto de la Organización					2	
5. Liderazgo						
6. Planificación	1		3		1	
7. Apoyo			5		4	
8. Operación	3		9		4	
9. Evaluación del desempeño	2		2		3	
10. Mejora	2	1	1		2	
Total	8	1	20		16	

Analizando los resultados de los últimos 3 años, se evidencian resultados satisfactorios en el proceso de auditorías externas y en los procesos de auditoría interna, cada año se hace más exigente y pertinente frente a la madurez del Sistema de Gestión.

Tabla 13. Caracterización de resultados de Auditoría ICONTEC 2022-2024

Año	Tipo de Auditoría	No conformidades menores	Requisitos ISO 9001:2015
2022	Quinta Renovación	1	La organización no se asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada (8.7.1).
2023	Primer seguimiento de la quinta renovación	0	
2024	Segundo seguimiento de la quinta renovación	0	

De este resultado del segundo seguimiento de la quinta renovación, se fortalecieron aún más las acciones de mejoramiento de seguimiento y análisis de resultados, evidenciándose cero (0) no conformidades.

5.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2024

Del total general de acciones identificadas y formuladas en el año 2024 por los procesos que hacen parte del sistema COGUI+, fue posible clasificarlas por tipo de acción, así:

- Acciones correctivas
- Acciones de mejora
- Acciones para abordar riesgos

Tabla 14. Acciones tomadas por los procesos durante el año 2024

Sistema o proceso	Acción Correctiva	Acción de Mejora	Acciones para abordar riesgos	Total
01. Dirección y Planeación			3	3
02. Acreditación		4	2	6

Sistema o proceso	Acción Correctiva	Acción de Mejora	Acciones para abordar riesgos	Total
03. Gestión de la Calidad		4	4	8
04. Comunicación	1	2	3	6
05. Relaciones Interinstitucionales		1	1	2
06. Gestión Académica- Vicerrectoría		1	5	6
06. Facultad de Ciencias Básicas			3	3
06. Facultad de Ciencias de la Educación			4	4
06. Facultad de Ciencias de la Salud			3	3
06. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas			5	5
06. Facultad de Humanidades	1	1	3	5
06. Facultad de Ingeniería	1		2	3
06. SG Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO	3		4	7
06. SG- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación			0	0
07. Gestión de Investigación		7	4	11
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	4		4	8
09. Apoyo Tecnológico TIC			1	1
10. Gestión Jurídica	1	1	3	5
11. Gestión de Contratación		2	2	4
12. Gestión Financiera		8	7	15
13. Gestión de Recursos Educativos		6	3	9
14. Gestión de Bienestar Universitario	2	1	3	6
15. Gestión Documental	1	2	3	6
16. Gestión Administrativa			2	2
17. Gestión del Talento Humano		4	4	8
17. SG- Seguridad y Salud en el Trabajo		1		1
18. Gestión de Biblioteca	4		3	7
19. Gestión de Admisiones y Registro		3	3	6
20. Gestión y Rendición de Cuentas	2	1	1	4
21. Evaluación Independiente		2	1	3
Total	20	51	86	157

A continuación, se detalla la procedencia de cada tipo de acción de mejora

Tabla 15.

Tabla 15. Procedencia oportunidades de mejora

Oportunidades de mejora	Fuente						Total
	Auditoría externa	Auditoría Interna	Mapa de Riesgos	Medición de indicadores	Mejora continua	Revisión de proceso	
02. Acreditación	2	1				1	4
03. Gestión de la Calidad	2	1				1	4
04. Comunicación		2					2
05. Relaciones Interinstitucionales					1		1
06. Facultad de Humanidades		1					1
06. Gestión Académica- Vicerrectoría		1					1
07. Gestión de Investigación						7	7
10. Gestión Jurídica		1					1
11. Gestión de Contratación		2					2

Oportunidades de mejora	Fuente						Total
	Auditoría externa	Auditoría Interna	Mapa de Riesgos	Medición de indicadores	Mejora continua	Revisión de proceso	
12. Gestión Financiera				1	7		8
13. Gestión de Recursos Educativos					6		6
14. Gestión de Bienestar Universitario					1		1
15. Gestión Documental					2		2
17. Gestión del Talento Humano	1				3		4
17. SG- Seguridad y Salud en el Trabajo					1		1
19. Gestión de Admisiones y Registro				1	2		3
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas					1		1
21. Evaluación Independiente			2				2
Total	5	9	2	2	24	9	51
%	10%	18%	4%	4%	47%	18%	

Al analizar las fuentes de procedencia para identificar oportunidades de mejora, se observa que el 47% se relaciona con la mejora continua. Esto evidencia un sólido compromiso con los procesos, buscando la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión COGUI+; a su vez cabe resaltar que el 28% de las acciones tomadas se generaron a partir de recomendaciones en procesos de auditoría.

Tabla 16. Histórico de acciones 2022-2024

Año	Acción correctiva	Acción de mejora	Acción para abordar riesgos
2022	9%	44%	47%
2023	16%	28%	56%
2024	13%	32%	55%

En la dinámica de la mejora continua *Tabla 16*, se observa el porcentaje en los registros de acciones desde el año 2022 al 2024, evidenciándose un mayor número de acciones para abordar riesgos, seguido de las acciones de mejora, lo que permite un mayor control de los logros en los resultados previstos para el Sistema de Gestión COGUI+ y la mejora continua; a su vez se evidencia una disminución en la toma de acción correctiva producto de los resultados de las auditorías, dado que en el 2024 se tuvo menos no conformidades que en el 2023.

