

## 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 2022 .....	5
4. Grupos de interés y partes interesadas .....	6
<b>3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN 2022</b> .....	7
3.1. Resultado planeación estratégica 2022 .....	7
3.2. Aseguramiento de la calidad institucional y de programas académicos.....	8
3.3. Resultados Auditorías .....	8
3.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2022 .....	12
3.5. Resultado de la actualización de la documentación de procesos 2021 – 2022 .....	13
3.6. Estado de acciones tomadas a partir de la revisión por la dirección anterior. ....	13
3.7. Retroalimentación del usuario y retroalimentación de partes interesadas .....	14
3.7.1. Satisfacción del usuario.....	14
3.7.2. Atención al ciudadano y de PQRs .....	14
3.8. Resultado del desempeño de los procesos .....	17
3.9. Resultados de evaluación de proveedores .....	22
3.10. Resultados de la gestión realizada sobre los riesgos. ....	22
4. ADECUACION DE LOS RECURSOS.....	23
5. OPORTUNIDADES DE MEJORA (CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR EL SISTEMA COGUI).....	25

**Período de Evaluación: Año 2022**

**Fecha del informe 08/02/2023**

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

El Sistema COGUI+, soporte institucional integral de la gestión por procesos, desde 2017 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 renovación de la acreditación institucional que pasó de 4 a 6 años, la renovación de acreditación de 9 programas y un programa acreditado por primera vez. Acreditación internacional de un programa con Mercosur y certificaciones internacionales de una facultad y sus seis programas.

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 2022.

**2. CAMBIOS EN EL SISTEMA COGUI+**

*Tabla 1. Cambios en el sistema COGUI+*

<b>Fuentes de cambio en la Universidad del Magdalena</b>	<b>Procedencia</b>	<b>Actualización en el Sistema COGUI+</b>
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	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)
Nuevos Lineamientos CNA: Actualización modelo de acreditación la alta calidad para acreditación de programas y de acreditación institucional	Consejo Nacional de Educación Superior. Acuerdo CESU 02 de 2020.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con lineamientos del nuevo modelo para la acreditación de programas. (OAC+COGUI)</li> </ul>
Actualización normatividad del MEN para registros calificados de programas académicos	Decreto 1330 de 2019. Resolución 021795 de noviembre 19 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del sistema interno de aseguramiento de la calidad con la nueva normatividad del MEN para la obtención de registros calificados nuevos o renovaciones. (OAC+COGUI)</li> </ul>
Acuerdo de Gestión Rectoral 2022	Iniciativa estratégica del Acuerdo de Gestión Rectoral 2022: Certificación para los programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado bajo la NTC 5555:2011 del Sistema de gestión del CREO como Institución de Educación para el Trabajo.</li> <li>Certificación bajo la NTC 5581:2011 para los programas técnicos laborales: Transito, Transportes y Seguridad Vial; Oficinista, Clasificación y Archivo; y Refrigeración Comercial e Industrial.</li> <li>Certificación bajo la NTC 5663:2011 para el programa técnico laboral Salud oral.</li> <li>Articulación del Sistema de gestión del CREO con el Sistema COGUI+.</li> </ul>
Acuerdo de Gestión Rectoral 2022	Iniciativa estratégica del Acuerdo de Gestión Rectoral 2022: 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>

**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.	<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 creación, la investigación y la innovación.	
Universidad comprometida con la inclusión, la interculturalidad y la pluriversidad	
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 2022, el cual está alineado con el Plan de Desarrollo y Plan de Gobierno.

En el matriz despliegue de objetivos de calidad ([Anexo 02](#)) se relaciona cada objetivo de la calidad con los proyectos del plan de acción de 2022 y su articulación la planeación estratégica.

### 3. Resultados de los objetivos de la calidad 2022

Se planificó el cumplimiento de objetivos de la calidad con la articulación de éstos al plan de acción institucional de 2022. 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 de 2022 con el total de indicadores relacionados del Plan de acción institucional.

*Tabla 3. Cumplimiento de objetivos de la calidad en 2022*

Objetivo de calidad	Indicadores	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.	79	72	91%
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.	5	5	100%
3. Fortalecer el desarrollo y bienestar del talento humano	25	25	100%

Objetivo de calidad	Indicadores	Indicadores que cumplen la meta	% cumplimiento Objetivo de calidad
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.	37	35	95%
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	15	14	93%
<b>Total general</b>	<b>161</b>	<b>150</b>	<b>94%</b>

Tabla 4. Histórico cumplimiento de objetivos de la calidad Sistema COGUI+ 2017 – 2022

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
%Cumplimiento de Objetivos de la calidad	75%	82%	89%	91,3%	93%	94%

#### 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
- Sistema de Gestión de la Calidad – CREO
- Modelo Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad Institucional bajo el modelo Audit Colombia
- Sistema de Gestión de la Calidad Programas Técnicos Laborales –CREO
- Encuestas de percepción realizadas por los diferentes procesos

