

## Contenido

<b>1. Contexto del Sistema COGUI+ de la Universidad del Magdalena</b> .....	2
<b>2. CAMBIOS EN EL SISTEMA COGUI+</b> .....	3
2. Política y objetivos de la Calidad del Sistema COGUI+ .....	3
3. Resultados de los objetivos de la calidad 2023 .....	5
4. Grupos de interés y partes interesadas .....	6
<b>3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN 2023</b> .....	7
3.1. Resultado planeación estratégica 2023 .....	7
3.2. Aseguramiento de la calidad institucional y de programas académicos.....	9
3.3. Resultados Auditorías .....	9
3.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2023 .....	13
3.5. Resultado de la actualización de la documentación de procesos 2022 – 2023 .....	15
3.6. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior. ....	16
3.7. Retroalimentación del usuario y retroalimentación de partes interesadas .....	17
3.7.1. Satisfacción del usuario.....	17
3.7.2. Atención al ciudadano y de PQRs .....	17
3.8. Resultado del desempeño de los procesos .....	20
3.9. Resultados de evaluación de proveedores .....	26
3.10. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos. ....	26
4. ADECUACION DE LOS RECURSOS.....	27
5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI).....	30

**Período de Evaluación: Año 2023**

**Fecha del informe 07/02/2024**

## 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. Igualmente, se obtuvo cuatro (4) nuevas acreditaciones por alta calidad en programas de pregrado cerrando el año con un total de trece (13). Además, tres (3) programas más se encuentran a la espera de visita de pares para su Acreditación por primera vez.

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 2020 – 2024 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 presentan los logros y avances muy significativos de la Universidad del Magdalena en el año 2023.

## 2. CAMBIOS EN EL SISTEMA COGUI+

Tabla 1. Cambios en el sistema COGUI+

Fuentes de cambio en la Universidad del Magdalena	Procedencia	Actualización en el Sistema COGUI+
Planeación estratégica institucional	Plan de desarrollo 2020-2030 Plan de gobierno 2020 – 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la documentación de procesos para la gestión del conocimiento organizacional.</li> </ul>
Acreditación institucional	Resolución MEN 10288 junio 4 de 2021 e informe de pares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de mejoramiento institucional integrando con recomendaciones de la resolución de acreditación e informe de pares y articulación con el plan de gobierno 2020-2024 y Plan de Desarrollo. (OAP + OAC).</li> </ul>
Acreditación internacional ‘Engaged University’ otorgada por el Consejo de Acreditación para Universidades Emprendedoras y Comprometidas – ACEEU.	Plan de desarrollo 2020-2030	<ul style="list-style-type: none"> <li>Articulación de planes de mejoramiento con las recomendaciones del informe de pares ACEEU.</li> </ul>
Acreditación Internacional Programa de Ingeniera Pesquera bajo estándares ABET	Plan de desarrollo 2020-2030	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguramiento interno de la calidad de éste y su articulación con los estándares ABET al proceso de Gestión Académica.</li> </ul>
Acuerdo de Gestión Rectoral 2023	Iniciativa estratégica del Acuerdo de Gestión Rectoral 2023: Diseño del sistema interno de Aseguramiento de la Calidad Institucional (Audit Colombia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño del Sistema interno de aseguramiento de la calidad de la Universidad del Magdalena bajo el Modelo Audit Colombia.</li> <li>Articulación del Sistema interno de aseguramiento de la calidad de con el Sistema COGUI+.</li> </ul>
Estatuto General – Acuerdo Superior 016 de 2023	Actualización del Estatuto General – Acuerdo Superior 016 de 2023.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la matriz de grupos de interés y partes interesadas.</li> </ul>

### 2. 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 y objetivos de calidad del Sistema COGUI+ se mantienen teniendo en cuenta los requisitos de las normas con base en los lineamientos estratégicos del nuevo Plan de Desarrollo 2020-2030, 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"> <li>• Asegurar la acreditación de programas e institucional bajo estándares nacionales e internacionales.</li> <li>• 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.</li> </ul>
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"> <li>Contribuir con la transformación del territorio mediante la creación, la transferencia, la apropiación social y la aplicación de conocimiento científico, tecnológico, arte y cultura.</li> </ul>
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"> <li>Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano.</li> <li>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</li> </ul>

### Planificación para lograr los objetivos de la calidad

Se planifica el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación al plan de acción institucional de 2023, el cual está alineado con el Plan de Desarrollo y Plan de Gobierno.

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 2023 y su articulación la planeación estratégica.

### 3. Resultados de los objetivos de la calidad 2023

Se planificó el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación de éstos al plan de acción institucional de 2023. 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 3](#) se presentan los objetivos de calidad con el total de indicadores relacionados del Plan de acción institucional 2023.

*Tabla 3. Cumplimiento de objetivos de la calidad en 2023*

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.	36	30	83%
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	18	18	100%
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.	70	66	94%
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	12	10	83%
<b>Total</b>	<b>137</b>	<b>125</b>	<b>91%</b>

Tabla 4. Histórico cumplimiento de objetivos de la calidad Sistema COGUI+ 2020 – 2023

	2020	2021	2022	2023
%Cumplimiento de Objetivos de la calidad	91,3%	93%	94%	91%

En el cumplimiento de los de calidad para el 2023 se observa una disminución porcentual en comparación con el 2022, esto debido a varios factores que fueron de análisis por parte de la Oficina Asesora de Planeación:

- Relación en el número de indicadores
- Ajustes en el redireccionamiento de acciones y recursos, debido a los cambios en las normas, lineamientos y estándares naciones e internacionales, que son de obligatorio cumplimiento. Estos cambios implican una inversión superior a lo dispuesto inicialmente, correspondientes al pago de cuotas de participación.
- Revisiones por el consejo académico que no alcanzaron a presentarse en la vigencia del 2023, sin embargo, los mismo serán presentado en la agenda del consejo académico de la vigencia 2024.
- Algunos proyectos se vieron afectado con el logro de los indicadores por situaciones externas, aunque el porcentaje de actividades en dichos proyectos se cumplieran en un 85%.

#### 4. 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. Los ajustes se dan teniendo en cuenta:

- Diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Modelo Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad Institucional bajo el modelo Audit Colombia
- Acreditación Internacional ‘Engaged University’ Universidad comprometida.
- Resultados de auditorías internas y externas
- Actualización del Estatuto General – Acuerdo Superior 016 de 2023.
- Encuestas de percepción realizadas por los diferentes procesos

En la Ilustración 1, se presentan los grupos de interés y partes interesadas.