5.5. Resultado de la actualización de la información documental 2023 – 2024

De acuerdo con la *Tabla 17*, se observa que el porcentaje de actualización es del 18% para el año 2024, se evidencia una racionalización del 3% respecto al año anterior (2023), indicando que muchos documentos fueron simplificados mediante la estandarización y optimización de los documentos del sistema de gestión, en comparación al año 2023, así mismo, para el 2024 hay un aumento en el número de documentos que hacen parte del Sistema COGUI+.

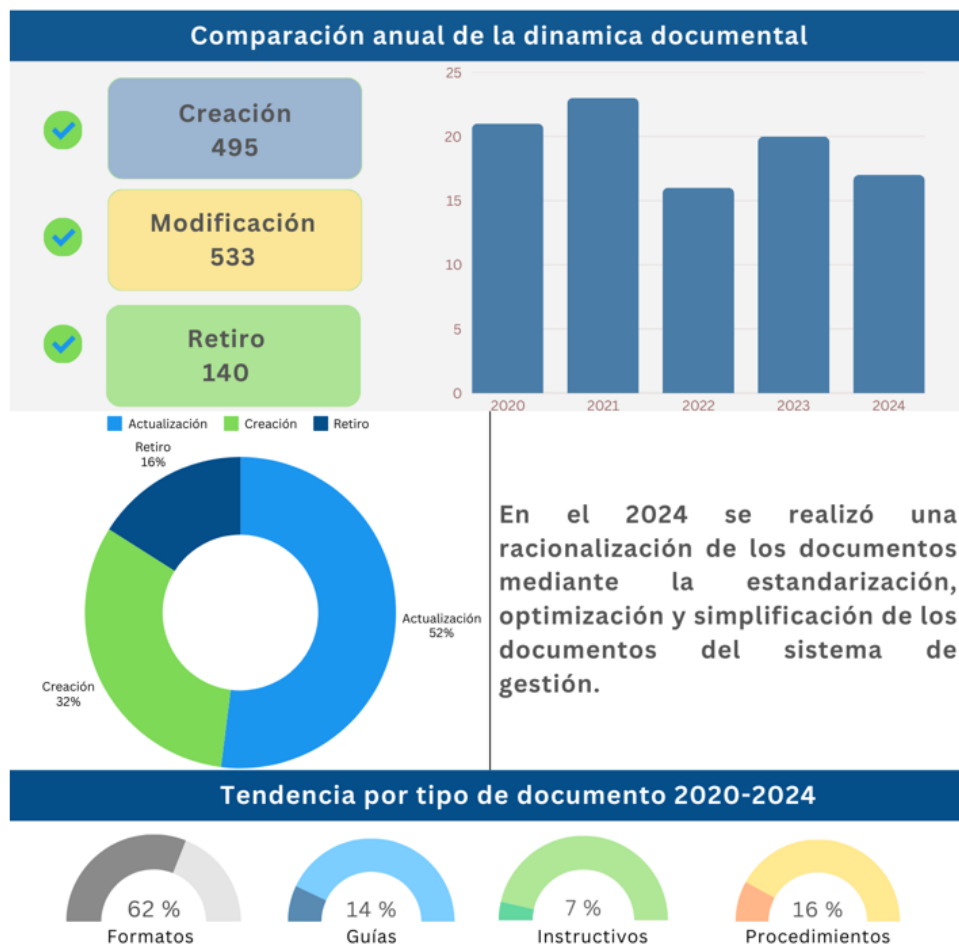
Lo anterior, evidencia el fortalecimiento de la gestión del conocimiento explícito que soporta la operación de cada proceso para la prestación de sus servicios.

Tabla 17. Actualización Documental 2023-2024

Tipo de Documento	Total documentos 2023	Creación y/o Actualizaciones 2023		Total documentos 2024	Creación y/o Actualizaciones 2024	
		Cantidad documentos	%		Cantidad documentos	%
Formato	578	149	26%	639	110	18%
Guía	135	20	15%	149	21	15%
Instructivo	89	15	17%	76	21	23%
Manual	2	0	0%	1	0	0%
Procedimiento	188	28	15%	163	28	15%
Total	992	212	21%	1028	180	18%

Dinámica información documental 2020-2024

Mil veinte ocho (1028) documentos en el sistema cogui+, resultados de 5 años de acompañamiento en la actualización y racionalización de documentos.



5.6. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior.

A través del estado de las acciones, se evidencia la rigurosidad de la alta dirección en la toma e implementación de estas para la sostenibilidad de la mejora continua.

Tabla 18. Cumplimiento de acciones de la revisión anterior.

Acción	Evidencia	Estado
Realizar capacitaciones hacia el personal en lo concerniente a: a la formulación de acciones y análisis de causas, documentación y control de esta, gestión de riesgos e indicadores.	Se llevaron a cabo capacitaciones con los procesos en documentación, indicadores y en toma de acciones a través de la plataforma ISOLUCION.	Implementada
Mantener la sensibilización del Sistema COGUI+ hacia el personal administrativo, a través de los procesos de inducción y reinducción.	Se realizaron varias sensibilizaciones a funcionarios en el Sistema COGUI+.	Implementada
Seguir fortaleciendo la importancia de retroalimentación oportuna al cliente a través del buzón de PQR's y correo del ciudadano.	A través de la Oficina Talento Humano, se llevaron a cabo capacitaciones en derechos de petición y constantemente desde el Grupo Gestión de la Calidad, se les hace seguimiento para que respondan oportunamente.	Implementada
Avanzar en la restructuración de las herramientas de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos necesarios para asegurar resultados de la planeación estratégica y desempeño de estos.	Se hizo un análisis de todos los indicadores de los procesos y se determinó oportunidades de mejora en cada uno de ellos que se ejecutaran en la vigencia 2025.	Implementada
Mantener la revisión y actualización de la información documentada de procesos del Sistema COGUI+ a partir de la identificación e implementación de cambios internos y externos que afecten al proceso	Los procesos mantuvieron la dinámica en la actualización documental, lo que se evidencia en el aumento de documentos del Sistema COGUI+.	Implementada

