



OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD

INFORME TERCER TRIMESTRE BUZÓN PQR'S



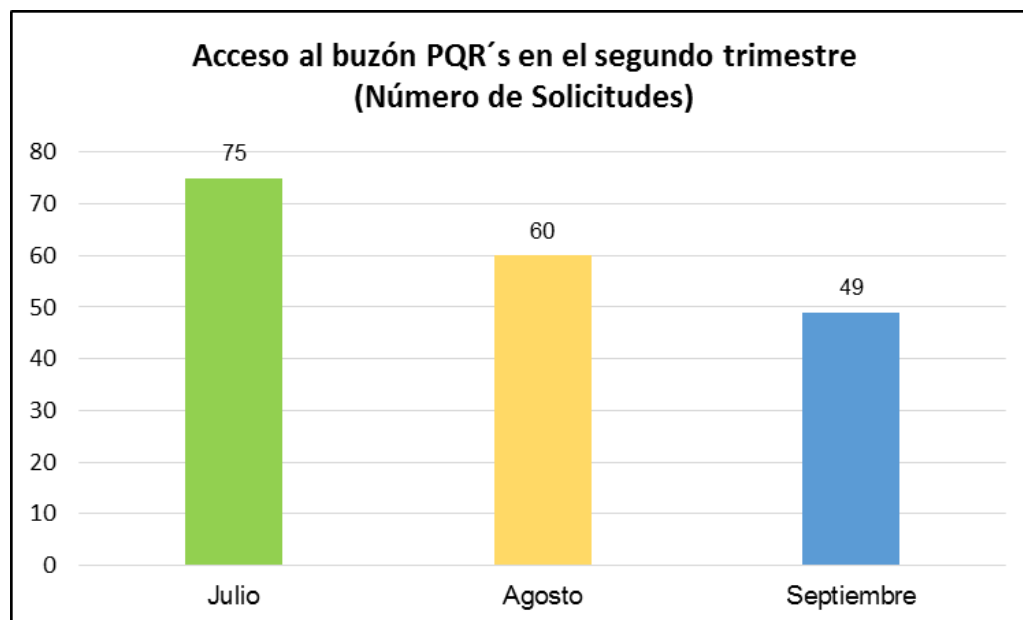
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
GRUPO GESTIÓN DE LA CALIDAD
Informe de Buzón Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias
Periodo: 1 de julio A: 30 de septiembre del 2017

1. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

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

Tipo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Porcentaje
Percepción y Sugerencias		1	2	3	2%
Queja	2	21	13	36	20%
Reclamo	5	8	1	14	8%
Solicitud de información o Servicio	68	30	33	131	71%
Total	75	60	49	184	
Porcentaje	41%	33%	27%	100%	

2. ACCESO AL BUZON PQR (NÚMERO DE SOLICITUDES)



3. COMPARATIVO DE ACCESO DEL BUZON PQR POR TRIMESTRE

Periodo	Solicitudes
II Trimestre 2017	171
III Trimestre 2017	184

El comportamiento de acceso del buzón PQR's en el tercer trimestre presenta un aumento en relación al segundo trimestre.

4. SOLICITUDES POR PROCESO TERCER SEMESTRE 2017

	Queja	Reclamo	Solicitudes o requerimiento de servicios	Sugerencia o Percepción	Total
Total PQR	36	14	131	3	184
%	20%	8%	71%	2%	
Proceso a quien se dirige la solicitud					
02 - Acreditación			1		1
03 - Gestión de la Calidad	7		4	1	12
04 - Comunicaciones			2		2
05 - Relaciones Interinstitucionales			1		1
06 - Gestión Académica	13	6	30	1	50
08 - Gestión de Extensión y Proyección Social	1		6		7
09 - Apoyo Tecnológico TIC	1		4		5
12 - Gestión Financiera	1		7		8
14 - Gestión de Bienestar Universitario		1	3		4
15 - Gestión Documental			7		7
16 - Gestión Administrativa	9		1	1	11
17 - Gestión del Talento Humano	2	1	2		5
19 - Gestión de Admisiones y Registro	2	6	63		71

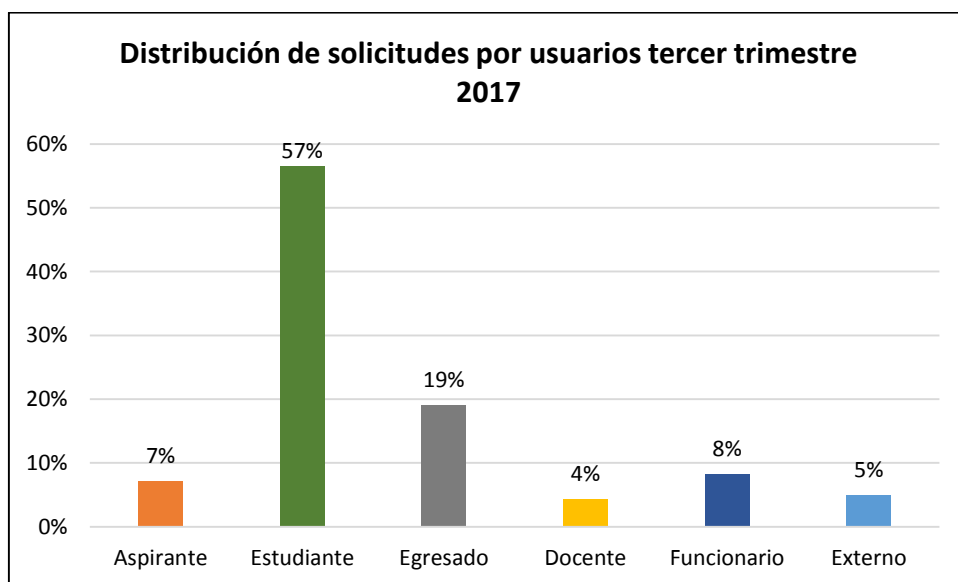
Los Procesos Estratégicos en el tercer trimestre 2017, tuvieron una participación del 9%, los Misionales 31% y Los procesos de Apoyo 60%. En el tercer trimestre se incrementó la participación de los procesos estratégicos.

5. COMPORTAMIENTO DE RESPUESTA DEL SISTEMA PQR'S

El tercer trimestre 2017 el comportamiento de solicitudes atendidas en un tiempo superior a los 15 días hábiles fue del 10%.

6. 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.



7. SERVICIO NO CONFORME PROVENIENTES DE PQR

En el tercer trimestre 2017 se presentó Servicio no conforme en los proceso de Gestión Recursos Educativos, Gestión Administrativa, Gestión del Talento Humano, Gestión de Académica – IDEA.

8. INDICADOR DEL SISTEMA PQR's TERCER 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 tercer trimestre 2017 fue el siguiente:

Periodo	Indicador
III-2017	90,2%