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

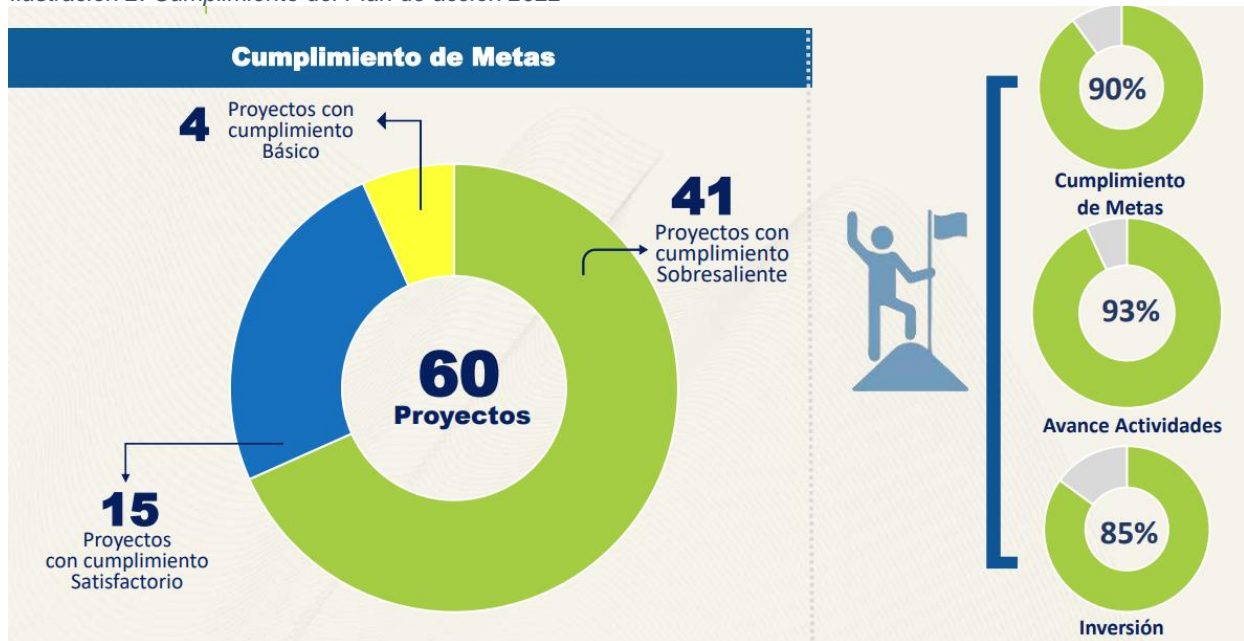


Ilustración 1. Grupos de interés y partes interesadas

### 3. RESULTADOS DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN 2022

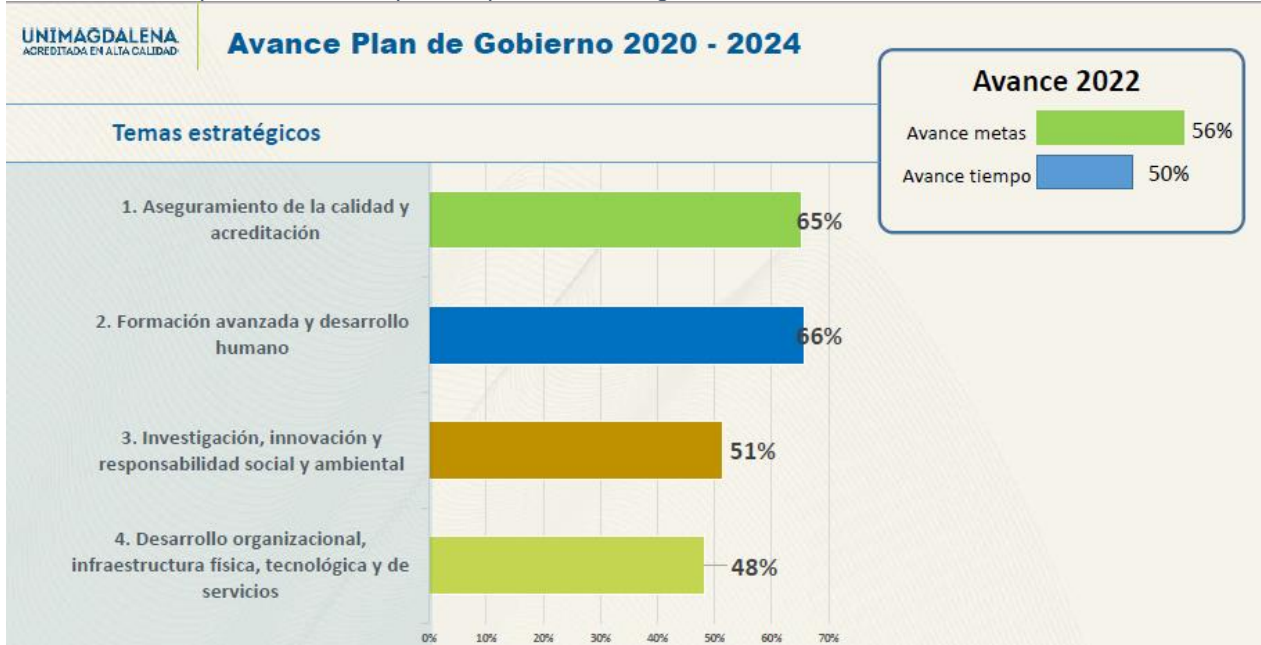
#### 3.1. Resultado planeación estratégica 2022