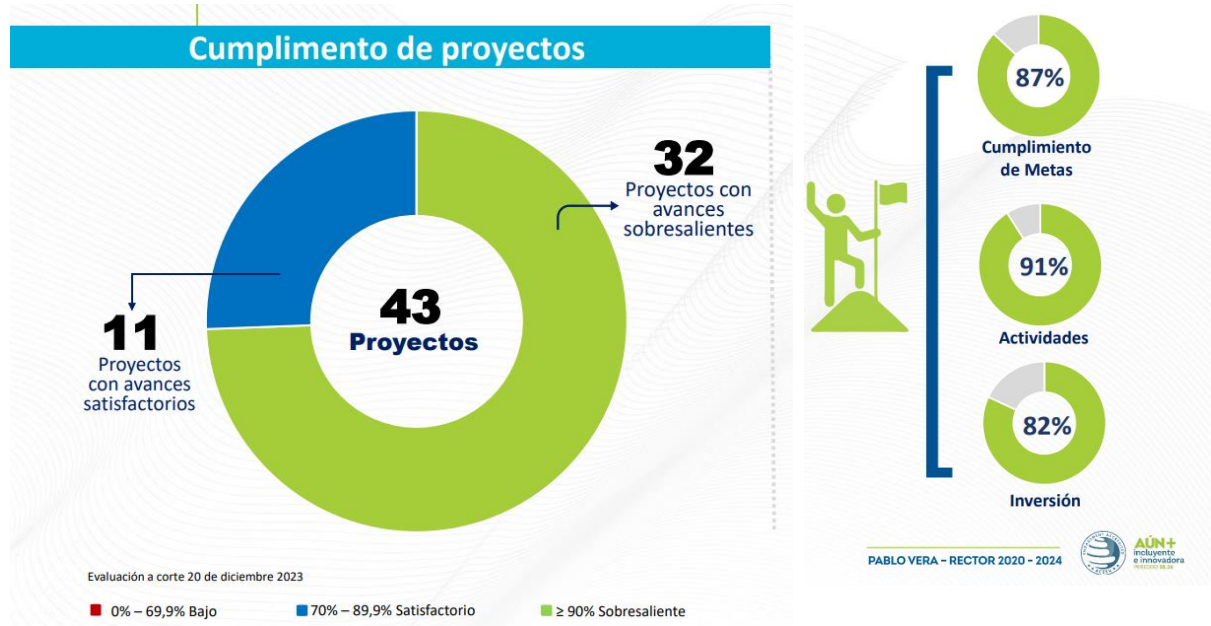


Ilustración 1. Grupos de interés y partes interesadas

### 3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN 2023

#### 3.1. Resultado planeación estratégica 2023

Ilustración 2. Cumplimiento del Plan de acción 2023



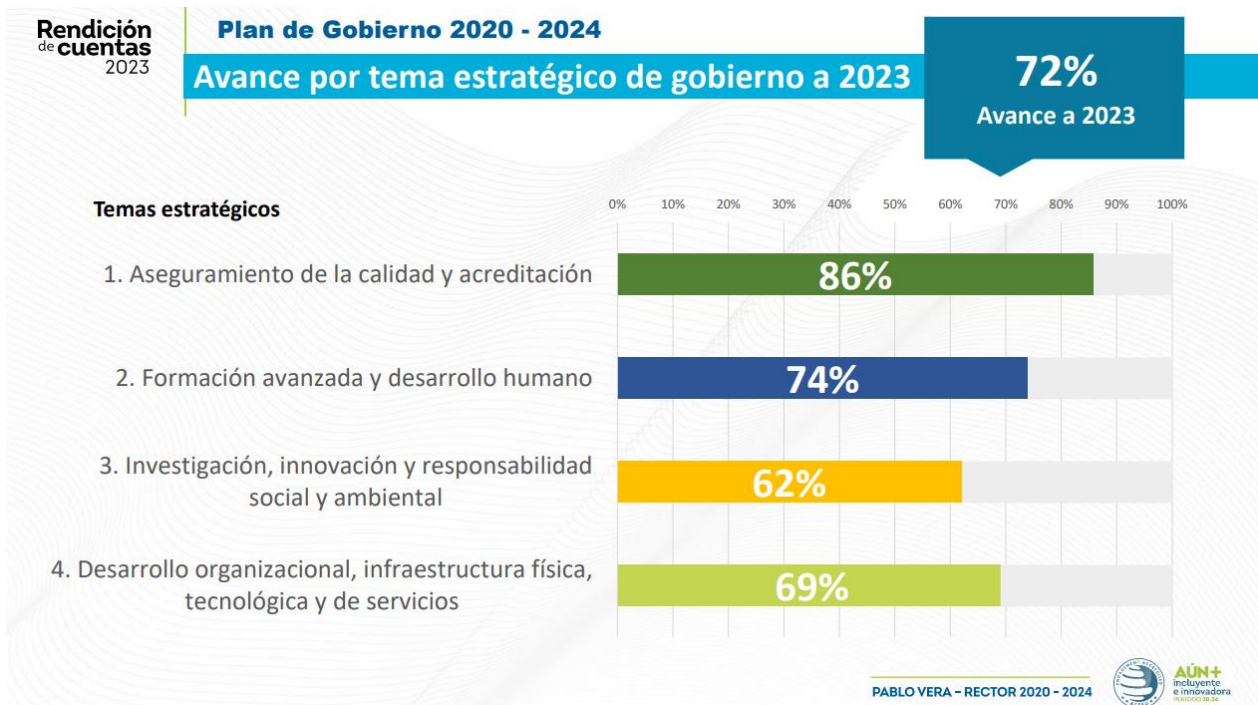
Fuente: Informe Rendición de cuentas 2023

