



UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

P.Q.R.S

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

ENERO - JULIO
2020

A large, stylized version of the UNITECNAR logo is mounted on the building's facade, positioned above the entrance area.

UNITECNAR



UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO
UNITECNAR

GENERALIDADES

Julio de 2020

Fecha del informe

Software P.Q.R.S.

Fuente del informe

Directora de Bienestar Institucional

Responsable del informe

Bienestar Institucional

Dependencia que lo emite

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Líderes en educación superior





UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

CONTENIDO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO.....	1
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO.....	1
GENERALIDADES.....	2
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO Y ALCANCE	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
CRITERIOS ANALIZADOS	6
CUERPO DEL INFORME.....	7
Recepción de PQRS	7
Recuento mensual	7
Usuarios del sistema.....	8
Comportamiento de la recepción de P.Q.R.S	10
Oportunidad de la respuesta	11
Asuntos de los PQRS recibidos	12
Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas.....	17
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	19

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Líderes en educación superior





UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

INTRODUCCIÓN

Como parte del programa de Mejoramiento de la Calidad del Servicio, liderado por Bienestar Institucional, el cual busca responder con efectividad a los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, velando por su percepción satisfactoria del servicio, en Marzo del 2020 se implementó el buzón virtual de PQRS como estrategia para facilitar la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la institución a los diferentes usuarios de los servicios prestados por la institución.

Esta actividad le permite a los órganos directivos y decisorios de la institución hacer seguimiento del comportamiento de las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se formulan a través del buzón virtual.

Este informe presenta los resultados de la gestión realizada durante el año 2020, lo que permitirá verificar la pertinencia y efectividad del comportamiento de cada área para responder a las solicitudes de los usuarios del sistema, lo que a su vez permitirá la evaluación y mejora de las acciones implementadas.

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Líderes en educación superior





UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Presentar el informe anual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recepcionadas a través del buzón virtual de PQRS de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, durante el periodo comprendido entre Enero y julio del año 2020.

ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de mayo a diciembre de 2019.

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Líderes en educación superior





UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

CRITERIOS ANALIZADOS

Como lineamientos generales, la institución ha definido el concepto y tiempos de respuesta para cada requerimiento de la siguiente forma:

- **PETICIÓN:** Solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución.
- **QUEJA:** Manifestación de inconformidad, insatisfacción o descontento en la forma en que se presta o no un servicio en general.
- **RECLAMO:** Declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Se materializa concreta y particularmente la inconformidad en una persona por la prestación de un servicio, considerándose damnificado el usuario. Busca que se solucione o resarza la disconformidad.
- **SUGERENCIA:** Formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. Hace referencia a las propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los usuarios.

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Líderes en educación superior





UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

CUERPO DEL INFORME

Recepción de PQRS

En el primer periodo de 2020, 296 P.Q.R.S.; 173 solicitudes más de las tramitadas en todo el año 2019. A continuación el grafico nos muestra que el 80% (237) de los registros corresponden a Peticiones, el 12% (36) a Quejas, el 6% (6) a Reclamos y Sólo el 2% a sugerencias