Ilustración 2. Cumplimiento del Plan de acción 2022



Fuente: Informe Rendición de cuentas 2022

Ilustración 3. Cumplimiento de meta por Compromiso Estratégico



Fuente: Informe Rendición de cuentas 2022

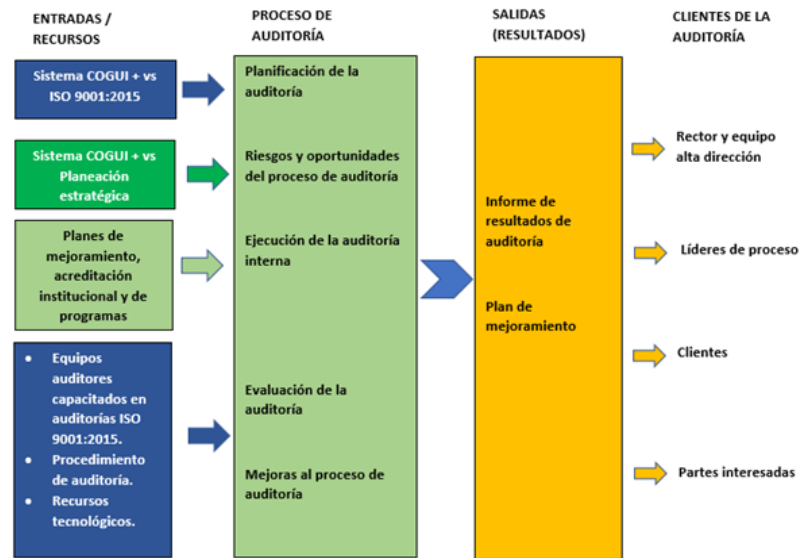
### 3.2. Aseguramiento de la calidad institucional y de programas académicos

- Acreditación por 6 años, primera vez, del programa ingeniería de sistemas.
- Renovación de la acreditación del programa de Enfermería y acreditación internacional Arcusur.
- Renovación de la acreditación del programa cine y audiovisuales.
- Obtención de registro calificado del segundo doctorado propio.
- Informe de autoevaluación de acreditación internacional como Universidad Comprometida

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 2022: Evaluar la mejora y mantenimiento del Sistema de Gestión de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y estrategias institucionales, además de identificar focos de mejora potencial en los procesos del Sistema de Gestión.



La auditoría interna del sistema COGUI+ de 2022 se desarrolló de manera presencial.

Tabla 5. Resultados generales por procesos auditoría interna 2022 por requisito ISO9001:2015

Proceso	Conformidad y eficacia (Fortaleza)	Oportunidad de mejora	No conformidades	Total	Porcentaje
01 -Dirección y Planeación	16	4		20	10%
02 - Acreditación	4	4		8	4%
03 - Gestión de la Calidad	6	4		10	5%
04 - Comunicaciones	4	2	2	8	4%
05- Relaciones Interinstitucionales	6	1	2	9	5%
06 - Gestión Académica	5	3	2	10	5%
07 - Gestión de Investigación	4	4		8	4%
08 - Gestión Extensión y Proyección	9	5		14	7%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	4	2	1	7	4%
10 - Gestión Jurídica	3	2		5	3%
11 - Gestión de Contratación	2	4		6	3%
12 - Gestión Financiera	5	4		9	5%
13 - Gestión de Recursos Educativos	4	3		7	4%
14 - Gestión de Bienestar Universitario	6	4	1	11	6%
15 - Gestión Documental	4	7		11	6%
16 - Gestión Administrativa	3	6	1	10	5%
17 - Gestión del Talento Humano	4	4		8	4%

Proceso	Conformidad y eficacia (Fortaleza)	Oportunidad de mejora	No conformidades	Total	Porcentaje
18 - Gestión de Biblioteca	6	4	1	11	6%
19 - Gestión de Admisiones y Registros	4	3		7	4%
20 - Evaluación de la Gestión y Rendición de cuentas	6	6		12	6%
21 - Evaluación Independiente	4	2		6	3%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>78</b>	<b>10</b>	197	

Ilustración 4. Resultados Generales

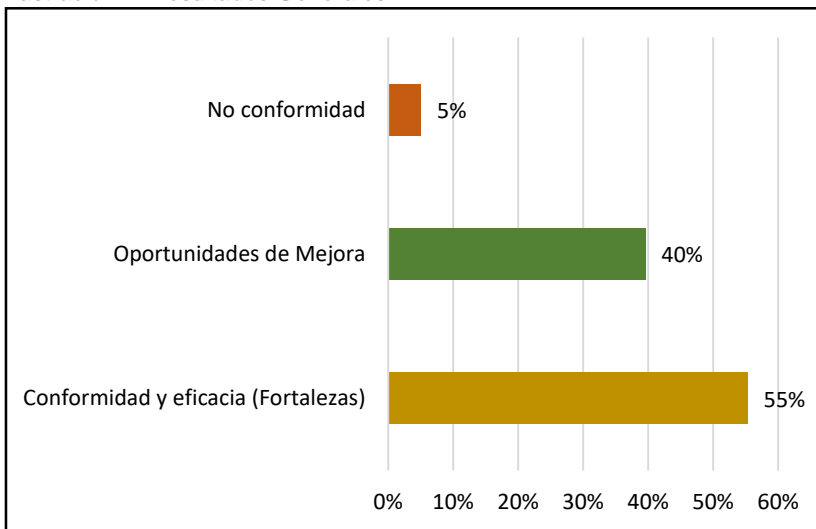


Tabla 6. No conformidades identificadas en la auditoría interna 2022 por requisito ISO9001:2015