Ilustración 3. Inversión plan de acción por compromiso Estratégico



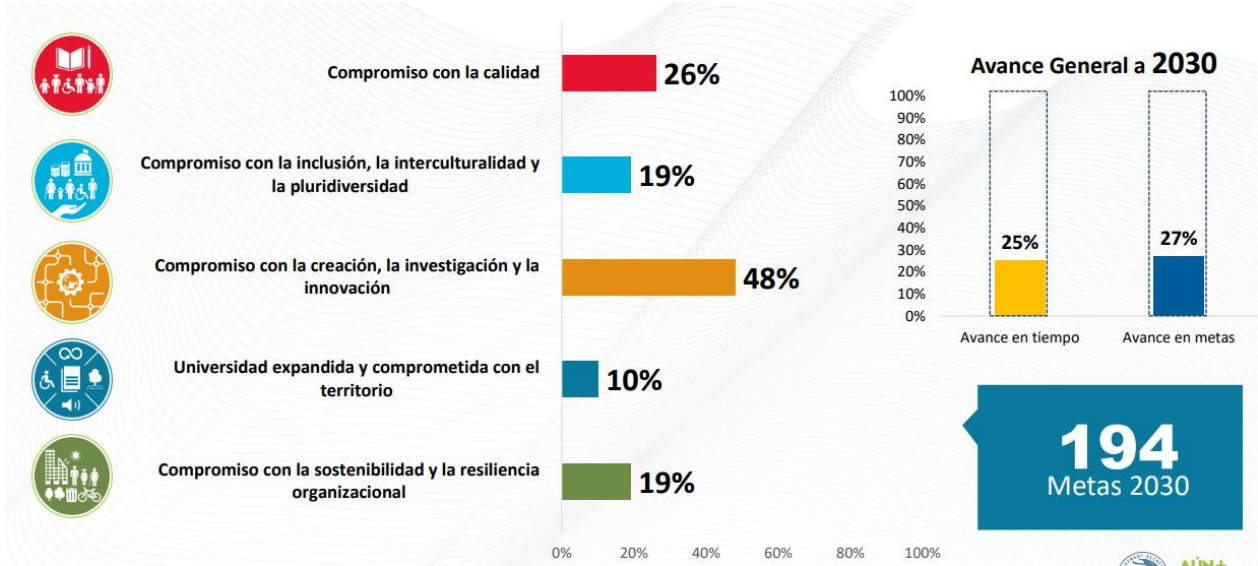
Fuente: Informe Rendición de cuentas 2023

Ilustración 4. Avance Plan de Gobierno 2020-2024



Fuente: Informe Rendición de cuentas 2023

Ilustración 5. Avance plan de Desarrollo 2020-2030



Fuente: Informe Rendición de cuentas 2023

### 3.2. Aseguramiento de la calidad institucional y de programas académicos

- Acreditación como Universidad Comprometida ‘Engaged University’ otorgada por el Consejo de Acreditación para Universidades Emprendedoras y Comprometidas – ACEEU.
- Acreditados cinco (5) programas nuevos: cuatro (4) de pregrados y uno (1) de postgrados: Ingeniería de Sistemas, Psicología, Administración de Empresas Turística y Hotelera, Tecnología en Gestión Turística y Hotelera y el Doctorado en Ciencias de la Educación.
- Renovación de la acreditación de dos (2) programas de pregrado: Cine y audiovisuales e Ingeniería Pesquera.
- Tres (3) programas de pregrado se encuentran en proceso de acreditación por primera vez y en espera de visita de pares: Ingeniería Electrónica, Ingeniería Industrial y Derecho.

Las oportunidades de mejoramiento se integrarán al plan de mejoramiento institucional, cuyas acciones se articularán con la planeación estratégica.

### 3.3. Resultados Auditorías

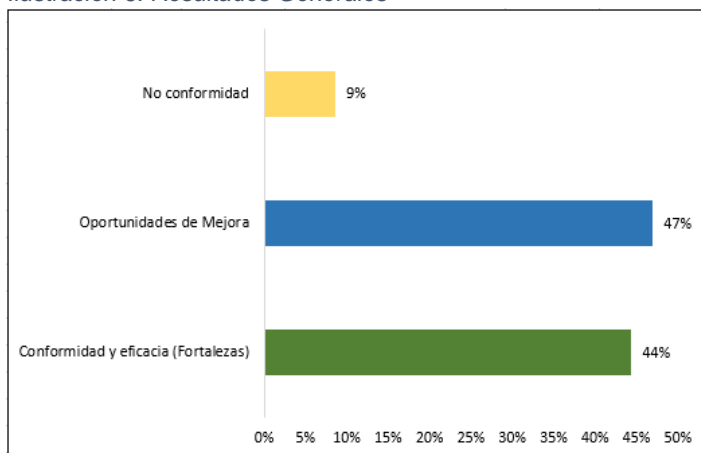
Objetivo auditoría interna 2023: Evaluar la mejora del Sistema de Gestión COGUI+ de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y estrategias institucionales, además de identificar mejoras potenciales en los procesos.

La auditoría interna del sistema COGUI+ de 2023 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 5. Resultados generales por procesos auditoría interna 2023

Proceso	Conformidad y eficacia (Fortaleza)	Oportunidad de mejora	No conformidades
01 -Dirección y Planeación	14	9	
02 - Acreditación	3	5	
03 - Gestión de la Calidad	4	3	
04 - Comunicaciones	4	6	
05- Relaciones Interinstitucionales	3	3	
06 - Gestión Académica	3	4	
07 - Gestión de Investigación	8	13	6
08 - Gestión Extensión y Proyección	9	8	4
08 - Gestión Extensión y Proyección - Centro de Ingeniería y Desarrollo de Software	8	4	
09 - Apoyo Tecnológico TIC	3	5	
10 - Gestión Jurídica	2	3	
11 - Gestión de Contratación	3	6	1
12 - Gestión Financiera	3	3	2
13 - Gestión de Recursos Educativos	3	3	1
14 - Gestión de Bienestar Universitario	5	3	1
15 - Gestión Documental	5	3	
16 - Gestión Administrativa	4	9	3
17 - Gestión del Talento Humano	3	3	
18 - Gestión de Biblioteca	4	4	
19 - Gestión de Admisiones y Registros	5	2	
20 - Evaluación de la Gestión y Rendición de cuentas	3	4	
21 - Evaluación Independiente	4	6	2
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>109</b>	<b>20</b>
	<b>44%</b>	<b>47%</b>	<b>9%</b>

Ilustración 6. Resultados Generales



En el año 2023, contamos con un proceso de auditoría interna más riguroso, con la vinculación de tres docentes al equipo auditor. Lo que se refleja en los resultados obtenidos (Ilustración 4).

Tabla 6. Comparativo de Resultados generales por año

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

Comparando los resultados con la auditoría del año anterior se presenta un aumento con relación al porcentaje de oportunidades de mejora y no conformidades, esto debido a que una parte del objetivo de la auditoría estaba enfocada en la identificación de oportunidades de mejoras potenciales en cada proceso.

Tabla 7. No conformidades identificadas en la auditoría interna 2023 por capítulo ISO9001:2015

Procesos	Capítulo 6. Planificación	Capítulo 7. Apoyo	Capítulo 8. Operación	Capítulo 9. Evaluación del desempeño	Capítulo 10. Mejora	Total
07 - Gestión de Investigación		3	3			6
08 - Gestión Extensión y Proyección			2	1	1	4
11 - Gestión de Contratación			1			1
12 - Gestión Financiera		1	1			2
13 - Gestión de Recursos Educativos			1			1
14 - Gestión de Bienestar Universitario			1			1
16 - Gestión Administrativa	1	1		1		3
21 - Evaluación Independiente	2					2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>%</b>	<b>15%</b>	<b>25%</b>	<b>45%</b>	<b>10%</b>	<b>5%</b>	

Se identificaron en total 20 no conformidades en 8 procesos, arrojando que el mayor número están relacionadas con el capítulo 8. Operación seguido del capítulo 7. Apoyo que corresponde al 45% y 25% respectivamente, de acuerdo con lo señalado en la Tabla 1. Comparando con el año 2022, se tuvo un aumento en el número de no conformidades y en proceso, dado que el proceso de auditoría para el 2023 fue muy riguroso.