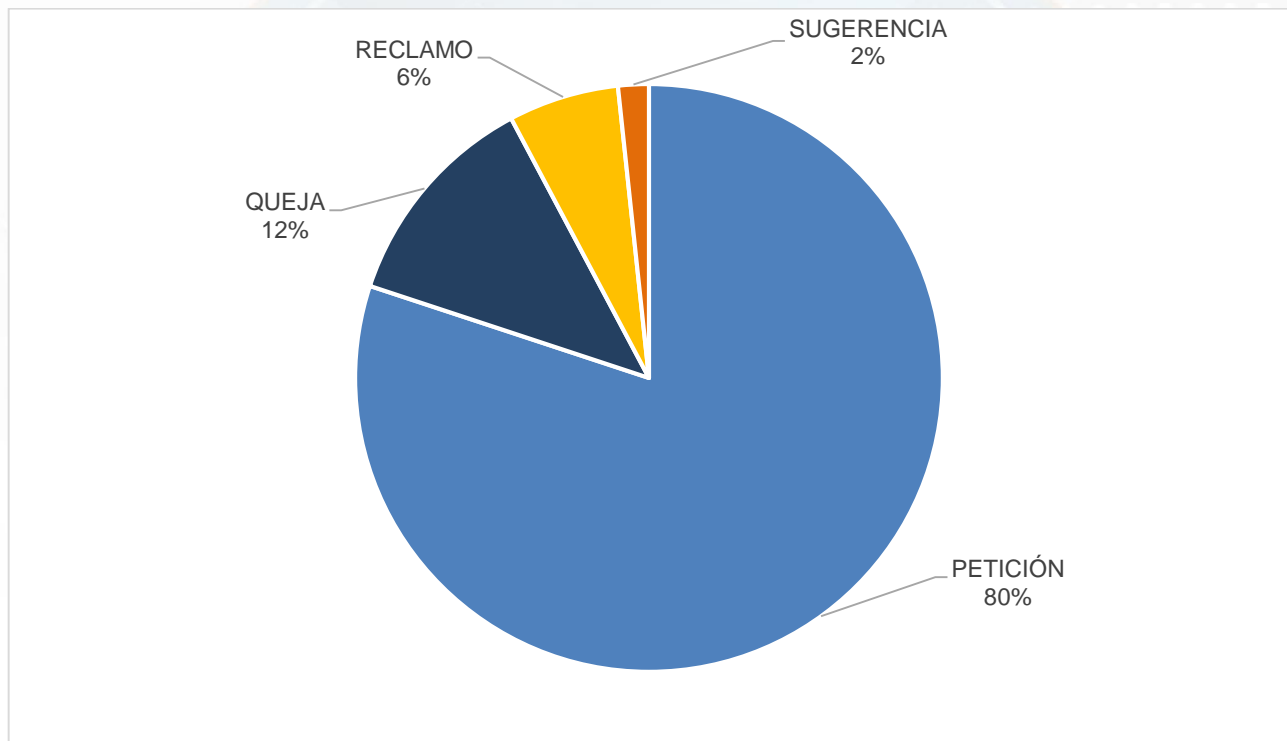


Ilustración 1 Cantidad de PQRS recibidos. Fuente: Bienestar Institucional. 2020

Recuento mensual

El grafico mostrado a continuación nos permite analizar el comportamiento mensual de las solicitudes.

Líderes en educación superior



UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

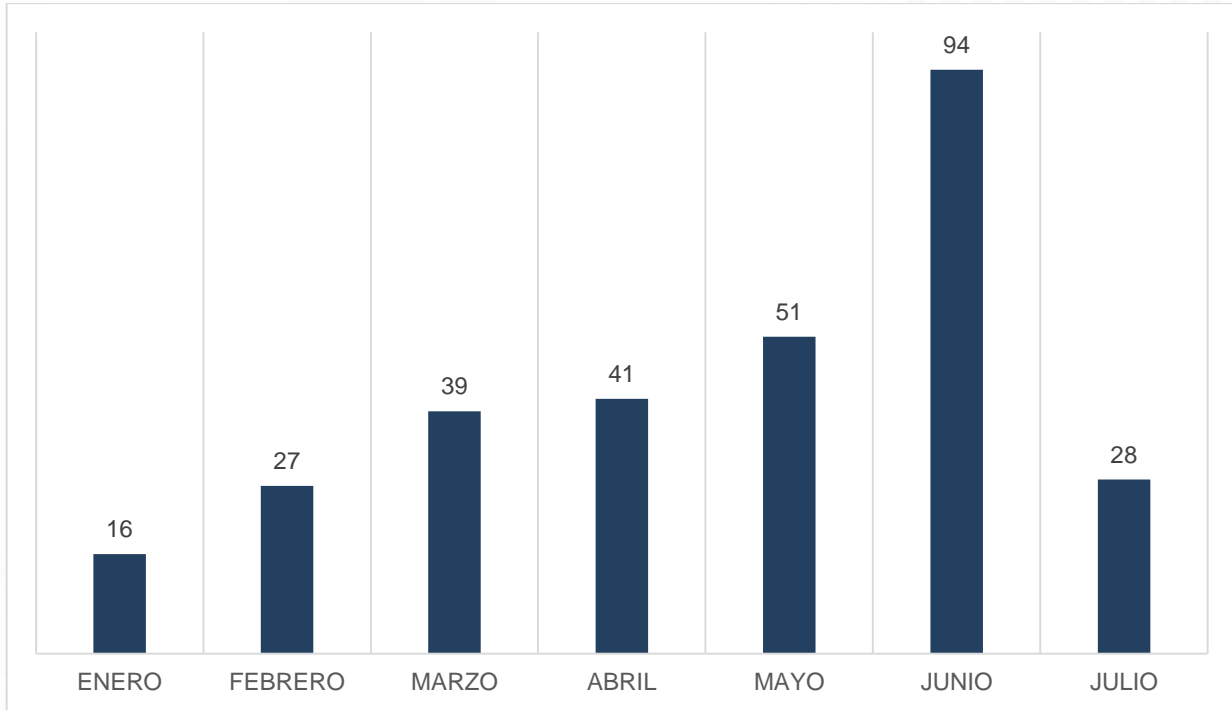


Ilustración 2 Comportamiento mensual de la recepción de PQRs. Fuente Bienestar

Los meses donde más se registran PQRs son los meses de Mayo y Junio.

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	16	5%
FEBRERO	27	9%
MARZO	39	13%
ABRIL	41	14%
MAYO	51	17%
JUNIO	94	32%
JULIO	28	9%

Usuarios del sistema

Los usuarios más frecuentes del sistema son los estudiantes; 145, 84 más que para el año 2019. El personal externo a la institución también es usuario frecuente del buzón de PQRs; 121 prefirieron este medio. En menos proporción el sistema es usado por egresados 26, y por docentes; 1.