Proceso	Capítulo 6. Planificación (numeral 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades)	Capítulo 8. Operación (Numerales 8.1 Planificación y control y 8.2.1 Comunicación con el cliente)	Capítulo 9. Evaluación del desempeño (Numeral 9.1.3 Análisis y evaluación)	10. Mejora
04 - Comunicaciones		2		
05- Relaciones Interinstitucionales			1	1
06 - Gestión Académica	1			1
09 - Apoyo Tecnológico TIC		1		
14 – Gestión de Bienestar Universitario		1		
16 - Gestión Administrativa			1	
18 - Gestión de Biblioteca		1		
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>%</b>	<b>10%</b>	<b>50%</b>	<b>20%</b>	<b>20%</b>

Tabla 7. 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		4		
02 - Acreditación		4		
03 - Gestión de la Calidad		4		
04 - Comunicaciones	2	2	1	1
05- Relaciones Interinstitucionales	2	1	2	
06 - Gestión Académica	2	3		2
07 - Gestión de Investigación		4		
08 - Gestión Extensión y Proyección		5		
09 - Apoyo Tecnológico TIC	1	2	1	
10 - Gestión Jurídica		2		
11 - Gestión de Contratación		4		
12 - Gestión Financiera		4		
13 - Gestión de Recursos Educativos		3		
14 - Gestión de Bienestar Universitario	1	4	1	
15 - Gestión Documental		7		
16 - Gestión Administrativa	1	6	1	
17 - Gestión del Talento Humano		4		
18 - Gestión de Biblioteca	1	4	1	
19 - Gestión de Admisiones y Registros		3		
20 - Evaluación de la Gestión y Rendición de cuentas		6		
21 - Evaluación Independiente		2		
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>78</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
<b>%</b>			<b>70%</b>	<b>30%</b>

Tabla 8. Histórico de auditorías 2017 – 2022 (No conformidades por capítulos ISO 9001:2015)

Capítulos requisitos ISO 9001:2015	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec	Interna	Icontec
<b>4. Contexto de la Organización</b>	1		1						1			
<b>5. Liderazgo</b>												
6. Planificación	1	1	1						1		1	
7. Apoyo	1		1		1		9		2			
8. Operación		1			4		2		1		5	
9. Evaluación del desempeño	1	1				1	1		1	1	2	
<b>10. Mejora</b>									2	1	2	1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>12</b>		<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>1</b>

Tabla 9. Caracterización de resultados de Auditoría ICONTEC 2019-2022

Año	Tipo de Auditoría	No conformidades menores	Requisitos ISO 9001:2015
2019	Cuarta Renovación	1	• Oportunidad en la toma de acciones (9.2.2 e)
2020	Primer seguimiento de la cuarta renovación		
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)

De este resultado del ciclo de la cuarta renovación, se fortalecieron las acciones de mejoramiento de seguimiento y análisis de resultados.

### 3.4. Resultados de acciones tomadas por revisión propia de los procesos en 2022

Tabla 10. Acciones tomadas por los procesos durante el año 2022

Procesos del sistema COGUI+	Acción Correctiva	Acción de mejora	Acción para abordar riesgos	Total
02. Acreditación		3	3	6
03. Gestión de la Calidad	1	2	6	9
04. Comunicaciones	2	3	7	12
05. Relaciones Interinstitucionales	2			2
06. CREO Centro para la Regionalización de la Educación y las Oportunidades		3		3
06.Gestión Académica	2	10		12
07. Gestión de Investigación		7	11	18
08. Gestión de Extensión y Proyección Social		3	4	7
09. Apoyo Tecnológico TIC		1	1	2
10. Gestión Jurídica		2	3	5
11. Gestión de Contratación		1	2	3
12. Gestión Financiera		4	15	19
13. Gestión de Recursos Educativos		3	1	4
14. Gestión de Bienestar Universitario	1	4		5
15. Gestión Documental	1	2	2	5
16. Gestión Administrativa	1	2		3

Procesos del sistema COGUI+	Acción Correctiva	Acción de mejora	Acción para abordar riesgos	Total
17. Gestión del Talento Humano		3	2	5
18. Gestión de Biblioteca	1		3	4
19. Gestión de Admisiones y Registros			1	1
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas		4		4
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>57</b>	<b>61</b>	<b>129</b>
<b>%</b>	<b>9%</b>	<b>44%</b>	<b>47%</b>	

Año	Acción Correctiva	Acción de mejora	Acción para abordar riesgos
<b>2019</b>	11%	28%	61%
<b>2020</b>	9%	54%	37%
<b>2021</b>	8%	46%	46%
<b>2022</b>	9%	44%	47%