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

Tabla 8. Oportunidades de mejoramiento identificadas en la Auditoría Interna y su estado de avance

Proceso	No conformidades	Oportunidad de mejora	Acciones correctivas en proceso de Implementación	Acciones correctivas Implementada
01 -Dirección y Planeación		9		
02 - Acreditación		5		

Proceso	No conformidades	Oportunidad de mejora	Acciones correctivas en proceso de Implementación	Acciones correctivas Implementada
03 - Gestión de la Calidad		3		
04 - Comunicaciones		6		
05- Relaciones Interinstitucionales		3		
06 - Gestión Académica		4		
07 - Gestión de Investigación	6	13	1	5
08 - Gestión Extensión y Proyección	4	8	4	
08 - Gestión Extensión y Proyección - Centro de Ingeniería y Desarrollo de Software		4		
09 - Apoyo Tecnológico TIC		5		
10 - Gestión Jurídica		3		
11 - Gestión de Contratación	1	6	1	
12 - Gestión Financiera	2	3		2
13 - Gestión de Recursos Educativos	1	3	1	
14 - Gestión de Bienestar Universitario	1	3		1
15 - Gestión Documental		3		
16 - Gestión Administrativa	3	9	1	2
17 - Gestión del Talento Humano		3		
18 - Gestión de Biblioteca		4		
19 - Gestión de Admisiones y Registros		2		
20 - Evaluación de la Gestión y Rendición de cuentas		4		
21 - Evaluación Independiente	2	6	2	
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>109</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>%</b>			50%	50%

Se observa un avance significativo en el cierre de las acciones correctivas del 50%, el resto de las acciones se encuentran en proceso de implementación, 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 9. Histórico de auditorías 2020 – 2023 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2020		2021		2022		2023	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
4. Contexto de la Organización			1					
5. Liderazgo								
6. Planificación			1		1		3	
7. Apoyo	9		2				5	
8. Operación	2		1		3		9	
9. Evaluación del desempeño	1		1	1	2		2	
10. Mejora			2	1	2	1	1	

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2020		2021		2022		2023	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
<b>Total</b>	<b>12</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	

Analizando los resultados de los últimos 4 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 10. Caracterización de resultados de Auditoría ICONTEC 2020-2023*

Año	Tipo de Auditoría	No conformidades menores	Requisitos ISO 9001:2015
2020	Primer seguimiento de la cuarta renovación	0	
2021	Segundo seguimiento de la cuarta renovación	2	Analizar resultados del seguimiento y medición y evaluar la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades (9.1.3 c) y (9.1.3 e)).  Determinar y seleccionar oportunidades de mejora e implementar acciones para cumplir requisitos y aumentar la satisfacción del cliente (10.1 b) y 10.1.c)).
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	

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

### 3.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2023

Del total general de acciones identificadas y formuladas en el año 2023 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 11. Acciones tomadas por los procesos durante el año 2023*

Procesos del sistema COGUI+	Acción Correctiva	Acción de Mejora	Acción para abordar riesgos	Total
01. Dirección y Planeación			3	3
02. Acreditación		1	2	3
03. Gestión de la Calidad		4	3	7

04. Comunicaciones	2	1	3	6
05. Relaciones Interinstitucionales		2	1	3
06. Gestión Académica			5	5
06. Facultades			19	19
06. Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO			4	4
06. Sistema de Gestión de Centro de Conciliación	2	2		4
07. Gestión de Investigación	6	10	4	20
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	4	1	4	9
09. Apoyo Tecnológico TIC			1	1
10. Gestión Jurídica		2	3	5
11. Gestión de Contratación	1		2	3
12. Gestión Financiera	3	12	11	26
13. Gestión de Recursos Educativos	1	2	3	6
14. Gestión de Bienestar Universitario	1		3	4
15. Gestión Documental		5	3	8
16. Gestión Administrativa	3		2	5
17. Gestión del Talento Humano			4	4
18. Gestión de Biblioteca			3	3
19. Gestión de Admisiones y Registros			3	3
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas		2	1	3
21. Evaluación Independiente	2		2	4
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>44</b>	<b>89</b>	<b>158</b>

De acuerdo con los seguimientos realizados al estado de implementación de las acciones formuladas por los procesos, fue posible clasificarlas en acciones abiertas que son aquellas que aún se encuentran en proceso de implementación y cerradas aquellas que han sido llevadas a cabo en su totalidad Tabla 12.

*Tabla 12. Clasificación por estado de implementación*

Procesos del sistema COGUI+	Estado de implementación		Total
	Abiertas	Cerradas	
01. Dirección y Planeación		3	3
02. Acreditación		3	3
03. Gestión de la Calidad		7	7
04. Comunicaciones		6	6
05. Relaciones Interinstitucionales		3	3
06. Gestión Académica		5	5
06. Facultades		19	19
06. Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO		4	4
06. Sistema de Gestión de Centro de Conciliación		4	4
07. Gestión de Investigación	2	18	20
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	3	6	9
09. Apoyo Tecnológico TIC		1	1
10. Gestión Jurídica		5	5
11. Gestión de Contratación	1	2	3
12. Gestión Financiera		24	24
13. Gestión de Recursos Educativos	2	4	6
14. Gestión de Bienestar Universitario		5	5

Procesos del sistema COGUI+	Estado de implementación		Total
	Abiertas	Cerradas	
15. Gestión Documental	1	7	8
16. Gestión Administrativa	2	3	5
17. Gestión del Talento Humano		4	4
18. Gestión de Biblioteca		3	3
19. Gestión de Admisiones y Registros		3	3
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas		4	4
21. Evaluación Independiente	2	2	4
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>145</b>	<b>158</b>
	<b>8%</b>	<b>92%</b>	

Con relación al 8% de las acciones que se encuentran en estado de implementación se debe a que requieren inversiones económicas, parametrizaciones a sistemas de información y análisis de información suministrada a diferentes intervalos de tiempo.