Líderes en educación superior



UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

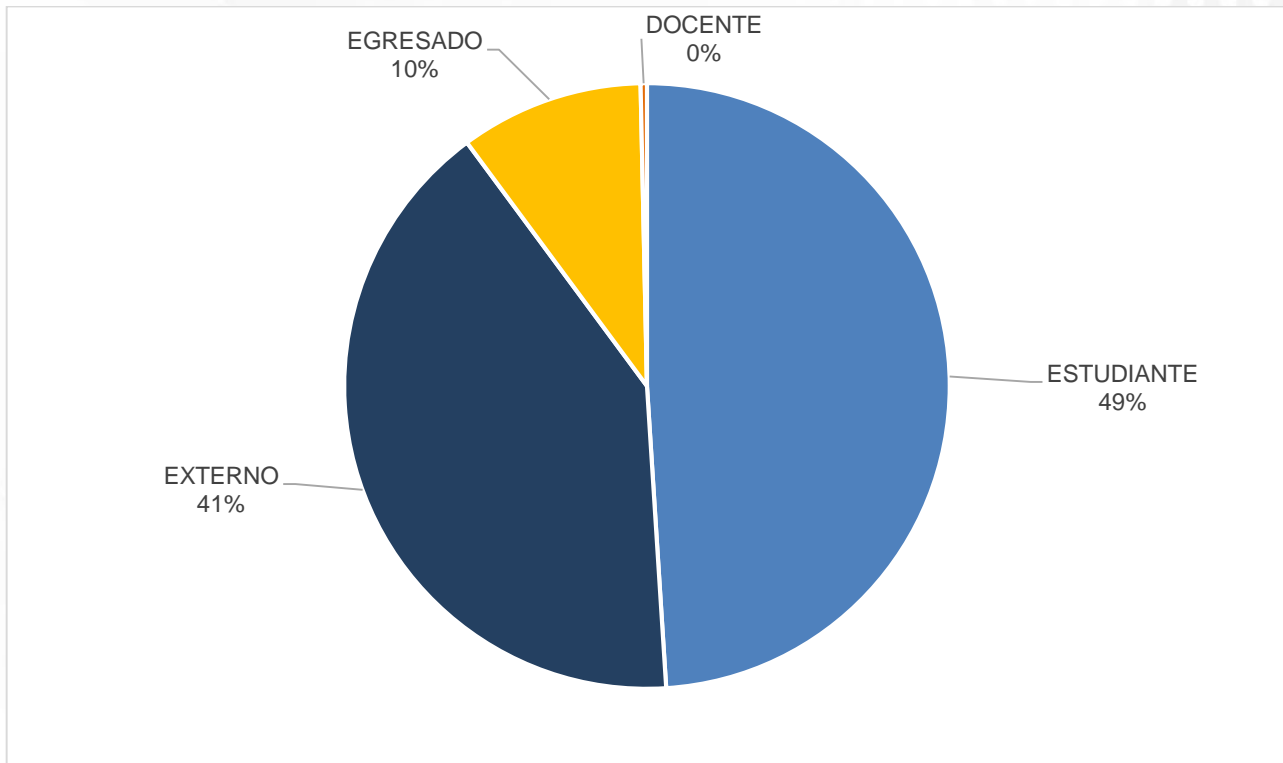


Ilustración 3 Tipo de usuarios. Fuente: Bienestar Institucional. 2020

Siendo los estudiantes quienes más solicitudes radican en el buzón de P.Q.R.S., se presenta a continuación la distribución de esta población según el programa que cursan en la institución.

El 33.10% pertenece al programa de Derecho que se ofrece en convenio con CORPOSUCRE, 16.55% al programa de Tecnología en Seguridad y Salud en el Trabajo, y el 8.97% al programa de Tecnología en Gestión Naviera y Portuaria.