5.7. Retroalimentación del usuario y retroalimentación de partes interesadas

5.7.1. Satisfacción del usuario

Indicador	2022	2023	2024
Nivel de Satisfacción de los usuarios	89%	92%	91%

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO
Satisfacción de los usuarios del SGI	$(\text{Número de usuarios con nivel de satisfacción del } 80\% / \text{Número total de usuarios que evalúan}) * 100$	Conocer el nivel de Satisfacción de los usuarios

La satisfacción del usuario para el año 2024, tuvo una disminución del 1% frente a la del 2023 demostrando que se ha venido avanzando en el fortalecimiento de la mejora continua frente a la prestación de los servicios, pero hay que reforzar la cultura de atención y oportunidad en la entrega de requerimientos.

5.7.2. Atención al ciudadano y de PQRs

Durante el año 2024, se recibieron a través del buzón de PQR's 435 solicitudes y 566 por el correo del ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 19. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
Consulta	79	444	523	52%
Petición	204	63	267	27%
Queja	97	43	140	14%
Reclamo	34	1	35	3%
Denuncia	17	15	32	3%
Felicitaciones	2		2	0,2%
Sugerencia	2		2	0,2%
Total	435	566	1001	

Análisis de PQR:

Solicitudes por proceso del año 2024: En la Tabla se observa que el mayor número de solicitudes fueron atendidas por el proceso de Gestión de Admisiones y Registro con un 30,1%, Gestión Académica con 14,6%, el Sistema de Gestión del Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades – CREO con un 14,3% y Gestión Documental 13,7%. Comparando los resultados con el año anterior, se mantienen los procesos de Gestión de Admisiones y Registro, Gestión Académica y el Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades – CREO con mayor número de solicitudes, pero en menor número de solicitudes que el año pasado.

Tabla 20. Tipo de solicitudes por proceso

Sistema o proceso	PQR	Ciudadano	Total	%
01. Dirección y Planeación	4		4	0,4%
04. Comunicaciones	2		2	0,2%
05. Relaciones Interinstitucionales		1	1	0,1%
06. Gestión Académica	71	75	146	14,6%
06. SG- Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	49	94	143	14,3%
06. SG- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	2	2	4	0,4%
07. Gestión de Investigación		13	13	1,3%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	17	17	34	3,4%
09. Apoyo Tecnológico TIC	38	60	98	9,8%
10. Gestión Jurídica	5		5	0,5%

Sistema o proceso	PQR	Ciudadano	Total	%
11. Gestión de Contratación	6	3	9	0,9%
12. Gestión Financiera	2	7	9	0,9%
13. Gestión de Recursos Educativos	22	1	23	2,3%
14. Gestión de Bienestar Universitario	11	11	22	2,2%
15. Gestión Documental	16	121	137	13,7%
16. Gestión Administrativa	32	1	33	3,3%
17. Gestión del Talento Humano	8	4	12	1,2%
18. Gestión de Biblioteca	2	3	5	0,5%
19. Gestión de Admisiones y Registro	148	153	301	30,1%
Total	435	566	1001	100%

El comportamiento de las solicitudes atendidas durante el 2024 fue del 88%.

Distribución de Solicitud por tipo de usuario

Tabla 21. Número de solicitudes por tipo de usuario

Buzón	Aspirante	Contratista	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
PQR's	86	10	59	167	90	3	20	435
Ciudadano	172	1	54	70	265	0	4	566
Total	258	11	113	237	355	3	24	1001
%	26%	1%	11%	24%	35%	0,3%	2%	

Los aspirantes y externos (Tabla 21), son los que más acceden al buzón de PQR's y al correo del ciudadano, seguido de los estudiantes. En general se evidencia un gran dominio de la comunidad universitaria y externa de las herramientas de comunicación y retroalimentación que se tienen.

En la siguiente Tabla 22 se muestra los tipos de PQR que realizan los usuarios.

Tabla 22. Tipo de PQR por vinculación de usuario

Tipo PQR's	Aspirante	Contratista	Docente	Egresado	Estudiante	Externo	Funcionario	Profesor	Total
Consulta	173	2	4	56	80	208			523
Denuncia				2		30			32
Petición	56	7		41	91	57	1	14	267
Queja	11			12	52	58	2	5	140
Reclamo	18			2	13	1		1	35
Felicitaciones		2							2
Sugerencia					1	1			2
Total	258	11	4	113	237	355	3	20	1001

Tabla 23. Caracterización de las respuestas 2024

Descriptor	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	Total
Actualización de Datos o acceso a plataformas institucionales	17	15	87	8	127

Descriptores	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	Total
Atención al cliente	6	10	3	5	24
Banco Hoja de vida	5	2	0	0	7
Concurso Docente	1	2	0	0	3
Consulta de normativa	5	0	6	2	13
Copia de Diploma y/o Acta de Grado	4	2	2	0	8
Derecho de Petición	11	7	2	0	20
Expedición de certificados	34	19	27	12	92
Felicitaciones	0	0	2	0	2
Grado o verificación de título	54	38	34	7	133
Información de convocatorias, becas, convenios y oferta académica	52	20	13	2	87
Mantenimiento de equipos e infraestructura	4	23	25	0	52
Oferta laboral	1	5	4	0	10
Pago de orden de servicio	2	2	0	0	4
Proceso de inscripción y admisión	38	113	44	33	228
Programa de Almuerzo y Refrigerios	2	2	4	0	8
Tramites académicos	77	38	51	9	175
Verificación Laboral	4	2	0	2	8
Total	317	300	304	80	1001