Tabla 13. Histórico de acciones 2021-2023

Año	Acción correctiva	Acción de mejora	Acción para abordar riesgos
2021	6%	37%	57%
2022	9%	44%	47%
2023	16%	28%	56%

En la dinámica de la mejora continua Tabla 13, se observa el porcentaje en los registros de acciones desde el año 2021 al 2023, evidenciándose un mayor número de acciones para abordar riesgos, lo que permite un mayor control de los logros en los resultados previstos para el Sistema de Gestión COGUI+; a su vez se evidencia un aumento en la toma de acción correctiva producto de los resultados de las auditorías permitiendo solucionar incumplimientos y prevenir futuros errores que contribuyen a la mejora del Sistema.

### 3.5. Resultado de la actualización de la documentación de procesos 2022 – 2023

De acuerdo con la Tabla 14 **Error! No se encuentra el origen de la referencia.**, se observa que el porcentaje de actualización es del 21% para el año 2023, se evidencia un aumento del 3% respecto al año anterior (2022), logrando un aumento significativo en el total de documentos para el 2023 en comparación con el 2022.

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 14. Actualización Documental 2022-2023

Tipo de Documento	Total documentos 2022	Creación y/o Actualización 2022		Total documentos 2023	Creación y/o Actualización 2023	
		Cantidad documentos	%		Cantidad documentos	%
Formato	577	106	18%	578	149	26%

Tipo de Documento	Total documentos 2022	Creación y/o Actualización 2022		Total documentos 2023	Creación y/o Actualización 2023	
		Cantidad documentos	%		Cantidad documentos	%
Guía	133	22	17%	135	20	15%
Instructivo	82	10	12%	89	15	17%
Manual	2	0	0%	2	0	0%
Procedimiento	191	35	18%	188	28	15%
<b>Total</b>	<b>985</b>	<b>173</b>	<b>18%</b>	<b>992</b>	<b>212</b>	<b>21%</b>

### 3.6. 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 las mismas para la sostenibilidad de la mejora continua.

Tabla 15. Cumplimiento de acciones de la revisión anterior.

Acción	Evidencia	Estado
Mantener la sensibilización del Sistema COGUI+ hacia el personal administrativo, a través de los procesos de inducción y reinducción.	la Oficina de Talento Humano rediseño un repositorio de capacitaciones para los procesos de inducción y reinducción, en la cual se incluye al Sistema de Gestión Cogui+.  Además, se diseñó un video en el cual se ilustra a toda la comunidad universitaria sobre la utilización del portal COGUI+.	Implementada
Fortalecer la importancia de retroalimentación oportuna al cliente a través del buzón de PQR's y correo del ciudadano.	Se diseñaron videos del uso del buzón de PQR's y diferentes infografías, que fueron publicadas en la página del portal COGUI+.	Implementada
Fortalecer el seguimiento, medición, análisis y evaluación de los procesos necesarios para asegurar resultados de la planeación estratégica y desempeño de los procesos.	Durante el 2023 se brindaron capacitaciones en gestión de indicadores a las facultades y acompañamiento a los procesos en la reformulación y medición de indicadores.	Implementada
Fortalecer las interacciones entre dependencias y procesos, con acompañamiento del Grupo de Gestión de la calidad y la Oficina Asesora de Planeación.	A través de mesas de trabajo con la participación de varios procesos que por su función debían compartir responsabilidades para el logro del desempeño del proceso.	Implementada
Mantener la revisión y actualización de la información documentada de procesos del Sistema COGUI+.	Los procesos mantuvieron la dinámica en la actualización documental, la cual paso del 18% al 21% en la vigencia del 2023	Implementada

### 3.7. Retroalimentación del usuario y retroalimentación de partes interesadas

#### 3.7.1. Satisfacción del usuario

Indicador	2022	2023
Nivel de Satisfacción de los usuarios	89%	96%

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 2023, tuvo un crecimiento significativo frente a la del 2022 demostrando que se ha venido avanzando en el fortalecimiento de la mejora continua frente a la prestación de los servicios.

#### 3.7.2. Atención al ciudadano y de PQRs

Durante el año 2023, se recibieron a través del buzón de PQR's 369 solicitudes y 802 por el correo del ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 16. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
Consulta	66	684	750	64%
Petición	181	107	288	25%
Queja	61	7	68	5,8%
Reclamo	31	4	35	3%
Felicitaciones	21		21	1,8%
Denuncia	7		7	0,6%
Sugerencia	2		2	0,2%
Total	369	802	1171	

#### Análisis de PQR:

**Solicitudes por proceso del año 2023:** En la Tabla se observa que el mayor número de solicitudes fueron atendidas por el proceso de Gestión de Admisiones y Registro con un 35,3%, Gestión Académica con 16,5% y el Sistema de Gestión del Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades – CREO con un 15,2%. Comparando los resultados con el año anterior, se mantienen los procesos de Gestión de Admisiones y Registro y Gestión Académica con mayor número de solicitudes, pero en menor número de solicitudes que el año pasado.

Con relación a los tipos de proceso, los estratégicos tuvieron una participación del 2,30% del total de las solicitudes, los Misionales tuvieron un 21,40% de las solicitudes recibidas en el 2023 y Los procesos de Apoyo un 60,90%, donde se concentra la mayor cantidad, para el caso de los procesos de control y evaluación el 1%.

*Tabla 17. Tipo de solicitudes por proceso*

Proceso	PQR	Ciudadano	Total	%
01. Dirección y Planeación	2	2	4	0,3%
02. Acreditación		2	2	0,2%
03. Gestión de Calidad	8	1	9	0,8%
04. Comunicaciones	2	3	5	0,4%
05. Relaciones Interinstitucionales	1	6	7	0,6%
<b>06. Gestión Académica</b>	<b>84</b>	<b>109</b>	<b>193</b>	<b>16,5%</b>
07. Gestión de Investigación	4	16	20	1,7%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	15	22	37	3,2%
09. Apoyo Tecnológico TIC	11		11	0,9%
10. Gestión Jurídica	2	2	4	0,3%
11. Gestión de Contratación	7	6	13	1,1%
12. Gestión Financiera	10	21	31	2,6%
13. Gestión de Recursos Educativos	2	1	3	0,3%
14. Gestión de Bienestar Universitario	10	14	24	2,0%
15. Gestión Documental	10	156	166	14,2%
16. Gestión Administrativa	11	3	14	1,2%
17. Gestión del Talento Humano	17	12	29	2,5%
18. Gestión de Biblioteca		6	6	0,5%
<b>19. Gestión de Admisiones y Registro</b>	<b>131</b>	<b>282</b>	<b>413</b>	<b>35,3%</b>
21. Evaluación Independiente	1		1	0,1%
<b>22. SG-CREO</b>	<b>40</b>	<b>138</b>	<b>178</b>	<b>15,2%</b>
23. Sistema de Gestión de Centro de Conciliación	1		1	0,1%
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>802</b>	<b>1171</b>	<b>100,0%</b>

El comportamiento de las solicitudes atendidas durante el 2023 fue del 95%.