Líderes en educación superior



UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

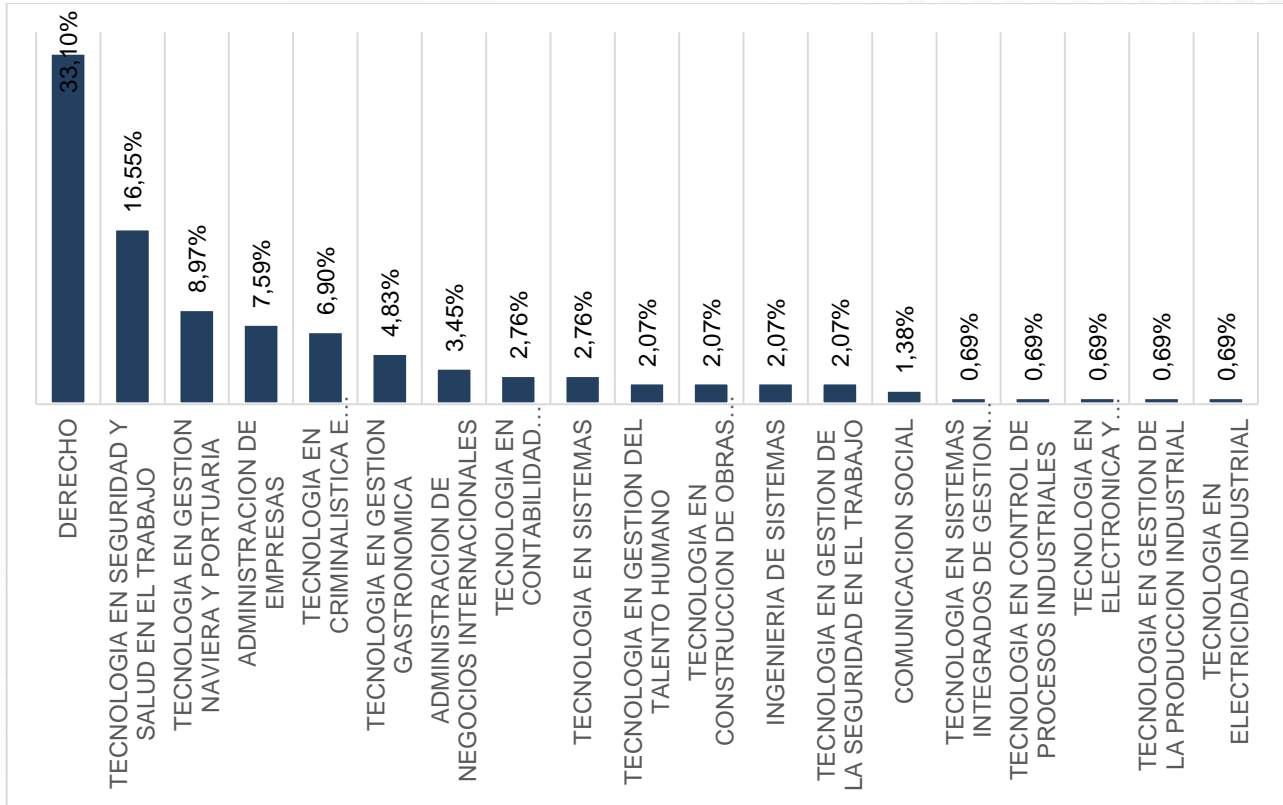


Ilustración 4 Programa académico del solicitante Fuente. Bienestar Institucional. 2020

Comportamiento de la recepción de P.Q.R.S

El siguiente cuadro resume la recepción de P.Q.R.S por cada una de las áreas de la institución. El área con más solicitudes recibidas durante el IP de 2020 fue Admisiones Registro y Control con 61 peticiones, 7 quejas, 4 reclamo y 1 sugerencia, para un total del 73 solicitudes; seguido de La división financiera con 38 solicitudes.

ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	61	7	4	1	73
DIVISIÓN FINANCIERA	34	1	2	1	38
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	28	3	1		32
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	24	4	1	1	30
BIENESTAR INSTITUCIONAL	21	1	2	1	25
VICERRECTORÍA ACADEMICA	12	4	1		17
SECRETARÍA GENERAL	11	1	2		14

Líderes en educación superior





UNITECNAR

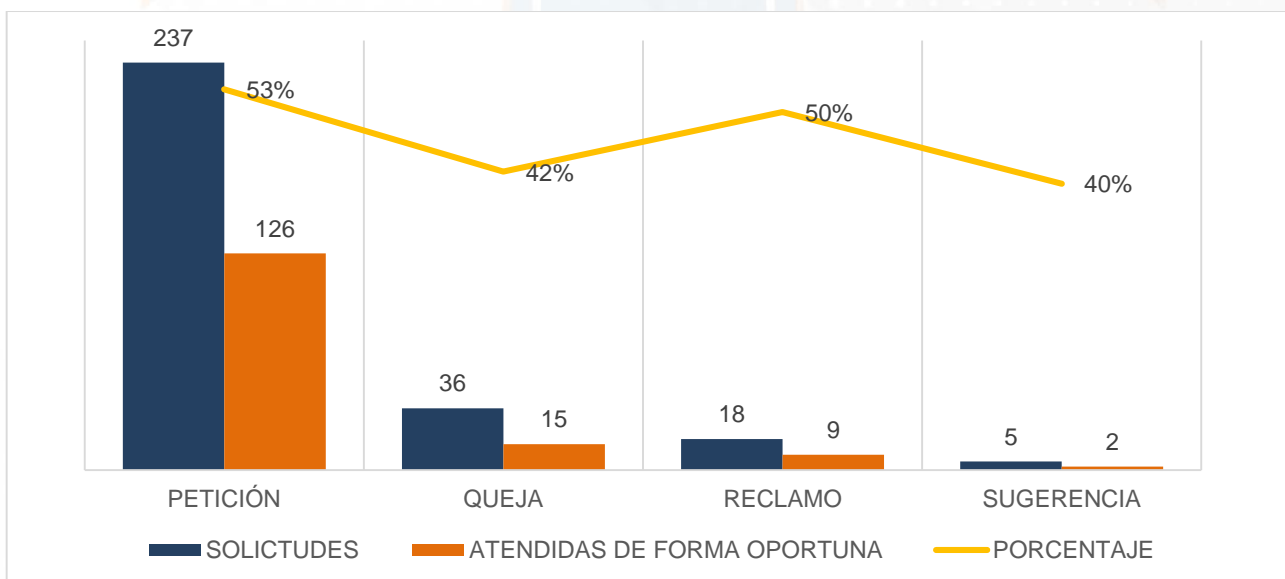
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