### 3.5. Resultado de la actualización de la documentación de procesos 2021 – 2022

Tipo de Documento	Total documentos 2021	Creación y/o Actualizaciones 2021		Total documentos 2022	Creación y/o Actualizaciones 2022	
		Cantidad documentos	%		Cantidad documentos	%
Formato	537	137	26%	577	106	18%
Guía	99	29	29%	133	22	17%
Instructivo	85	23	27%	82	10	12%
Manual	2	1	50%	2	0	0%
Procedimiento	183	51	28%	191	35	18%
<b>Total</b>	<b>906</b>	<b>241</b>	<b>27%</b>	<b>985</b>	<b>173</b>	<b>18%</b>

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

De manera integral, en la Tabla 1 se presentan los resultados de las acciones que se implementaron provenientes de la revisión anterior, resultado de la ejecución del acuerdo de gestión rectoral, plan de acción institucional y por la adopción del nuevo plan de desarrollo con nuevas oportunidades de mejora que se implementaron en el Sistema COGUI+.

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

#### 3.7.1. Satisfacción del usuario

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

Indicador	2018	2019	2020	2021	2022
Nivel de Satisfacción de los usuarios	60,0%	71,0%	83,3%	91,0%	89%

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

Durante el año 2022, se recibieron a través del buzón de PQR's 284 solicitudes y 522 por el correo del ciudadano, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 11. Resumen de tipo de solicitudes recibidas.

Tipo	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
Petición	140	493	633	79%
Queja	64	11	75	9%
Consulta	43		43	5%
Reclamo	32		32	4%
Sugerencia	4	18	22	3%
Denuncia	1		1	0%
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>522</b>	<b>806</b>	

#### Análisis de PQR:

**Solicitudes por proceso del año 2022:** En la Tabla se observa que el mayor número de solicitudes fueron atendidas por los procesos de Gestión de Admisiones y Registro con un 28% de las solicitudes, Gestión Académica con 27% y Gestión Documental con 19%, comparando los resultados con el año anterior, se mantienen los mismos procesos con mayor número de solicitudes, pero en menor número de solicitudes que el año pasado.

En relación al tipo del proceso, los estratégicos tuvieron una participación del 1,46% del total de las solicitudes, los Misionales tuvieron un 30,58% de las solicitudes recibidas en el 2021 y Los procesos de

Apoyo un 67,91%, donde se concentra la mayor cantidad, para el caso de los procesos de control y evaluación no se recibieron solicitudes.

Tabla 12. Tipo de solicitudes por proceso

Proceso	PQR's	Ciudadano	Total	Porcentaje
01 - Dirección y Planeación	1	1	2	0%
02 - Acreditación	1	1	2	0%
03 - Gestión de la Calidad	1	9	10	1%
04 - Comunicaciones		2	2	0%
<b>06 - Gestión Académica</b>	<b>109</b>	<b>106</b>	<b>215</b>	<b>27%</b>
07 - Gestión de Investigación	2	13	15	2%
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	10	49	59	7%
09 - Apoyo Tecnológico TIC	4	6	10	1%
10 - Gestión Jurídica	1	4	5	1%
11 - Gestión de Contratación	4	12	16	2%
12 - Gestión Financiera	13	13	26	3%
13 - Gestión de Recursos Educativos	1		1	0%
14 - Gestión de Bienestar Universitario	10	5	15	2%
<b>15 - Gestión Documental</b>	<b>14</b>	<b>138</b>	<b>152</b>	<b>19%</b>
16 - Gestión Administrativa	18	2	20	2%
17 - Gestión del Talento Humano	6	11	17	2%
18 - Gestión de Biblioteca	5	5	10	1%
<b>19 - Gestión de Admisiones y Registro</b>	<b>84</b>	<b>145</b>	<b>229</b>	<b>28%</b>
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>522</b>	<b>806</b>	

El comportamiento de las solicitudes atendidas fue del 94%, por periodo de vacaciones colectivas algunas quedaron para tramites en el mes de enero de 2023.

### Distribución de Solicitud por tipo de usuario

Los estudiantes y egresados de la Universidad (Tabla 13), son los que más acceden al buzón de PQR's y generalmente solicitan información.

Tabla 13. Número de solicitudes por tipo de usuario

	Contratista	Egresado	Estudiante	Funcionario	Profesor	Total
Número de solicitudes	8	80	174	2	20	284
%	3%	28%	61%	1%	7%	

En la siguiente Tabla 14 se muestra los tipos de PQR que realizan los usuarios.