### Distribución de Solicitud por tipo de usuario

*Tabla 18. Número de solicitudes por tipo de usuario*

Buzón	Externo	Aspirante	Estudiante	Egresado	Docente	Funcionario	Contratista	Total
PQR's	39	52	163	59	23	20	13	369
Ciudadano	351	283	91	72	4		1	802
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>335</b>	<b>254</b>	<b>131</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>1171</b>
%	33,3%	28,6%	21,7%	11,2%	2,3%	1,7%	1,2%	100%

Los estudiantes y egresados de la Universidad (*Tabla 188*), son los que más acceden al buzón de PQR's y generalmente solicitan información. En general se evidencia un gran dominio de la comunidad

universitaria y externa del manejo y reconocimiento del buzón PQR's como una herramienta de comunicación y retroalimentación.

En la siguiente Tabla 19 se muestra los tipos de PQR que realizan los usuarios.

*Tabla 19. Tipo de PQR por vinculación de usuario*

Tipo PQR's	Externo	Aspirante	Estudiante	Egresado	Docente	Funcionario	Contratista	Total
Consulta	316	257	96	72	4	4	1	750
Petición	60	61	98	44	7	9	9	288
Queja	7	7	35	6	7	3	2	67
Reclamo	4	10	15	5	1		1	36
Reconocimiento o felicitaciones	2		4	5	6	3	1	21
Denuncia	1		4	1		1		7
Sugerencia					2			2
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>335</b>	<b>252</b>	<b>133</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>1171</b>

*Tabla 20. Caracterización de las respuestas 2023*

Descriptor	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre	%
Tramites académicos	28%	20%	22%	31%	35%
Grado o verificación de titulo	24%	27%	27%	22%	13%
Solicitud de información	24%	18%	28%	31%	13%
Información de convocatorias, becas, convenios y oferta académica	33%	26%	21%	19%	12%
Tramites de certificación	42%	21%	21%	17%	12%
Actualización de Datos o acceso a plataformas institucionales	26%	16%	34%	24%	3%
Derecho de petición	16%	19%	27%	38%	3,2%
Felicitaciones	5%	0%	10%	86%	1,8%
Ofrecimiento de servicios	5%	33%	24%	38%	1,8%
Acceso y mantenimiento a las instalaciones	20%	33%	13%	33%	1,3%
Proyectos de Extensión o Investigación	0%	20%	20%	60%	1,3%
Programas de Bienestar Universitario	29%	7%	43%	21%	1,2%
Seguridad y salud en el trabajo	0%	8%	23%	69%	1,1%
Queja por actividades académicas	20%	0%	0%	80%	0,4%
Protocolo institucional de violencia de género y sexual	20%	20%	0%	60%	0,4%
Movilidad Internacional	25%	50%	0%	25%	0,3%
<b>Total</b>	<b>27%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>

**Acciones tomadas provenientes de PQR**

*Tabla 21. Acciones tomadas provenientes de PQR*

Dependencias	Asunto de la solicitud	Tratamiento
Grupo de admisiones, registro y control académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedición de certificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y revisión de los certificados más solicitado</li> <li>Estructuración de la información académica en común para su sistematización</li> </ul>
Grupo de admisiones, registro y control académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Matricula académica-falta de acceso al módulo debido a errores en la evaluación docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desactivación y ajuste del formulario de evaluación docente</li> </ul>
Dirección Administrativa	Caninos es espacio de trabajos	Implementación de medidas de control con las unidades encargadas del tema, en referencia a los caninos.
Enfermería	Contenidos Programáticos de asignaturas	Recopilación y envío de la documentación solicitada
Programa de Licenciatura en Literatura y Lengua Castellana	Exceso de ruido en salón de clases	Implementación de medidas para evitar ruidos y actividades perturbadoras de la actividad académica del salón contiguo.
Grupo de Facturación, Crédito y Cartera	Estado de Crédito Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los casos particulares y ajuste del estado de deuda en el sistema de información SINAP</li> <li>Conciliación de saldos con el grupo de Tesorería</li> </ul>
Grupo de admisiones, registro y control académico	Solicitud Matricula Cero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicación de la política de gratuidad definida por el Ministerio de Educación Nacional</li> </ul>
Programa de Economía Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades (CREO)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento de actividades por docente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los casos particulares y retroalimentación de los hechos por parte de los estudiantes.</li> <li>Dialogo con los docentes implicados para tomar acciones de mejora en las metodologías académicas</li> </ul>

**3.8. Resultado del desempeño de los procesos**

**Resultados de los Indicadores**

De conformidad con los indicadores del Plan de acción institucional de 2023 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 2023.

Procesos	Porcentaje de desempeño
01 Dirección y Planeación	100%
02 Acreditación	86%
03 Gestión de la Calidad	93%
04 Comunicación	100%

Procesos	Porcentaje de desempeño
05 Relaciones Interinstitucionales	100%
06 Gestión Académica	81%
07 Gestión de Investigación	97%
08 Gestión de Extensión y Proyección Social	92%
09 Apoyo Tecnológico TIC	100%
10 Gestión Jurídica	92%
11 Gestión de Contratación	89%
12 Gestión Financiera	89%
13 Gestión de Recursos Educativos	94%
14 Gestión de Bienestar Universitario	100%
15 Gestión Documental	99%
16 Gestión Administrativa	100%
17 Gestión del Talento Humano	100%
18 Gestión de Biblioteca	100%
19 Gestión de Admisiones y Registro	100%
20 Gestión y Rendición de Cuentas	87%
21 Evaluación Independiente	99%
<b>Total</b>	<b>95%</b>

### Resultados principales logros institucionales 2023

- La Universidad del Magdalena alcanzó una de las más importantes metas proyectadas en su Plan de Desarrollo Universitario al recibir la acreditación internacional ‘Engaged University’ otorgada por el Consejo de Acreditación para Universidades Emprendedoras y Comprometidas – ACEEU.
- En la categoría de Innovación al programa ‘Talento Magdalena’ y la de Internacionalización al programa ‘Conexión Global, Incluyente y Diversa’ la Acreditadora reconoció los avances en materia de inclusión por parte del Alma Mater en los Equaa Awards 2023.
- Se incrementó en un 28% (725) la oferta de cupos para los programas de pregrado de la Universidad del Magdalena. Este incremento aportó el 4% de la meta del Gobierno Nacional para 2023 (17.917 estudiantes en primer curso en universidades públicas) y representó un aumento a la base presupuestal de la Institución de \$ 3.065.700.970.
- Se vincularon 37 nuevos docentes a la planta global de la Universidad por medio del programa de Formación Avanzada para la Docencia e Investigación y el concurso público de méritos, fortaleciendo así el cuerpo profesorado en el marco del compromiso con la calidad académica.
- Entre 2018 y 2023 se han beneficiados un total de 2.117 jóvenes magdalenenses, de los cuales el 82% será el primer profesional de su núcleo familiar, a cursar distintas carreras profesionales completamente becados con recursos propios de la Institución. El Programa ya graduó 74 estudiantes en los programas.