De acuerdo con la (Tabla 23), se observa que la tendencia de solicitudes está estrechamente relacionada con el Proceso de inscripción y admisión. Los aspirantes realizan consultas constantes sobre los programas académicos de su interés, solicitan verificar el estado de su inscripción y la activación de su pago, entre otros aspectos. Se genera un pico en el periodo de abril a junio, coincidiendo con la apertura de inscripciones para el periodo 2024-2.

Otras solicitudes con mayor incidencia son los trámites académicos, donde se incluyen solicitudes de extra-cupos, procesos de matrícula financiera, trámites de pago y reembolso, así como la cancelación de asignaturas o semestres, estas solicitudes se presentan en un mayor volumen durante el primer trimestre del año. Seguido se encuentran los requerimientos de grados o verificación de títulos, estas solicitudes son constantes a lo largo del año, con un volumen más alto también en el primer trimestre.

Acciones tomadas provenientes de PQR

Tabla 24. Acciones tomadas provenientes de PQR

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	<ul style="list-style-type: none"> Expedición de certificados 	<ul style="list-style-type: none"> Avance en el mejoramiento del sistema para la generación de certificados: se han revisado los certificados más solicitados unificando la información académica común para que los datos sean simplificados y puedan ser tomados desde el sistema de admisiones

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
		automáticamente y así lograr obtener los certificados de una manera más ágil.
Grupo de Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de Aires Acondicionados 	<ul style="list-style-type: none"> Inspección del lugar Programación del mantenimiento Realización del mantenimiento Seguimiento al buen funcionamiento de aires acondicionados
Grupo de Servicios tecnológicos	Correos maliciosos	<ul style="list-style-type: none"> Charlas de sensibilización sobre los cuidados y uso de la cuenta institucional a propietarios de cuentas afectadas Sanitización de cuentas institucionales afectada Sensibilización masiva a la comunidad académica sobre los cuidados y uso de la cuenta institucional.
Grupo de Recursos Educativos y Administración de Laboratorios	Mantenimiento de equipo tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> Atención del caso por parte del soporte técnico audiovisual Diagnóstico del equipo y cambio de cableado interno HDMI
Grupo de admisiones, registro y control académico	<p>Proceso de inscripción</p> <ul style="list-style-type: none"> Activación del pago de inscripción Proceso de entrega de los documentos de admisión Asignación de cupos 	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del sistema de información de admisiones y activación de pagos. Revisión y explicación del proceso de cargue documental. Explicación de la normatividad que rige el proceso de admisiones.
Grupo de admisiones, registro y control académico	<p>Proceso de certificados</p> Validación de certificados de estudio	<ul style="list-style-type: none"> Validación de la veracidad y autenticidad de los certificados

5.8. Resultado del desempeño de los procesos

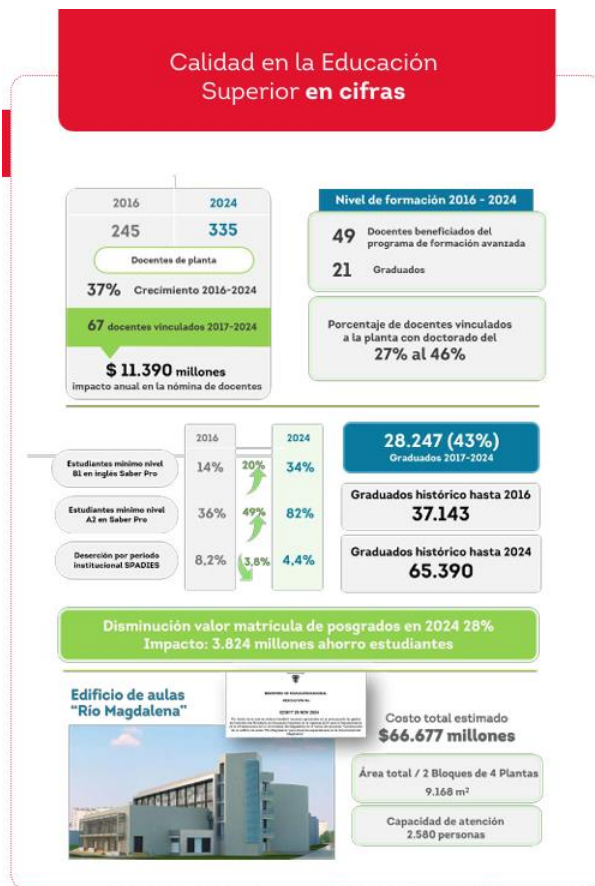
Resultados de los Indicadores

De conformidad con los indicadores del Plan de acción institucional de 2024 y los indicadores de procesos, se presentan los resultados de la medición por cumplimiento de meta asociado a los objetivos de calidad y proceso para el 2024.

