



GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME FINAL BUZÓN PQR'S 2017



Una universidad + incluyente e innovadora

PERIODO 2016 - 2020

Informe del Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias

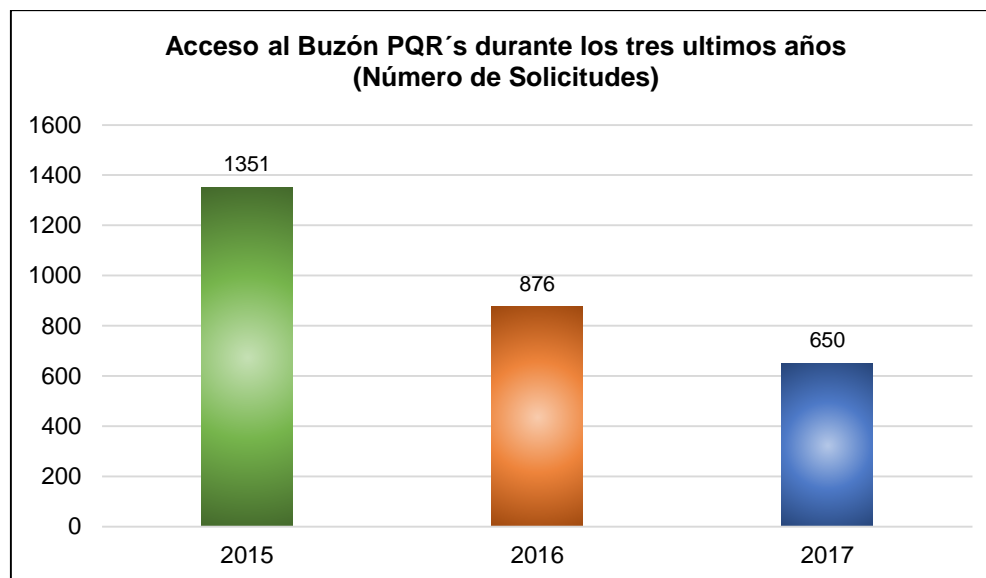
Periodo: 10 de enero A: 30 de diciembre del 2017

1. Resultados de las solicitudes recibidas

El número de solicitudes recibidas en el año del 2017 fueron 650, teniendo el siguiente comportamiento:

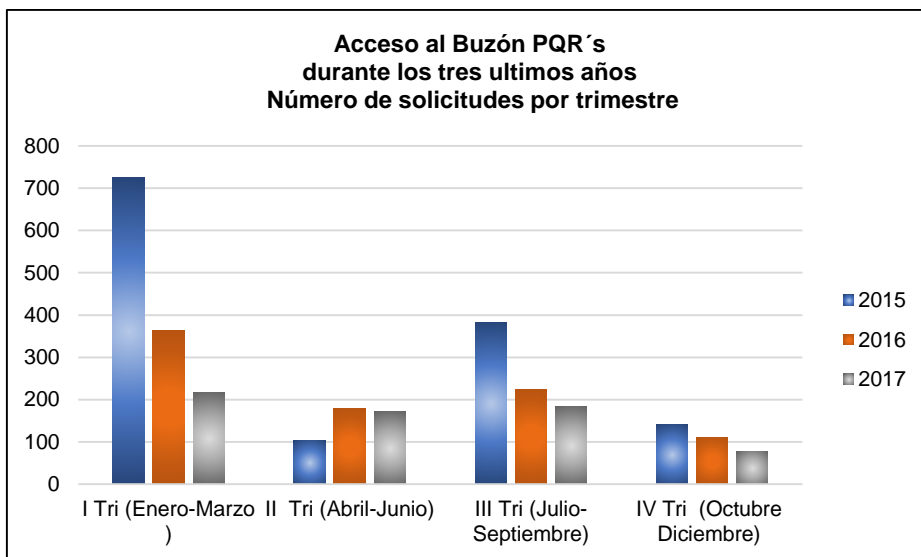
Tipo	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total	Porcentaje
Percepción y Sugerencias	5	2	3		10	2%
Queja	10	2	36	16	64	10%
Reclamo	11	44	14	6	75	15%
Solicitud de información o Servicio	192	123	131	55	501	77%
Total	218	171	184	77	650	
Porcentaje	34%	26%	28%	12%		

2. Acceso al buzón PQR (número de solicitudes)



3. Comparativo de acceso del buzón PQR

Trimestre/Año	2015	2016	2017
I Tri (Enero-Marzo)	725	363	218
II Tri (Abril-Junio)	103	178	171
III Tri (Julio-Septiembre)	383	224	184
IV Tri (Octubre Diciembre)	140	111	77
Total	1351	876	650

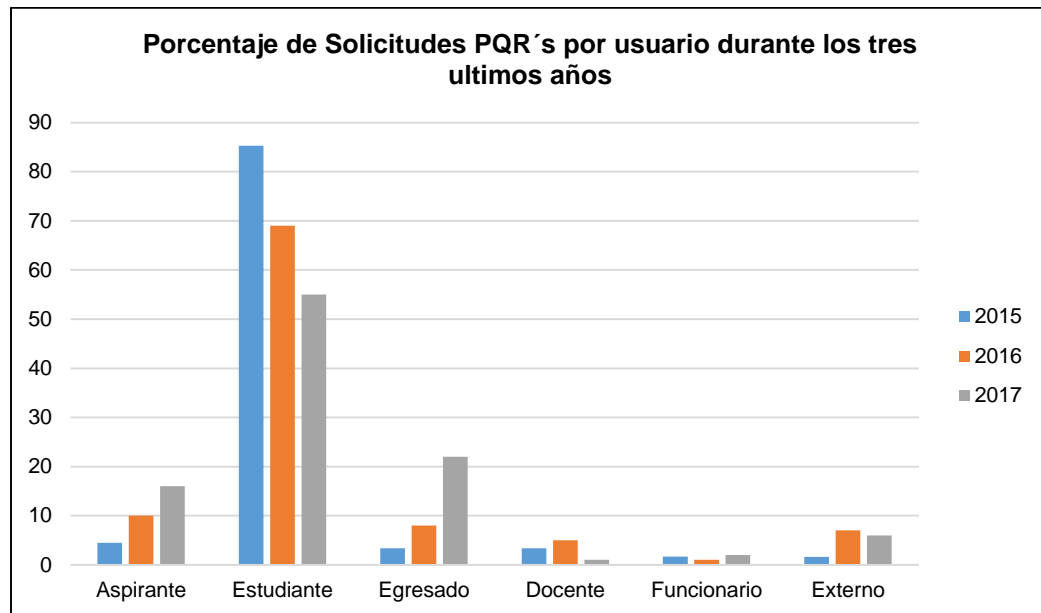


4. Comportamiento de respuesta del sistema PQR'S

El año 2017 comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo superior a los 15 días hábiles fue del 29,4%.

5. Usuarios del Sistema PQR'S

La difusión del buzón a la comunidad académica ha permitido que se consolide por parte de los estudiantes la utilización siendo un canal dinámico de comunicación.



6. Indicador del Sistema PQR'S 2017

La fórmula para el indicador del sistema PQR's está establecido de la siguiente manera: $(\text{Número de PQRS atendidas} < 15 \text{ días}) \times 100 / (\text{Número de PQRS recibidas})$, con una frecuencia trimestral el comportamiento en el año 2017 fue el siguiente:

Periodo	Indicador
I-2017	93%
II-2017	92%
III-2017	90,22%
IV-2017	95,71%
Indicador anual	92,73%

El año 2017 el indicador de respuesta oportuna fue del 92,73%.