Tabla 14. Tipo de PQR por vinculación de usuario

Tipo PQR's	Contratista	Egresado	Estudiante	Funcionario	Profesor	Total
Petición	6	44	81	1	8	140
Queja	2	15	36	1	10	64
Consulta		9	33		1	43
Reclamo		12	20			32
Sugerencia			3		1	4
Denuncia			1			1
Total	8	80	174	2	20	284
Respuestas	8	75	163	2	20	268
%	100%	94%	94%	100%	100%	94%

Tabla 15. Caracterización de las respuestas 2022

Descriptores PQR	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio. Sept	Oct. - Diciembre
Acceso a información o a plataforma web	26%	22%	30%	22%
Actualización de Datos	20%	40%	20%	20%
Asignación y reconocimiento de puntaje	50%	0%	0%	50%
Cancelación de asignatura o semestre	0%	33%	33%	33%
Certificaciones	47%	23%	19%	11%
Contenidos Programáticos de asignaturas	0%	0%	80%	20%
Curso de Inglés	40%	0%	60%	0%
Daños en equipos e infraestructura	16%	5%	53%	26%
Demora en la prestación de servicio	42%	42%	17%	0%
Derecho de Petición	0%	0%	50%	50%
Desarrollo académico	33%	42%	17%	8%
Expedición de Diplomas	11%	33%	33%	22%
Grados o Verificación de título	18%	36%	18%	27%
Homologación	29%	0%	29%	43%
Información de modalidad de ingreso	0%	40%	40%	20%
Inscripción	59%	6%	24%	12%
Legalización de prácticas Profesionales	0%	0%	67%	33%
Matricula Académica	13%	25%	63%	0%
Matrícula Financiera o Liquidaciones	38%	4%	50%	8%
Oferta académica	25%	75%	0%	0%
Pago de orden de servicio	0%	0%	0%	100%
Proceso de crédito	14%	57%	14%	14%
Programas de bienestar universitario	33%	0%	33%	33%
Readmisión	0%	20%	60%	20%

Descriptores PQR	Enero - Marzo	Abril - Junio	Julio. Sept	Oct. - Diciembre
Reembolso	17%	83%	0%	0%
Seguro Estudiantil	0%	0%	50%	50%
Solicitud de Documentos	25%	25%	0%	50%
Solicitud Extracupo Asignaturas	80%	0%	20%	0%
Tramites de biblioteca	50%	0%	25%	25%
<b>Total</b>	<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>31%</b>	<b>17%</b>

#### Acciones tomadas provenientes de PQR

- Se realizaron ajustes en los procesos o pasos a realizar para la solicitud de certificados por parte de los estudiantes o egresados, entre los cambios se encuentran los siguiente:
- Se eliminó el acceso a las facturas correspondientes a los certificados emitidas por el grupo de admisiones y registro de la página de pagos, pse.unimagdalena.edu.co y se habilitó el ingreso único para la generación de facturas de certificados emitidos por admisiones, desde la página de admisiones.unimagdalena.edu.co en la opción servicios/ solicitud de certificados; donde se orienta al usuario sobre los diferentes tipos de documentos y su contenido.
- Se implementó el ingreso con documento de identidad a la opción solicitud de certificados de la página de admisiones para facilitar el proceso de los solicitantes.
- Se socializo a través de los diferentes canales de comunicación institucionales los cambios en el proceso de expedición de certificados.
- Respuesta a las solicitudes recibidas.
- Inclusión de mensajes informativos en el módulo de certificados para orientar a los usuarios en el proceso de obtención de certificados.
- Se atendieron las solicitudes de los estudiantes, se habilitaron las liquidaciones con fechas actualizadas según autorización del consejo académico establecidas en la circular 2 del 2022.
- Se encuentra en proceso la creación del nuevo sistema de información
- Se brindó orientaciones a los usuarios sobre el proceso de grado o estado de su situación académica para obtener este.

*Tabla 16. Resultados evaluación de PQR de 2019 a 2022*

Criterio de evaluación	2019	2020	2021	2022
La prontitud de la respuesta	68%	77%	77%	<b>79%</b>
La coherencia de la respuesta con la normatividad legal aplicable y con los procedimientos Institucionales.	74%	82%	83%	<b>81%</b>
La claridad en la redacción de la respuesta	77%	82%	83%	<b>83%</b>
El nivel de satisfacción con la respuesta dada	64%	77%	78%	<b>71%</b>

### 3.8. Resultado del desempeño de los procesos

- **Resultados de los Indicadores**

De conformidad con los indicadores del Plan de acción institucional de 2022, se presentan a los resultados de la medición por cumplimiento de meta asociado a los objetivos de calidad y proceso para el 2022.

Proceso	Indicadores del plan de acción articulados	Indicadores del PDA que cumplen objetivo de calidad	% cumplimiento
01. Dirección y Planeación	7	5	71%
02. Acreditación	5	4	80%
03. Gestión de la calidad	7	7	100%
04. Comunicaciones	4	4	100%
05. Relaciones Interinstitucionales	6	5	83%
06. Gestión Académica	32	31	97%
07. Gestión de Investigación	35	34	97%
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	29	27	93%
09. Apoyo Tecnológico TIC	2	2	100%
10. Gestión jurídica	2	2	100%
12. Gestión Financiera	3	2	67%
13. Gestión de Recursos Educativos	1	1	100%
14. Bienestar Universitario	4	4	100%
16. Gestión Administrativa	6	6	100%
17. Gestión de Talento Humano	12	12	100%
18. Gestión de Biblioteca	2	2	100%
19. Gestión de Admisiones y Registro	4	3	75%
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>151</b>	<b>94%</b>