VICERRECTORÍA FINANCIERA	9		2		11
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	9				9
RECTORIA	7	5	1		13
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL	5				5
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	5	1		1	7
BIBLIOTECA	3	1			4
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	3	3	1		7
DIVISIÓN DE SISTEMAS	2	2	1		5
CONSULTORIO JURÍDICO	1				1
CENTRO DE INVESTIGACIONES	1				1
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA	1	3			4
TOTAL	237	36	18	5	296

Oportunidad de la respuesta

Los tiempos establecidos para dar respuesta los P.Q.R.S. recibidos son ocho (8) días hábiles. De 296 solicitudes recibidas, 152 se respondieron de manera oportuna, lo que corresponde a un 51%; distribuido de la siguiente manera: 126 peticiones, 15 quejas, 9 reclamos y 2 sugerencias. El porcentaje de cada uno de estos P.Q.R.S respecto a las recibidas se expresa en el siguiente gráfico.



Líderes en educación superior

Ilustración 5. Oportunidad de la respuesta. Fuente: Bienestar Institucional. 2020

Asuntos de los PQRS recibidos

La tabla siguiente señala los asuntos de las solicitudes recibidas por áreas.

ASUNTOS REMITIDAS AL ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	61	7	4	1
(EN BLANCO)	1	1		
ACTUALIZACIÓN EN LA PLATA FORMA DEL SALDO PENDIENTE.	1			
AUSENCIA DE RESPUESTA A RADICACIÓN 2020-001408 DE FECHA 10 DE FEBRERO DE 2020		1		
CAMBIO DE CORREO	1			
CARTA DIRIGIDA A REGISTRO Y CONTROL	1			
CARTA SIN RESPUESTA			1	
CERTIFICADOS	9	2	1	
CLARIDAD EN LAS PREGUNTA SOLICITADAS	1			
COMPLETAR PROCESO DE INSCRIPCIÓN PARA MATRICULA	1			
CONDONACIÓN ALIANZA ICETEX		1		
DERECHO DE PETICIÓN	1			
DERECHO DE PETICIÓN CERTIFICACIÓN SEGUNDA LENGUA	1			
DESCUENTO DE CAJA DE COMPENSACIÓN			1	
DEVOLUCIÓN DE AUXILIO		1		
GRADO DEL PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN CRIMINALÍSTICA E INVESTIGACIÓN JUDICIAL.	1			
HACER LLEGAR CORREO PARA HABILITAR MI CONTRASEÑA	1			
HASTA CUANDO HAY PLAZO PARA INGRESAR AL SEMESTRE	1			
NO ME ALLEGADO LO SOLICITADO			1	
PAS Y SALVO	4			
PETICIÓN DE NO RESPONDIDA	1			
PROMEDIO DE CALIFICACIONES	1			
PRUEBAS SABER PRO	1			
QUEJA GRUPAL		1		
RECIBO DE PAGO	1			
RESPUESTA A SOLICITUDES				1
RESPUESTA DE CARTA	1			
RETIRO DE LA UNIVERSIDAD	1			
DESEMBOLSO DE UN CRÉDITO A FAVOR				
SABER MIS PROCESOS DE NOTAS.	1			