- En el marco de nuestra política de inclusión y permanencia beneficiamos a 1.538 estudiantes que perdieron el beneficio de la política de gratuidad con el incremento de la exoneración de la matrícula financiera del 80% al 90%.
- La Universidad del Magdalena en su compromiso con la creación y transferencia de conocimiento científico ha venido incrementando significativamente el presupuesto destinado a la creación, la investigación e innovación, con el propósito de impactar positivamente en el territorio en términos de mejoramiento de la calidad de vida de las personas y la generación de valor social, económico, ambiental y cultural.
- La Universidad del Magdalena continúa fortaleciendo su capacidad investigativa, con un incremento del 195% en el número de investigadores categorizados en el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTel) entre 2017 y 2023. En la actualidad, la institución cuenta con 218 investigadores categorizados en el SNCTel, lo que representa un importante avance en la consolidación de su liderazgo en investigación y desarrollo a nivel regional y nacional.
- La Universidad del Magdalena se consolida como referente internacional en investigación y desarrollo, al lograr un incremento del 156% en el posicionamiento de sus investigaciones a nivel global entre 2017 y 2023.
- UNIMAGDALENA se convierte en la primera universidad de América en ser miembro CEIMAR.
- En el año 2023, se logró beneficiar a un total de 103.913 personas a través de la gestión de recursos externos, abarcando comunidades indígenas y personas con discapacidad.
- Ofrecemos el Programa Talento Normalista para Educar, el cual permite destinar hasta el 20% de los cupos de las 11 licenciaturas de manera directa a los bachilleres normalistas del Distrito de Santa Marta. Durante el año 2023, se beneficiaron 12 estudiantes, 1 hombre y 11 mujeres.
- La Universidad del Magdalena llevó a cabo un convenio con la Escuela Normal Superior San Pedro Alejandrino, el cual ha permitido realizar importantes acciones para fortalecer la relación entre la institución y su entorno.
- ICONTEC en 2023 destacó la importancia del Sistema COGUI+ y su contribución a logros institucionales.
- Renovación Fitch Ratings mantiene nuestra calificación de riesgo financiero AA.
- Ampliación y modernización de la infraestructura física y tecnológica.
- Dotación de equipos de apoyo a la docencia y la investigación.
- Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.
- Ampliación y modernización de áreas deportivas y de bienestar.

### **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. Para la vigencia 2023, se identificaron en las diferentes facultades 32 salidas no conformes, así:

Facultad/proceso	Salidas no conformes Detectadas 2023	Posibles Salidas no conformes identificadas	% Porcentaje
Facultad de Ingenierías	1	15	7%
Facultad Ciencias Empresariales y Económicas	8	21	38%
Facultad Ciencias de la Educación	7	8	88%
Facultad Humanidades	2	17	12%
Facultad Ciencias Básicas	5	11	45%
Facultad Ciencias de la Salud	7	10	70%
Gestión de Investigación	2	9	22%
Gestión de Extensión y Proyección Social	0	5	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>96</b>	

Comparando los resultados con el año anterior, se evidencia un aumento 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:

- No cumplimiento del cronograma inicial de las salidas de campo.

- Alcance de los resultados de aprendizaje no socializados.
- Respuesta tardía y/o con la calidad inadecuada a los usuarios.
- 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. En los demás procesos que le aplican no se reportaron salidas no conformes.

Durante el 2023 se siguió con el acompañamiento a las diferentes facultades y procesos en la revisión de las salidas no conformes actuales y en la identificación de las salidas materializadas.

### Gestión de Investigación

*Tabla 22. Evaluación de la conformidad de servicios de Investigación*

Aspectos valorados	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Las instalaciones físicas de la Vicerrectoría y sus unidades son cómodas para la prestación del servicio.	56%	36%	5%		3%
He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	55%	26%	16%		3%
Los cambios implementados que he percibido en la Vicerrectoría, sus unidades son positivas	61%	28%	8%		3%
El contenido de las páginas web de la Vicerrectoría y sus unidades me ha sido útil	49%	38%	10%		3%
El servicio/unidad brinda información de forma clara y comprensible a los usuarios	61%	28%	8%		3%
Obtengo una respuesta rápida cuando solicito información a través de los correos institucionales	61%	31%	2,6%	2,6%	2,6%
La unidad/servicio realiza la labor esperada	59%	33%	5%		3%
Cuando acudo al Servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones	54%	38%	5%		3%
Cuando acudo al Servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	58%	31%	8%		3%
El personal brinda a los usuarios soluciones a sus inconvenientes en los tiempos acordados	51%	38%	8%		3%
El personal da respuesta rápida a las preguntas de los usuarios	49%	38%	10%		3%
El personal de la Vicerrectoría está totalmente cualificado para las tareas que tienen que realizar.	61%	28%	8%		3%
El personal tiene una buena imagen y presentación	69%	26%	2,5%		2,5%
El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	64%	31%	2,5%		2,5%
El personal siempre está disponible a atenderlo	63%	24%	7%	3%	3%

Aspectos valorados	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Las instalaciones físicas de la Vicerrectoría y sus unidades son cómodas para la prestación del servicio.	56%	36%	5%		3%
El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los usuarios	52%	37%	8%		3%
Conozco muy bien a que unidad debe dirigirse dependiendo del inconveniente que poseo	51%	30%	10%	3%	6%
Como usuario, conozco los servicios que me ofrece la Vicerrectoría, sus unidades.	52%	35%	5%	3%	