### Resultados principales logros institucionales

- Ratificación de certificación de tres estrellas por excelencia en el QS Stars Rating System.
- Otorgamiento por parte del ICONTEC de triple certificación al servicio de educación para el trabajo y desarrollo humano.
- Avanzamos en nuestro proceso de acreditación internacional como Universidad Comprometida
- ARCU-SUR otorgó Acreditación Internacional por seis años al programa de Enfermería.
- Fortalecimos nuestra planta docente a través de la formación y los méritos
- Ministerio de Educación exalta programa de Medicina por su Acreditación en Alta Calidad
- Adoptamos marco de competencias lingüísticas.
- Participación de la Tercera Conferencia Mundial de Educación Superior UNESCO.
- Unimagdalena configura el futuro de las poblaciones indígenas apoyando su formación posgradual.
- Forjamos el liderazgo estudiantil a través del reconocimiento de 42 organizaciones.
- Creación del Programa Talento Normalista para Educar, para promover la cualificación docente en el Magdalena.

- Ministerio de Educación exalta Protocolo para la Prevención y Atención de la Violencia Basada en Género y Violencia Sexual.
- Ministerio de Ciencias, Tecnología e Innovación otorga distinción vitalicia por nuestro liderazgo y compromiso con el desarrollo incluyente, equitativo e innovador en la región Caribe y Colombia.
- Mejor entidad ejecutora de proyectos aprobados con recursos del Sistema General de Regalías – SGR.
- ICONTEC en 2022 destacó la importancia del Sistema COGUI+ y su contribución a logros institucionales renovando el certificado ISO 9001:2015 por tres años más.
- Fitch Ratings mantiene calificación de riesgo financiero AA para la Universidad del Magdalena por cuarto año consecutivo.

### **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 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 2022, se identificaron en las diferentes facultades 14 salidas no conformes, así:

Facultad/proceso	Salidas no conformes Detectadas 2022	Posibles Salidas no conformes identificadas	% Porcentaje
Ingenierías	3	13	23%
Ciencias Empresariales y Económicas	5	22	23%
Ciencias de la Educación	0	10	0
Humanidades	0	24	0
Ciencias Básicas	5	11	45%
Ciencias de la Salud	6	9	67%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>101</b>	

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

- Incumplimiento en las fechas de entrega de Microdiseños al estudiante o graduado
- Inasistencia a clase por parte del docente
- No Responder oportunamente las solicitudes de Gairaca, series, pqr y correo electrónico dentro del tiempo estipulado
- Cruce de horarios entre asignaturas del mismo semestre y asignaturas sin cupo
- Etc.

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.

Con el fin de fortalecer la identificación de las salidas no conformes, durante el 2022 se llevó a cabo una revisión y actualización de la documentación correspondiente (procedimiento, guías, y formatos) con el fin de hacer más comprensible y fácil su aplicación para el proceso. Posteriormente, se realizó una jornada de capacitación con los procesos misionales y de apoyo a lo misional en la cual se socializó la metodología para la identificación, control y tratamiento de las mismas, además de jornadas de trabajo personalizadas por facultad o proceso.

### Gestión de Investigación

Tabla 17. Evaluación de la conformidad de servicios de Investigación

Aspectos valorados	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	36%	42%	18%	2%	2%
Los cambios implementados que he percibido en la Vicerrectoría, sus unidades y centros ha sido útil	38%	32%	24%	2%	4%
El contenido de las páginas web de la Vicerrectoría y sus unidades me ha sido útil	36%	36%	18%	6%	4%
El servicio/unidad brinda información de forma clara y comprensible a los usuarios	52%	30%	10%	4%	4%
Obtengo una respuesta rápida cuando solicito información a través de los correos institucionales	42%	38%	12%	6%	2%

Aspectos valorados	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Han solucionado satisfactoriamente mis solicitudes en pasadas ocasiones	42%	38%	10%	10%	
La unidad/servicio realiza la labor esperada	46%	42%	6%	4%	2%
Cuando acudo al Servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones	46%	36%	6%	12%	
Cuando acudo al Servicio/unidad, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis solicitudes	44%	0%	8%	6%	42%
El personal brinda a los usuarios soluciones a sus inconvenientes en los tiempos acordados	44%	36%	12%	4%	4%
El personal da respuesta rápida a las preguntas de los usuarios	48%	32%	14%	6%	
El personal está totalmente cualificado para las tareas que tienen que realizar.	46%	38%	10%	4%	2%
El personal tiene una buena imagen y presentación	54%	38%	8%		
El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	52%	44%	4%		
El personal siempre está disponible a atender a los usuarios	48%	36%	10%	6%	
El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los usuarios	40%	44%	10%	4%	2%
Conozco muy bien a que unidad o centro debo dirigirme dependiendo del inconveniente que poseo	32%	42%	18%	6%	2%
Como usuario, conozco los procesos y servicios que me ofrece la Vicerrectoría, sus unidades y centros	36%	50%	12%	2%	