Líderes en educación superior



UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

SOBRE MIS CALIFICACIONES, ACTUALMENTE.	1			
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1			
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	12			
SOLICITUD RELACIONADA A GRADOS	12			
TERMINACIÓN DEL CURSO DE INGLES	1			
URGENTE VERIFICACIÓN ACADÉMICA	1			
VERIFICACIÓN ACADÉMICA	1			
VOY A PAGAR MI DIPLOMA TENGO	1			
BIBLIOTECA	3	1		
CANDADOS BIBLIOTECA		1		
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	3			
BIENESTAR INSTITUCIONAL	21	1	2	1
EL PAGO DE LA ESTAMPILLA PROCULTURA	3			
ESTAMPILLA PROCULTURA	1			
HORAS BIENESTAR	3			1
NO COLABORACIÓN DE DIRECTORA DE PROGRAMAS Y MALA ATENCIÓN		1		
RECIBO DE PAGO ESTAMPILLA PROCULTURA	2			
RECLAMO A LA ENTIDAD			1	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1			
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	9		1	
SOLICITUD RELACIONADA A GRADOS	2			
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	3	3	1	
(EN BLANCO)		1		
ACCESO A SPLAVIA	1			
COMO PUEDO CAMBIAR LA FOTO DE EL PERFIL	1			
CONTRASEÑA DE CORREO	1			
ERROR EN LA PAGINA		1		
MAL FUNCIONAMIENTO		1		
PLATAFORMA			1	
CENTRO DE INVESTIGACIONES	1			
(EN BLANCO)	1			
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRÁCTICAS Y EGRESADOS.	5			
INFORMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS	1			
REANUDACIÓN DE PRÁCTICAS.	1			
SOLICITUD ACTIVAR MI INGRESO COMO ESTUDIANTE PARA LA ADQUISICIÓN DE LA LICENCIA	1			
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	2			
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	1			
PRESENTACIÓN DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE MEGASOFT	1			
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y RECURSOS EDUCATIVOS	1	3		

Líderes en educación superior



UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

AIRES ACONDICIONADOS		1		
CONDICIONES NO APTAS PARA RECIBIR CLASES		1		
DEFICIENTES CONDICIONES AMBIENTALES		1		
VERIFICACIÓN DE VIDEO SOLICITUD CON RADICADO #2020-002733	1			
DIVISIÓN DE SISTEMAS	2	2	1	
ERROR EN EL ACCESO A SPLAVIA		1		
IMPOSIBILIDAD AL ACCESO DE LA PLATAFORMA USUARIO: REIS131182@GMAIL.COM"	1			
NO ME ABRE LA PLATAFORMA PORQUE OLVIDE MI CLAVE Y USUARIA	1			
PROBLEMAS CON LA APP		1		
SIN SPLAVIA			1	
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	9			
CERTIFICACIÓN LABORAL	2			
CERTIFICADOS	2			
IMPOSIBILIDAD AL ACCESO DE LA PLATAFORMA USUARIO: REIS131182@GMAIL.COM"	2			
INFORMACIÓN	1			
SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN LABORAL DOCENTE	1			
VOLANTE DE NOMINA	1			
DIVISIÓN FINANCIERA	34	1	2	1
(EN BLANCO)	4	1		
ANULACIÓN DE BECA			1	
CERTIFICADOS	1			
CONDONACIÓN ICETEX	1			
CONVENIO DIRECTO	2			
CRÉDITO DIRECTO CON UNITECNAR	1			1
DEVOLUCIÓN DE DINEROS A MI FAVOR POR MOTIVO DE CRÉDITOS QUE SOBRARON.	1			
DEVOLUCIÓN DE DINEROS.	1			
DILIGENCIA DE FORMULARIO	1			
DILIGENCIAR FORMULARIO	1			
DOCUMENTO PARA FINANCIACIÓN DE CRÉDITO POR ICETEX Y UNITECNAR Y CORPOSUCRE	1			
ENVIÓ DE HISTORIAL PAGO DE ESTUDIANTE (CARMEN BRAVO CUELLO - 1042577235)	1			
PASO PARA PODER GESTIONAR MI MATRICULA CON ICETEX	1			
PASOS Y REQUISITOS PARA PODER MATRICULARME CON ICETEX YA QUE SOY ANTIGUO	1			
PLAN PARA PAGO DE CRÉDITO DIRECTO UNITECNAR	1			

Líderes en educación superior



UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

UNITECNAR

RECLAMO POR NO INFORMAR A CREDYTY SOBRE LA NO APERTURA DE CARRERA II 2019			1	
RECURSO DE REPOSICIÓN Y SS DE APELACIÓN	1			
RENOVAR CRÉDITO ICETEX	1			
SALDO A FAVOR	1			
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2			
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	7			
SOLICITUD DE PERIODO DE GRACIA	1			
SOLICITUD RELACIONADA A GRADOS	3			
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	28	3	1	
(EN BLANCO)	3			
ACTA EXENTA	1			
CAMBIO HORARIO	1			
CAMBIOS EN MATERIAS	1			
CERTIFICADOS	1	1		
CLASES VIRTUALES SON UN CAOS		1		
CONTINUIDAD AÑO 2021	1			
DESEO VOLVER A LA UNIVERSIDAD	1			
DIFICULTAD PARA CONTINUAR CLASES MODALIDAD VIRTUAL	1			
ERROR AL GENERAR MI MATRICULA ACADEMICA	1			
HOMOLOGACIÓN Y ACCESO A PREGRADO	1			
MATERIAS NO MATRICULADAS			1	
RETOMAR SEMESTRE Y FINALIZAR CARRERA	1			
RETRASO EN ACTIVIDADES Y PROBLEMAS PARA LA CONEXIÓN A INTERNET	1			
SOLICITUD DE EXAMEN ÚNICO	2			
SOLICITUD DE EXAMEN ÚNICO	1			
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1			
SOLICITUD DE REINGRESO	6			
SOLICITUD RELACIONADA A GRADOS	4			
TELÉFONOS DE ÁREA ACADEMICA SIN RESPUESTA		1		
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	24	4	1	1
(EN BLANCO)	1	1	1	
CERTIFICADOS	1	1		
DEFINIR MATRÍCULA FINANCIERA EN	1			
DERECHO DE PETICIÓN	1			
DERECHO DE PETICIÓN	1			
DERECHO DE PETICIÓN.	1			
DESCUENTO MATRÍCULA		1		
DEVOLUCIÓN DE LO DINEROS POR CRÉDITOS SOBREPAGOS	1			
DEVOLUCIÓN DE SUPLETORIOS		1		
FORMA ALTERNATIVA DE PAGO CRÉDITO DIRECTO	1			