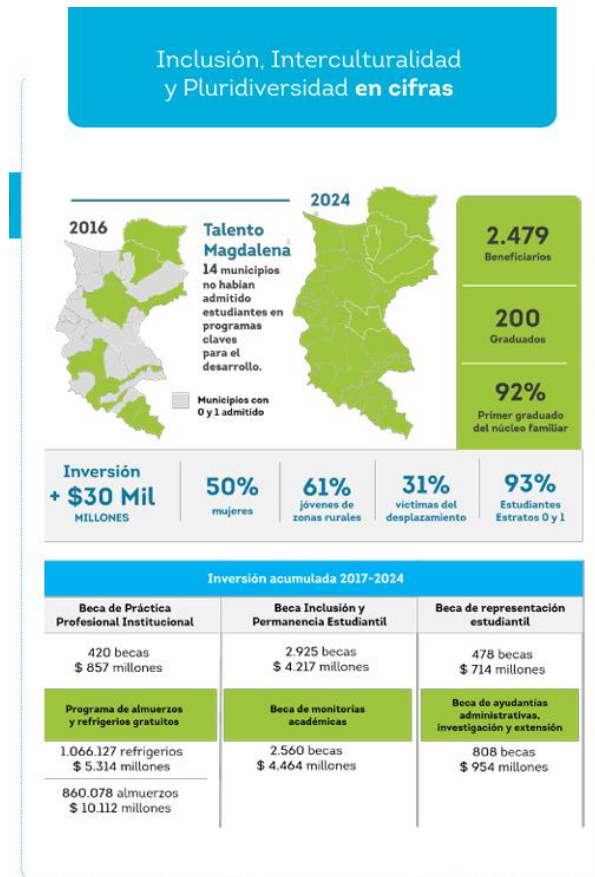
Sistema o proceso	Porcentaje de desempeño
01 Dirección y Planeación	100%
02 Acreditación	100%
03 Gestión de la Calidad	88%
04 Comunicación	100%
05 Relaciones Interinstitucionales	100%
06 Gestión Académica	88%
06 SG Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO	87%
06 SG- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación	99%
07 Gestión de Investigación	92%

Sistema o proceso	Porcentaje de desempeño
08 Gestión de Extensión y Proyección Social	97%
09 Apoyo Tecnológico TIC	100%
10 Gestión Jurídica	92%
11 Gestión de Contratación	99%
12 Gestión Financiera	85%
13 Gestión de Recursos Educativos	90%
14 Gestión de Bienestar Universitario	100%
15 Gestión Documental	96%
16 Gestión Administrativa	88%
17 Gestión del Talento Humano	91%
18 Gestión de Biblioteca	98%
19 Gestión de Admisiones y Registro	100%
20 Gestión y Rendición de Cuentas	90%
21 Evaluación Independiente	100%
Total	95%

Consolidación de Resultados institucionales 2016-2024



Fuente: Informe de gestión 2016-2024



Fuente: Informe de gestión 2016-2024

Inclusión, Interculturalidad y Pluridiversidad en cifras

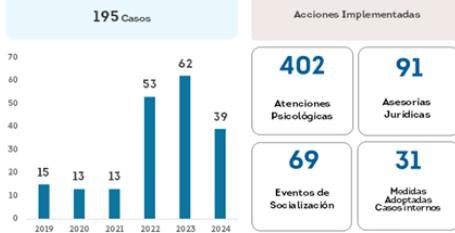
Centro de atención Integral a la Infancia

219 Padres de familia universitarios beneficiados | **250** Niños y niñas atendidas | **54** beneficiados Programa Talento Normalista para educar

Sala de lactancia materna

84 Madres Universitarias beneficiadas | **386** Participantes en eventos de maternidad y lactancia

Prevención y atención de la violencia basada en Género y Violencia Sexual

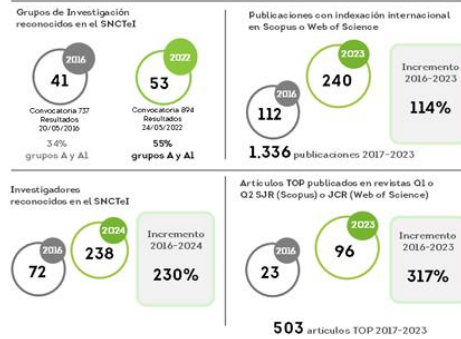


Fuente: Informe de gestión 2016-2024

Creación, Investigación e Innovación en cifras

Presupuestos FORJECENCIAS (Inicial)	2016: \$4.706	2024: \$10.695	Incremento 2016-2024: 127%	Acumulado 2017-2024: \$58.435 Millones
Recursos externos (aportados)	2016: \$2.271	2023: \$6.885	Incremento 2016-2023: 203%	Acumulado 2017-2024: \$30.354 Millones
Recursos Sistema General de Regalías - SGR	11 Proyectos 2020-2024	\$54.439 millones	78% ejecución recursos	
Gestión de Nuevos proyectos 2024 - SGR	14 Proyectos En trámite			Más de \$100 mil millones en proyectos de alto impacto

Cifras en millones de pesos



Fuente: Informe de gestión 2016-2024

Expansión Territorial y Compromiso con el Magdalena Grande en cifras



14 Sedes Digitales

Recursos externos gestionados

2017: \$21.183 | 2023: \$38.628 | Gestión de Recursos Externos **\$187.210** Millones 2017-2024

Incremento 2017-2023 **82%**



Fuente: Informe de gestión 2016-2024

Sostenibilidad y Resiliencia Organizacional en cifras

Inversión total plan de acción 2017-2024: \$281.834 millones

Dimensiones	Inversión	Impacto
Aseguramiento de la Calidad	\$ 15.085.190.025	+\$127.000 Millones invertidos en nueva infraestructura física y tecnológica
Bienestar para comunidad universitaria	\$ 23.727.083.819	
Estudiantes	\$ 48.358.480.413	+80 espacios académicos construidos, modernizados y/o dotados
Extensión	\$ 10.465.226.081	
Internacionalización	\$ 7.543.483.951	Incremento al 2% la tasa de la Estampilla Refundación de la Universidad del Magdalena.
Investigación	\$ 64.411.953.511	
Nueva infraestructura física y tecnológica	\$ 104.151.653.702	30 empleados administrativos vinculados 3.150 millones impacto en la nómina anual
Personal Administrativo	\$ 1.002.127.047	
Personal docente	\$ 7.089.711.714	
Total	\$ 281.834.910.261	