Aspectos valorados	% nivel de satisfacción 2021	% nivel de satisfacción 2022
He tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	96%	78%
Los cambios implementados que he percibido en la Vicerrectoría, sus unidades y centros ha sido útil	95%	70%
El contenido de las páginas web de la Vicerrectoría y sus unidades me ha sido útil	87%	72%
El servicio/unidad brinda información de forma clara y comprensible a los usuarios	98%	82%
Obtengo una respuesta rápida cuando solicito información a través de los correos institucionales	94%	80%
Han solucionado satisfactoriamente mis solicitudes en pasadas ocasiones	98%	80%
La unidad/servicio realiza la labor esperada	99%	88%
Cuando acudo al Servicio/unidad sé que encontraré las mejores soluciones	97%	82%
Cuando acudo al Servicio/unidad, no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis solicitudes	96%	44%
El personal brinda a los usuarios soluciones a sus inconvenientes en los tiempos acordados	97%	80%
El personal da respuesta rápida a las preguntas de los usuarios	96%	80%

Aspectos valorados	% nivel de satisfacción 2021	% nivel de satisfacción 2022
El personal está totalmente cualificado para las tareas que tienen que realizar.	95%	84%
El personal tiene una buena imagen y presentación	98%	92%
El trato del personal con los usuarios es considerado y amable	99%	96%
El personal siempre está disponible a atender a los usuarios	97%	84%
El personal se preocupa por los intereses y necesidades de los usuarios	96%	84%
Conozco muy bien a que unidad o centro debo dirigirme dependiendo del inconveniente que poseo	94%	74%
Como usuario, conozco los procesos y servicios que me ofrece la Vicerrectoría, sus unidades y centros	91%	86%

### 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 a los mapas de riesgos de la vigencia 2022 se realizó una reinducción por parte de la oficina de Control Interno a los procesos COGUI+ sobre la gestión de los riesgos; luego se llevaron a cabo reuniones 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 realizaron reuniones de acompañamiento a los responsables de los procesos con la finalidad que hicieran 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) el análisis de los mismos, incluyendo 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 que tiene la Universidad del Magdalena.

Tabla 18. Resultado de la gestión del riesgo 2022

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	3	100%
05. Relaciones Interinstitucionales	1	1	100%
06. Gestión Académica	6	4	67%
07. Gestión de Investigación	4	4	100%

Proceso	Acciones para abordar riesgos	Acciones eficaces	%Eficacia
08. Gestión de Extensión y Proyección Social	4	2	50%
09. Apoyo Tecnológico TIC	1	1	100%
10. Gestión Jurídica	3	3	100%
11. Gestión de Contratación	2	2	100%
12. Gestión Financiera	12	12	100%
13. Gestión de Recursos Educativos	3	3	100%
14. Gestión de Bienestar Universitario	3	2	67%
15. Gestión Documental	3	2	67%
16. Gestión Administrativa	2	1	50%
17. Gestión del Talento Humano	2	2	100%
18. Gestión de Biblioteca	3	3	100%
19. Gestión de Admisiones y Registros	3	2	67%
20. Evaluación de la Gestión y Rendición de Cuentas	1	1	100%
21. Evaluación Independiente	2	2	100%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>59</b>	<b>89%</b>

En los mapas de riesgos de 2022 de los procesos se establecieron 66 acciones para abordar los riesgos de gestión de procesos, se realizó seguimiento a la implementación de éstas, con un 89% de eficacia.

#### 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.



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2022.

UNIMAGDALENA  
ACREDITADA EN ALTA CALIDAD

### Dotamos las aulas de clases con nuevas sillas universitarias y equipos de video proyectores interactivos



- **1.050** sillas universitarias
- **37** video proyectores interactivos

Inversión  
**\$ 771**  
millones



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2022.

UNIMAGDALENA  
ACREDITADA EN ALTA CALIDAD

### Entregamos siete nuevas Aulas Abiertas sostenibles, amigables con el medio ambiente e incluyentes

#### Aulas Abiertas 2.0

- Conectividad a internet
- Energía renovable (energía solar)
- Materiales de construcción amigables con el ambiente

**\$403**  
Millones  
inversión



Modernización de 7 aulas sostenibles en el campus



Fuente: Informe Rendición de Cuentas del Rector. Diciembre de 2022.

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

Necesidades de fortalecimiento y/o transformación para la articulación del Sistema COGUI+ con los propósitos institucionales:

- plan de desarrollo 2020 – 2030: Implementación de las iniciativas estratégicas de los compromisos del plan de desarrollo institucional.
- La implementación de cambios que resulten por la implementación del plan de mejoramiento institucional y planes de mejoramiento de programas académicos para el aseguramiento de la calidad.
- Implementación y certificación internacional del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad Institucional bajo el modelo de AUDIT ANECA.
- Requerimientos de implementación de nuevas políticas institucionales ó por actualizaciones.
- Acciones de mejoramiento para avanzar en el logro del plan de desarrollo institucional.

*Tabla 19. Anexos informe revisión por la dirección 2022*

Anexo	Descripción
Anexo 01	Evaluación del Plan de acción institucional 2022.
Anexo 02	Matriz de despliegue Objetivos de Calidad
Anexo 03	Rendición de cuentas del Rector 2022.
Anexo 04	Resultados de auditoría interna 2022
Anexo 05	Informe atención al ciudadano y PQR 2022
Anexo 06	Informe gestión del riesgo 2022
Anexo 07	Informe de evaluación de proveedores 2022.