Líderes en educación superior



UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

GRADUACIÓN 2020	1			
INCONFORMIDAD POR LA DEMORA EN NO SUBIR LAS NOTAS DE LOS DOCENTES				1
INCONVENIENTES CON UNA MATERIA	1			
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA TECNOLÓGICO TECNOLOGÍA EN CRIMINALÍSTICA E INVESTIGACIÓN JUDICIAL	1			
INFORMACIÓN GENERAL	1			
SEMESTRE 1	1			
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	9			
SOLICITUD RELACIONADA A GRADOS	1			
SOLICITUD SOBRE INFORMACIÓN DE LAS HABILITACIONES	1			
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	5	1		1
(EN BLANCO)		1		
CERTIFICADOS	1			
DEMORA EN LA ENTREGA DE MIS NOTAS EN LA PLATAFORMA	1			
INCONFORMIDAD	2			
INQUIETUD SOBRE LA CARRERA DE ING ELECTRÓNICA	1			
SUGERENCIA				1
RECTORIA	7	5	1	
(EN BLANCO)	1			
ACTIVIDADES DE BIENESTAR		1		
BENEFICIOS PARA ESTUDIANTES ANTIGUOS II-20	1			
LLAMADO A RECONSIDERAR ALGUNAS MEDIDAS			1	
MI SUGERENCIA FRENTE A LOS ALIVIOS		1		
NO PUEDO CUMPLIR CON LOS TRABAJOS	1			
QUEJA CONTRA EL DOCENTE FERNANDO LUNA GALVIS		1		
SOLICITUD BECA PROGRAMA DERECHO II-2020	2			
SOLICITUD DE BECA	1			
SOLICITUD DE BECA POR CONCEPTO DE PROMEDIO ACADÉMICO Y/O PRUEBAS DEL ESTADO	1			
SOLICITUD RELACIONADA A GRADOS		2		
SECRETARÍA GENERAL	11	1	2	
DERECHO DE PETICIÓN	3			
RESPUESTA DE PQRS NO.2020-001607 DE 13-02-2020.			1	
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	6	1		
SOLICITUD RELACIONADA A GRADOS	2		1	
VICERRECTORÍA ACADEMICA	12	4	1	
(EN BLANCO)	1	1		

Líderes en educación superior



UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

APLAZAR SEMESTRE /TEMA CORONAVIRUS/ CERTIFICADOS	1			
CERTIFICADOS	2			
CLASES VIRTUALES SON UN CAOS	1			
CONDONACIÓN ALIANZA ICETEX		1		
DIFICULTAD PARA ACCEDER A CLASES VIRTUALES	1			
HOMOLOGACIÓN	1			
LOS ASESORES METODOLÓGICOS NUNCA ESTÁN DISPONIBLES PARA BRINDARNOS ACCESORIA		1		
NOTAS NO PUEDEN SER SUBIDAS A LA PLATAFORMA	1			
PETICIÓN PARA DESCUENTO	1			
RADICADO :2020-52911-0666 - CONDONACIÓN		1		
SOLICITUD DE REINGRESO	1			
SOLICITUD PARA EXAMEN DE SUFICIENCIA EN INGLES B2	1			
SOLICITUD RELACIONADA A GRADOS	1		1	
VICERRECTORÍA FINANCIERA	9		2	
(EN BLANCO)	1			
DERECHO DE PETICIÓN	1			
INCONFORMIDAD POR FALTA DE RESPUESTA.			1	
PERMANENCIA ESTUDIANTIL	1			
RE: PERMANENCIA ESTUDIANTIL	1			
SALDO A FAVOR	1			
SOLICITUD DE BECA	1			
SOLICITUD DE EXAMEN ÚNICO Y/O APLAZAMIENTO AL OTRO SEMESTRE 2020-1	1			
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1			
SOLICITUD PARA CONGELAR CURSO EN DESDE EL AÑO 2019 FECHA 13 DE AGOSTO			1	
USO DE APLAZAMIENTO FINANCIERO	1			
TOTAL	237	36	18	5

Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 81% de los usuarios no evalúan las repuestas recibidas.