\$66.677 millones Construcción del Edificio de aulas "Río Magdalena" Aprobados para Financiación con recursos del Gobierno Nacional

Fuente: Informe de gestión 2016-2024

Evaluación conformidad del servicio misional

La Universidad del Magdalena, tiene establecido dentro del Sistema de Gestión Integral de la Calidad COGUI+ identificar, controlar y dar tratamiento de las salidas no conformes o fallas identificadas durante la prestación del servicio, así como los responsables para su liberación con el fin de prevenir la entrega no intencional a las partes interesadas, a través del procedimiento para el control de las salidas no conforme.

Dentro de los responsables y participantes, se define que los procesos misionales y procesos de apoyo a lo misional son los responsables de identificar las posibles salidas no conformes o fallas, controlarlas y dar tratamiento en caso de que se materialice:

Procesos Misionales

- Gestión Académica (Facultades)
- Gestión de Investigación
- Gestión de Extensión y Proyección Social

Procesos de Apoyo

- Gestión de Recursos Educativos
- Gestión de Bienestar Universitario
- Gestión de Biblioteca
- Gestión de Admisiones y Registros

Las salidas no conformes o las fallas detectadas en la prestación del servicio son reportadas a través del formato Reporte de Salida No Conformes.

Durante el 2024, en la auditoria de seguimiento del ICONTEC y auditoría interna, hubo oportunidades de mejoras relacionadas con el reporte de las salidas no conforme, en relación con la descripción de los que paso y la acción que se implementó, para estos desde el Grupo de Gestión de la Calidad ha reforzado en la revisión y retroalimentación de los mismas, además para el 2025 se ha iniciado con un plan de mejora que abarca desde la revisión de la documentación que soporta el control de las salidas no conformes, capacitación, revisión y ajustes de las actuales salidas.

Para la vigencia 2024, se identificaron en los procesos misionales 31 salidas no conformes, así:

Facultad/proceso	Salidas no conformes Detectadas 2024	Posibles Salidas no conformes identificadas	% Porcentaje
Facultad de Ingenierías	2	15	13%
Facultad Ciencias Empresariales y Económicas	9	21	43%
Facultad Ciencias de la Educación	4	8	50%
Facultad Humanidades	6	17	35%
Facultad Ciencias Básicas	0	11	0%
Facultad Ciencias de la Salud	8	10	80%
Gestión de Investigación	2	9	22%

Facultad/proceso	Salidas no conformes Detectadas 2024	Posibles Salidas no conformes identificadas	% Porcentaje
Gestión de Extensión y Proyección Social	0	5	0%
Total	31	96	

Comparando los resultados con el año anterior, se evidencia una pequeña disminución en el número de salidas no conformes materializadas, cada facultad o proceso le dio el respectivo tratamiento conforme a lo establecido en la matriz de posibles salidas no conformes.

Algunas de las salidas no conformes o fallas detectadas están relacionadas con:

- Respuesta tardía y/o con la calidad inadecuada a los usuarios.
- Digitación de notas
- Socializar en la primera semana, al inicio de las actividades académicas, de manera clara y oportuna el microdiseño a los estudiantes por parte de los docentes.
- Socializar el alcance de los resultados de aprendizaje de acuerdo con el proceso evaluativo diseñado para la asignatura respectiva (NOTAS).
- Responder oportunamente las solicitudes de Gairaca, series, pqr y correo electrónico dentro del tiempo estipulado.

Cada una tuvo su correspondiente tratamiento, y estos registros se encuentran en la facultad respectiva.

Gestión de Investigación

Tabla 25. Conformidad de servicios de Investigación

N°	Servicio	Criterio de conformidad	Control
1	Gestión de Convocatorias para las actividades de CTel	<ul style="list-style-type: none"> • Términos de referencia de convocatorias • Publicación de convocatorias de acuerdo con lo estipulado en el proceso de gestión de convocatoria de I+D+i • Evaluación de la convocatoria finalizada 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura de la convocatoria con tiempo • Revisión de hoja de vida académica del estudiante para verificación de cumplimiento de requisitos
2	Ejecución técnica, financiera de proyectos de CTel internos y externos	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de inicio y convenios de los proyectos iniciados • Registro del seguimiento técnico y financiero de los proyectos • Acta de liquidación e informe financiero de proyectos finalizados • Entrega de productos comprometidos en el proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de los términos iniciales para los proyectos. • Registro físico y digital del seguimiento en la ejecución de proyectos • Liquidación en los tiempos establecidos de los proyectos de CTel • Seguimiento hasta la entrega de los productos comprometidos en los proyectos.