Aspectos valorados	% nivel de satisfacción 2022	% nivel de satisfacción 2023
Las instalaciones físicas de la Vicerrectoría y sus unidades son cómodas para la prestación del servicio.	N.A	92%
He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	78%	81%
Los cambios implementados que he percibido en la Vicerrectoría, sus unidades son positivas	70%	89%
El contenido de las páginas web de la Vicerrectoría y sus unidades me ha sido útil	72%	87%
El servicio/unidad brinda información de forma clara y comprensible a los usuarios	82%	89%
Obtengo una respuesta rápida cuando solicito información a través de los correos institucionales	80%	92%
La unidad/servicio realiza la labor esperada	80%	92%
Cuando acudo al Servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones	88%	92%
Cuando acudo al Servicio, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis demandas	82%	89%
El personal brinda a los usuarios soluciones a sus inconvenientes en los tiempos acordados	44%	89%
El personal da respuesta rápida a las preguntas de los usuarios	80%	87%
El personal de la Vicerrectoría está totalmente cualificado para las tareas que tienen que realizar.	80%	89%
El personal tiene una buena imagen y presentación	84%	95%
El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	92%	95%
El personal siempre está disponible a atenderlo	96%	87%
El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los usuarios	84%	89%
Conozco muy bien a que unidad debe dirigirse dependiendo del inconveniente que poseo	84%	81%
Como usuario, conozco los servicios que me ofrece la Vicerrectoría, sus unidades.	74%	87%

### 3.9. Resultados de evaluación de proveedores

Se adjunta informe de evaluación de proveedores.

### 3.10. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos.

Para el seguimiento y actualización de los mapas de riegos en la vigencia 2023, 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 riegos 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.

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 23. Resultado de la gestión del riesgo 2023*

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	3	3	100%
04. Comunicaciones	3	1	33%
05. Relaciones Interinstitucionales	1	1	100%
06. Gestión Académica	5	4	80%
06. Gestión Académica - Facultades	19	19	100%
06. Gestión Académica - CREO	4	4	100%
07. Gestión de Investigación	4	4	100%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	4	3	75%
09. Apoyo Tecnológico TIC	1	1	100%
10. Gestión Jurídica	3	3	100%
11. Gestión de Contratación	2	2	100%
12. Gestión Financiera	11	11	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 Registros	3	3	100%
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	1	1	100%

Proceso	Acciones para abordar riesgos	Acciones eficaces	%Eficacia
21. Evaluación Independiente	2	2	100%
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>85</b>	<b>96%</b>

En los mapas de riesgos de 2023 de los procesos se establecieron 89 acciones para abordar los riesgos de gestión de procesos, se realizó seguimiento a la implementación de éstas, con un 96% 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.

#### 4. ADECUACION DE LOS RECURSOS

La Universidad del Magdalena dispone de recursos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad para la prestación de los servicios misionales.

**Adecuación sexto piso del Hospital Universitario 'Julio Méndez Barreneche'**



**Etapa 1 \$6.208 millones**

**Inversión total Centro**  
**\$ 11.113 millones**

**Área total 1.524 m<sup>2</sup>**

**Etapa 2**  
**\$ 4.905 millones**

PABLO VERA - RECTOR 2020 - 2024



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2023.

**Sistema de respaldo de energía eléctrica**

**47** salones  
**2.796** Personas capacidad total edificios  
**\$747** Millones Inversión



PABLO VERA – RECTOR 2020 – 2024



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2023.

**Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades - CREO**



**16** centros tutoriales beneficiados  
**6.338** Estudiantes beneficiados

**Dotación de equipos de cómputo y de proyección**



**19 computadores**  
**46 video beams**

**Inversión**  
**\$ 276 millones**

1. Aguachica
2. Algarrobo
3. Ariguaní
4. Bosconia
5. Ciénaga
6. El Banco
7. El Copey
8. El Piñón
9. Fundación
10. Magangué
11. Pelaya
12. Pijiño del Carmen
13. Pivijay
14. Plato
15. Santa Ana
16. Santa Marta

PABLO VERA – RECTOR 2020 – 2024



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2023.

**Rendición de cuentas 2023**

### Dotación de equipos de apoyo a la docencia

### Nuevos equipos de cómputo



Presupuesto vigencia 2023  
**\$ 686 millones**

Acuerdo Superior No 05 de 2023

Número de equipos: **1.196**

Presupuesto aprobado hasta por  
**\$ 8.235 millones**

Puestos de trabajo

Estudiantes <b>618   52%</b>	Docentes <b>288   24%</b>	Administrativos <b>290   24%</b>
---------------------------------	------------------------------	-------------------------------------

- Edificio Centro Docente (dotación de la totalidad de puestos de trabajo de profesores)
- Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación
- Biblioteca
- Laboratorios y salas de informática de estudiantes
- Otras áreas académicas y administrativas

PABLO VERA - RECTOR 2020 - 2024



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2023.

### Aula abierta de fisiología del ejercicio, acondicionamiento físico en el deporte, gimnasia y calistenia

Obras civiles y dotación. Incluye sistema de energía renovable (energía solar) y estaciones de carga para vehículos eléctricos.

**425 m<sup>2</sup>**  
construidos

**110 m<sup>2</sup>**  
zonas de ingreso, almacenamiento, cuarto técnico y andenes de circulación

**315 m<sup>2</sup>**  
aula abierta



Inversión  
**\$ 1.590 millones**

**Áreas funcionales:**

- Acondicionamiento Físico - Calistenia
- Gimnasia
- Halterofilia
- Musculación

**En ejecución (60%)**

**Entrega estimada: febrero 2024**

Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2023.



**Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica**

**Fortalecimiento de la Emisora Cultural Unimagdalena Radio**

- Adecuación y mejoramiento del sistema acústico de cabina de radio.
- Repotenciación del sistema radiante y transmisión.
- Mejoramiento del sistema de red eléctrica de la estación de transmisión.

**Inversión  
\$185 millones**



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2023.

**5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI+)**

- Requerimientos de implementación de nuevas políticas institucionales o por actualizaciones.
- Acciones de mejoramiento para avanzar en el logro del plan de desarrollo institucional 2020-2030 y plan de gobierno 2020-2024.
- Recomendaciones de mejora del Informe de acreditación internacional ‘Engaged University’ otorgada por el Consejo de Acreditación para Universidades Emprendedoras y Comprometidas – ACEEU.
- Armonización del proceso de ABET con el Sistema COGUI+.
- Renovación de acreditaciones de programas nacionales e internacionales
- Nuevas acreditaciones de programas nacionales e internacionales.
- Implementación y certificación bajo nuevos estándares de calidad nacionales e internacional.

Tabla 24. Anexos informe revisión por la dirección 2023

Anexo	Descripción
Anexo 01	Evaluación del Plan de acción institucional 2023.
Anexo 02	Matriz de despliegue Objetivos de Calidad 2023
Anexo 03	Rendición de cuentas del Rector 2023.
Anexo 04	Resultados de auditoría interna 2023
Anexo 05	Informe atención al ciudadano y PQR 2023
Anexo 06	Informe gestión del riesgo 2023
Anexo 07	Informe de evaluación de proveedores 2023.