El grafico presentado a continuación muestra que las personas que evaluaron se mostraron insatisfechas; 9%, el 4% manifestó estas completamente satisfecho, el 3% parcialmente satisfecho y parcialmente insatisfecho el 3%.

Líderes en educación superior



UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

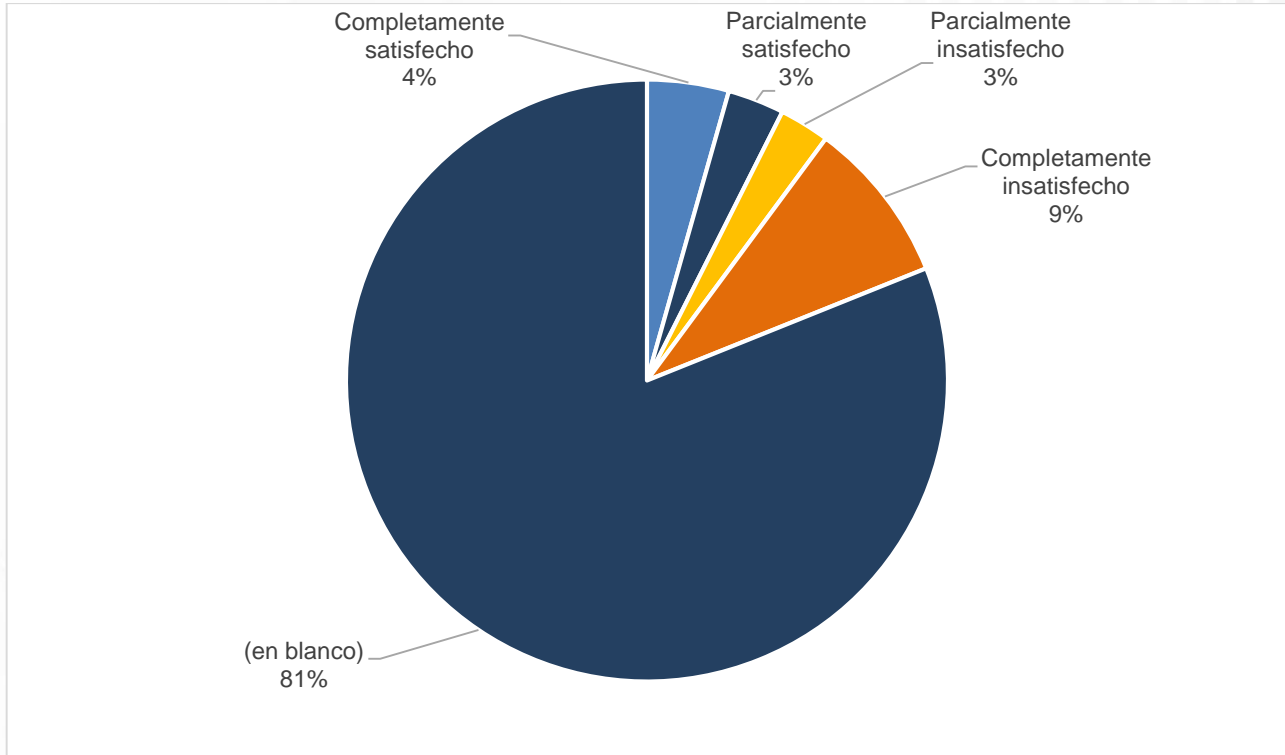


Ilustración 6. Evaluación de la satisfacción con relación a las respuestas recibidas. Fuente: Bienestar Institucional. 2020

UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Líderes en educación superior





UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Siguen siendo los estudiantes los principales usuarios del P.Q.R.S. seguido del personal externo
- En gran proporción las consultas de los estudiantes se dan previo a grados, solicitando firmas de paz y salvo. Se sugiere brindar información suficiente en tiempo y forma a los aspirantes a grado con relación a los requisitos para acceder a las firmas de paz y salvo.
- Se debe incentivar la evaluación de las repuestas por parte de los usuarios, de forma que se pueda obtener un dato confiable respecto al grado de satisfacción con la respuesta recibida.
- Se sugiere la preconfiguración de tipos de asuntos de forma que sea más ágil el análisis de los mismos por parte de las áreas que intervienen en la evaluación y seguimiento.
- Muchas solicitudes son radicadas como petición, por lo tanto se debe reforzar la socialización de los conceptos relacionados al tipo de PQRS.
- Es importante continuar incentivando el uso del P.Q.R.S como medio de comunicación.
- La atención oportuna de los P.Q.R.S debe mejorar por parte de las áreas que más solicitudes reciben.
- Los líderes de área deben realizar seguimiento constante a las solicitudes más recurrentes de forma que les permita emprender acciones de mejora de forma oportuna, mitigando la ocurrencia de las mismas.
- El P.Q.R.S. resulta ser un medio confiable para la medición de la gestión de las áreas.

Líderes en educación superior