N°	Servicio	Criterio de conformidad	Control
3	Gestión de convenios para dinamizar las actividades de CTel	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios diligenciados • Convenios liquidados en los tiempos establecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión jurídica y técnica de los convenios antes de firmar. • Consolidación de los documentos soporte para formalizar convenios. • Convenios finalizados con revisión de los cumplimientos pactados.
4	Protección, transferencia y apropiación social de los resultados y productos obtenidos a través de las actividades de CTel	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de productos susceptibles a protección. • Registro de solicitudes de protección de activos ante las entidades pertinentes • Otorgamiento de protección de productos ante las diferentes entidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión permanente de la producción obtenida a través de los proyectos y actividades de CTel. • Seguimiento ante las entidades pertinentes sobre el proceso de registro y otorgamiento de la protección.
5	Servicios de asesorías en consolidación de iniciativas de innovación y emprendimiento	<p>Registro de propuestas para iniciativas de innovación y emprendimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de negocios y productos mínimos viables aprobados para su consolidación. • Planes de negocios y productos mínimos finalizados. 	<p>Divulgación y socialización permanente de las asesorías y mentorías.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorías permanentes para las iniciativas
6	Servicios científicos en genética y biología molecular	<ul style="list-style-type: none"> • Muestras procesadas por el laboratorio de Genética y Biología Molecular <p>Estandarización de pruebas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de entrega de resultados en los tiempos establecidos • Estandarización bajo controles estrictos de calidad de las patologías estudiadas
7	Servicios científicos y tecnológicos ofertados en alto rendimiento deportivo y estudios biomédicos	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación de los servicios científicos y tecnológicos ofertados en alto rendimiento deportivo y estudios biomédicos <p>Promoción y divulgación de los servicios científicos y tecnológicos ofertados en alto rendimiento deportivo y estudios biomédicos a la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación y calibración de los equipos científicos y tecnológicos • Validación de las competencias del personal y capacitación continua • Revisión de espacios físicos y de infraestructura
8	Actividades científicas, tecnológicas y de apropiación social ofertados desde las colecciones científicas a entes nacionales e internacionales (Públicos y privados)	<ul style="list-style-type: none"> • Exposición museográfica • Oferta de entrenamiento <p>Préstamo / recepción de material científico coleccionable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de instructores <p>Actualización del inventario de material científico coleccionable</p>

De acuerdo con los criterios de conformidad establecidos en los servicios del proceso de Gestión de Investigación, se han realizado de forma adecuada, cumpliendo los criterios y basados en las buenas prácticas de gestión y ejecución de las actividades.

Se mantiene la oportunidad de aumentar el alcance de los servicios, incluyendo las nuevas tendencias en investigación, innovación, creación y emprendimiento.

5.9. Resultados de evaluación de proveedores

En el año 2024, todos los proveedores evaluados obtuvieron una calificación satisfactoria igual o superior a 80 puntos, de acuerdo con la evaluación realizada por sus supervisores e interventores. Dicha evaluación se llevó a cabo con base en los criterios establecidos.

Este resultado permite a los proveedores mantener un concepto favorable en el desarrollo de sus actividades y continuar ofreciendo sus bienes y servicios a la Universidad del Magdalena. A su vez, la Institución garantiza la selección de los mejores proveedores, asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos y promoviendo la competitividad y calidad en los bienes y servicios adquiridos.

5.10. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos.

Para el seguimiento y actualización de los mapas de riesgos en la vigencia 2024, se llevaron a cabo reuniones lideradas por el grupo gestión de la calidad adscrito a la oficina Asesora de Planeación (segunda línea de defensa) con el fin de monitorear y reforzar en la institución la identificación de los riesgos alineados a lo estratégico y la revisión de sus controles, para asegurar que los procesos logren los objetivos previstos, prevengan o reduzcan los efectos no deseables y se logre la mejora continua; de la misma manera se desarrolló acompañamiento a los responsables de los procesos con la finalidad de realizar los respectivos reportes de las acciones aplicadas para evitar la materialización de los riesgos fijados en el mapa.

El monitoreo y revisión de los riesgos se solicitó a los líderes de proceso (primera línea de defensa), incluyendo el análisis de estos y la eficacia de las acciones por medio de un informe de desempeño.

Para el año 2024, se trabajó en compañía de la oficina de control de interno en la identificación de riesgos fiscales atendiendo los lineamientos de la función pública, a partir de allí se construyó el mapa de riesgo institucional fiscal.

Por otra parte, la oficina de Control Interno (tercera línea de defensa) realiza el seguimiento a la efectividad de los controles, así como las acciones implementadas para evitar la materialización de los riesgos a aquellos que se encuentran en el mapa institucional con valoración alta y extrema de conformidad con la Política para la administración del Riesgo de la Universidad del Magdalena.

Tabla 26. Resultado de la gestión del riesgo 2024

Sistema o proceso	Acciones para abordar riesgos	Acciones eficaces	%Eficacia
01. Dirección y Planeación	3	3	100%
02. Acreditación	2	2	100%
03. Gestión de la Calidad	4	3	75%

Sistema o proceso	Acciones para abordar riesgos	Acciones eficaces	%Eficacia
04. Comunicación	3	2	67%
05. Relaciones Interinstitucionales	1	1	100%
06. Gestión Académica- Vicerrectoría	5	5	100%
06. Facultad de Ciencias Básicas	3	3	100%
06. Facultad de Ciencias de la Educación	4	4	100%
06. Facultad de Ciencias de la Salud	3	3	100%
06. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas	5	5	100%
06. Facultad de Humanidades	3	3	100%
06. Facultad de Ingeniería	2	2	100%
06. SG Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades- CREO	4	4	100%
07. Gestión de Investigación	4	4	100%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	4	4	100%
09. Apoyo Tecnológico TIC	1	1	100%
10. Gestión Jurídica	3	3	100%
11. Gestión de Contratación	2	2	100%
12. Gestión Financiera	7	7	100%
13. Gestión de Recursos Educativos	3	3	100%
14. Gestión de Bienestar Universitario	3	3	100%
15. Gestión Documental	3	3	100%
16. Gestión Administrativa	2	2	100%
17. Gestión del Talento Humano	4	4	100%
18. Gestión de Biblioteca	3	3	100%
19. Gestión de Admisiones y Registro	3	3	100%
20. Gestión y Rendición de Cuentas	1	1	100%
21. Evaluación Independiente	1	1	100%
Total	86	84	98%

En los mapas de riesgos de 2024 de los procesos se establecieron 86 acciones para abordar los riesgos de gestión de procesos, se realizó seguimiento a la implementación de éstas, con un 98% de eficacia, comparando los resultados con el anterior, se evidencia un aumento en el porcentaje de eficacia de las acciones, lo que refuerza el trabajo de los procesos en la gestión de los riesgos.

