



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME CUARTO TRIMESTRE BUZÓN PQR'S



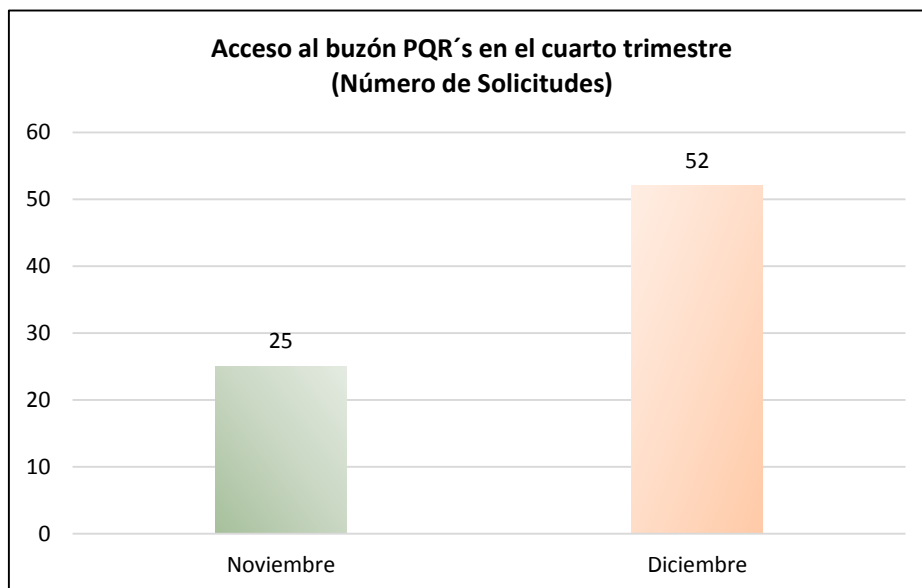
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
 GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD
 Informe de Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias
 Periodo: 1 de octubre A: 30 de diciembre del 2017

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

El número de solicitudes recibidas en el cuarto trimestre del 2017 fueron 180, teniendo el siguiente comportamiento:

| Tipo | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total | Porcentaje |
|-------------------------------------|---------|------------|------------|-------------|------------|
| Queja | | 7 | 9 | 16 | 21% |
| Reclamo | | 1 | 5 | 6 | 8% |
| Solicitud de información o Servicio | | 17 | 38 | 55 | 71% |
| Total | | 25 | 52 | 77 | |
| Porcentaje | | 32% | 68% | 100% | |

2. ACCESO AL BUZON PQR (NÚMERO DE SOLICITUDES)



3. COMPARATIVO DE ACCESO DEL BUZON PQR POR TRIMESTRE

| Periodo | Solicitudes |
|--------------------|-------------|
| III Trimestre 2017 | 184 |
| IV Trimestre 2017 | 77 |

El comportamiento de acceso del buzón PQR's en el cuarto trimestre presenta un decremento en relación al tercer trimestre, debido a problemas tecnológicos con la plataforma que soporta el buzón para la recepción de PQR's.

4. SOLICITUDES POR PROCESO CUARTO SEMESTRE 2017

| | Queja | Reclamo | Solicitudes o requerimiento de servicios | Sugerencia o Percepción | Total |
|---|------------|-----------|--|-------------------------|-----------|
| Total PQR | 15 | 7 | 55 | | 77 |
| % | 19% | 9% | 71% | | |
| Proceso a quien se dirige la solicitud | | | | | |
| 04 Comunicaciones | 2 | | | | 2 |
| 06 - Gestión Académica | 13 | 1 | 9 | | 23 |
| 08 - Gestión de Extensión y Proyección Social | | | 3 | | 3 |
| 12 - Gestión Financiera | | 1 | 1 | | 2 |
| 15 - Gestión Documental | | 1 | 6 | | 7 |
| 16 - Gestión Administrativa | | | 1 | | 1 |
| 19 - Gestión de Admisiones y Registro | | 4 | 35 | | 39 |

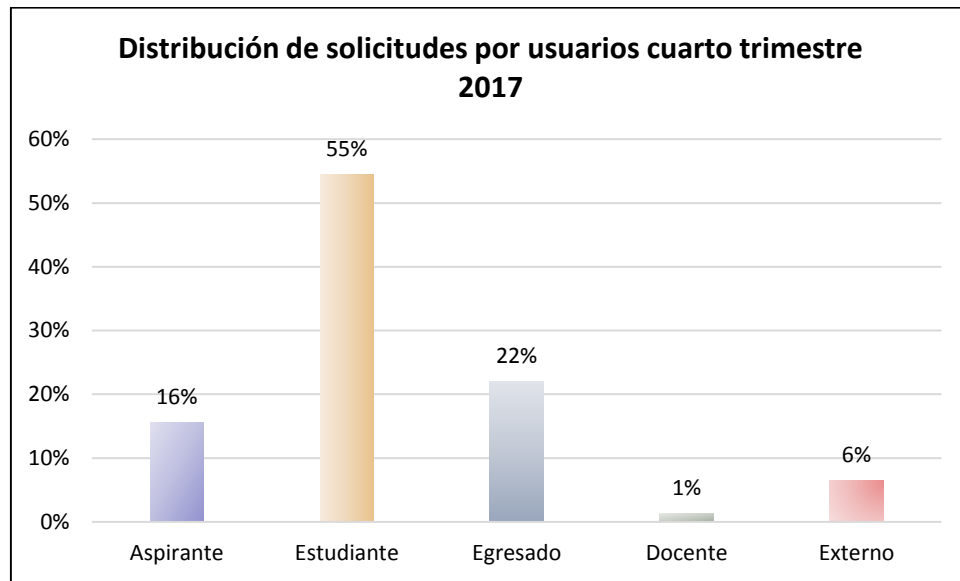
En el cuarto trimestre, los procesos estratégicos, tuvieron una participación del 3%, los Misionales 34% y Los procesos de Apoyo 64%. En el cuarto trimestre se incrementó la participación de los procesos misionales y apoyo.

COMPORTAMIENTO DE RESPUESTA DEL SISTEMA PQR'S

El cuarto trimestre 2017 el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo superior a los 15 días hábiles fue del 5%.

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. SERVICIO NO CONFORME PROVENIENTES DE PQR

En el cuarto trimestre 2017 se presentó Servicio no conforme en los procesos de Gestión, Gestión Administrativa, Gestión del Talento Humano, Gestión de Académica – IDEA, Gestión de Admisiones y Registro, Gestión de Extensión y Proyección Social - Centro de egresados.

7. INDICADOR DEL SISTEMA PQR'S CUARTO TRIMESTRE 2017

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

| Periodo | Indicador |
|---------|-----------|
| IV-2017 | 95% |