7. ADECUACION DE LOS RECURSOS

A pesar del insuficiente presupuesto con que contamos, nos dimos a la tarea de hacer una gestión eficiente de nuestros recursos para garantizar el funcionamiento y la operación de la Universidad, pero también enfocamos nuestros esfuerzos para realizar inversiones que nos permitieran consolidar un campus verde. Entre 2017 y 2024, llevamos a cabo una siembra estratégica de recursos, con una inversión total de \$281.834 millones, destinada a áreas clave para impulsar el desarrollo institucional.

De este monto, asignamos \$15.085 millones para fortalecer los procesos de acreditación, evaluación y mejora continua, garantizando así un compromiso sostenido con la calidad y la excelencia en nuestras actividades.

Se entregaron seis obras de gran impacto, con una inversión total de \$34.644 millones y un área construida de 16.355 metros cuadrados. Estas obras incluyen:

- El edificio de Aulas Mar Caribe, el edificio de Bienestar Universitario, el edificio de Innovación y Emprendimiento.
- La Planta de Procesamiento de Productos Pesqueros y Alimenticios.
- El Aula Abierta de Fisiología del Ejercicio.
- Dos nuevos parques biosaludables para el disfrute de toda la comunidad universitaria.
- Más de 50 proyectos de adecuación, dotación y modernización de espacios académicos y administrativos, con una inversión de \$40.105 millones y un área intervenida de 18.000 metros cuadrados.
- Mejoramiento de la infraestructura tecnológica y de servicios con una inversión de \$51.435 millones, destacando la implementación de la plataforma virtual de administración de aprendizaje Brightspace; así como, la modernización de redes eléctricas, hidrosanitarias, y equipos de respaldo de energía eléctrica con una inversión de \$4.421 millones.
- Adquisición a través de leasing de 325 equipos de cómputo para docentes y áreas académico-administrativas, con una inversión de \$1.168 millones.
- Adquisición de dos buses en modalidad de renting por un tiempo de cinco años, con una inversión de \$986 millones.
- Obras de construcción y adecuación de parqueaderos que contribuyen al urbanismo, la movilidad, el transporte y acceso al campus universitario.
- Construcción y dotación de un área de bienestar en el segundo piso del bloque administrativo, destinada a la comodidad y esparcimiento del personal administrativo, provisto de mobiliario y equipamiento que crean un ambiente más cómodo y funcional para nuestros colaboradores.
- Construcción de un campus de “laboratorios vivos” donde la fauna, la flora y la comunidad universitaria confluyen en un mismo ecosistema estratégico sostenible.
- Instalación de paneles solares en diferentes áreas del campus y el fortalecimiento de los sistemas de reciclaje y recuperación de residuos.

Estas mejoras han permitido garantizar la operatividad continua de nuestras instalaciones y la prestación eficiente de los servicios esenciales a la comunidad universitaria, contribuyendo a un entorno seguro y eficiente.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI+ EN 2025)

- Requerimientos de implementación de nuevas políticas institucionales o por actualizaciones.
- Requerimientos de Acciones de mejoramiento para avanzar en el logro del plan de desarrollo institucional 2020-2030 y plan de gobierno 2024-2028.

- Requerimientos de Acciones de mejoramiento en los Sistemas de Gestión del Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación, así mismo en el Sistema de Gestión del CREO y sus programas a través de los resultados de las auditorías externas e internas.
- Requerimientos de Acciones de mejoramiento provenientes de Participación en Ranking como QS World University Rankings QS-STAR, GreenMetric World University Ranking y participación en redes Red Pacto Global Colombia y Red Campus Sustentable.
- Requerimientos de Acciones de mejoramiento provenientes de resultados de la medición del desempeño institucional FURAG.
- Requerimientos de Acciones de mejoramiento provenientes de resultados de renovación o nuevas acreditaciones de programas nacionales e internacionales
- Implementación y certificación bajo nuevos estándares de calidad nacionales e internacional.

Tabla 27. Anexos informe revisión por la dirección 2024

Anexo	Descripción
Anexo 01	Evaluación del Plan de acción institucional 2024.
Anexo 02	Matriz de despliegue Objetivos de Calidad 2024
Anexo 03	Análisis del Contexto Sistema COGUI+
Anexo 04	Matriz de oportunidades 2024
Anexo 05	Informe de gestión 2016-2024.
Anexo 06	Resultados de auditoría interna 2024
Anexo 07	Informe atención al ciudadano y PQR 2024
Anexo 08	Informe gestión del riesgo 2024
Anexo 09	Informe de evaluación de proveedores 2024.
Anexo 10	Matriz de Grupo de Interés y partes interesadas
Anexo 11	Informe de actualización información documentada 2024
Anexo 12	Informe de toma de acciones 2024



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN - GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

Informe para la Revisión por la Dirección 2024

