



P.Q.R.S

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

ENERO - JUNIO
2021



GENERALIDADES

Junio de 2021

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

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.....	16
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	17

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

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 2019 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 primer periodo del año 2021, 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

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 junio del año 2021.

ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a junio del año 2021

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

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

CUERPO DEL INFORME

Recepción de PQRS

En el primer periodo de 2021, se registraron 286 P.Q.R.S.; 10 solicitudes menos de las tramitadas en el mismo periodo del año 2020. A continuación el grafico nos muestra que el 80% (215) de los registros corresponden a Peticiones, el 12% (42) a Quejas, el 6% (26) a Reclamos y Sólo el 2% a sugerencias

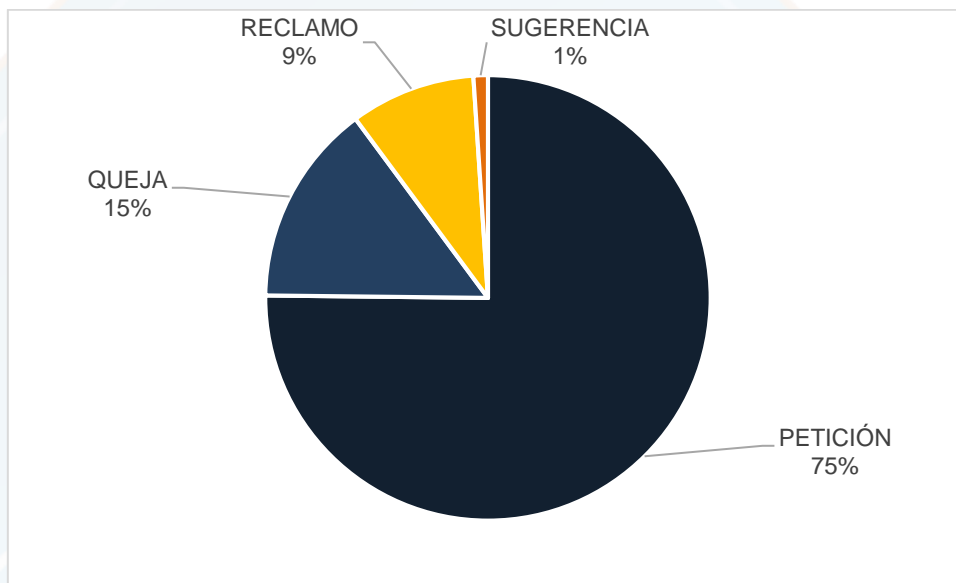


Ilustración 1 Cantidad de PQRS recibidos. Fuente: Bienestar Institucional. 2021

Recuento mensual

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

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

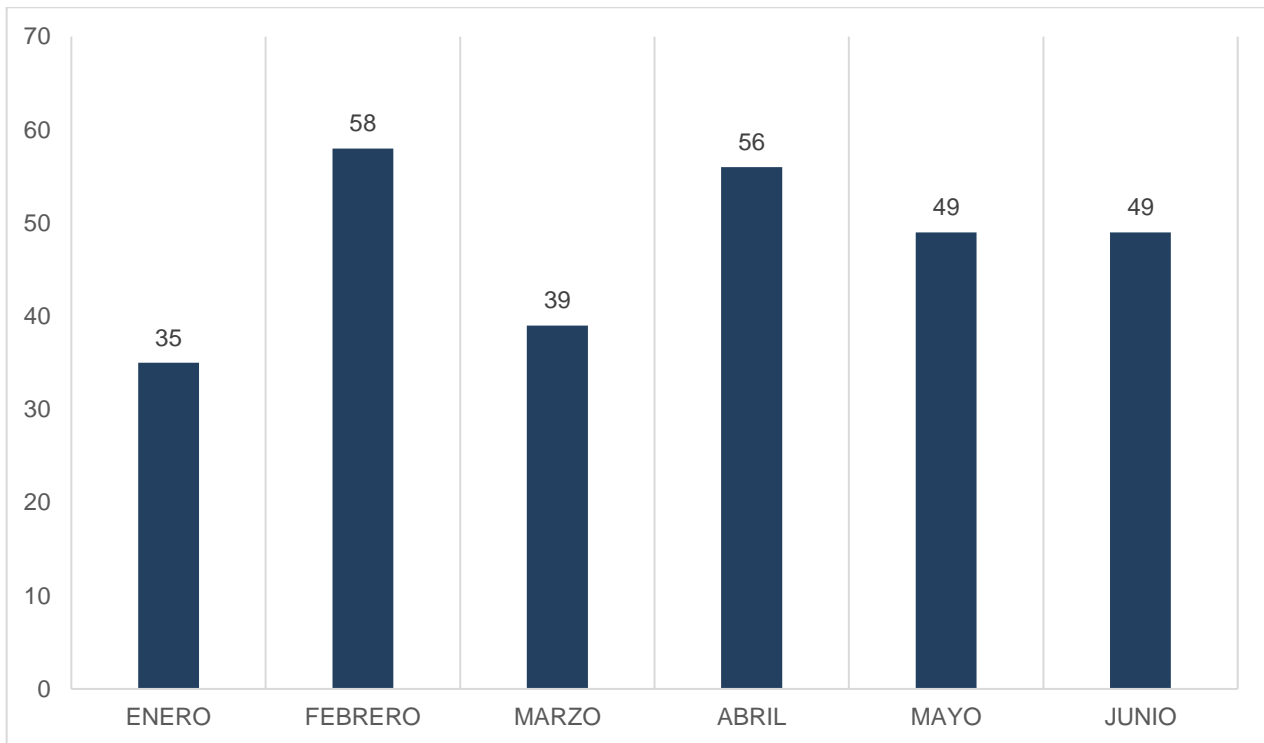


Ilustración 2 Comportamiento mensual de la recepción de PQRs. Fuente Bienestar

Los meses donde más se registran PQRs son los meses de febrero y abril

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	35	12%
FEBRERO	58	20%
MARZO	39	14%
ABRIL	56	20%
MAYO	49	17%
JUNIO	49	17%

Usuarios del sistema

Los usuarios más frecuentes del sistema son los estudiantes; 118, sin embargo esta cifra bajó con relación al mismo periodo del año 2020, donde 145 estudiantes accedieron al sistema. El personal externo a la institución también es usuario frecuente del buzón de PQRs; 108 prefirieron este medio. En menor proporción el sistema es usado por egresados; 58, por anónimos 1 y por docentes; 1.

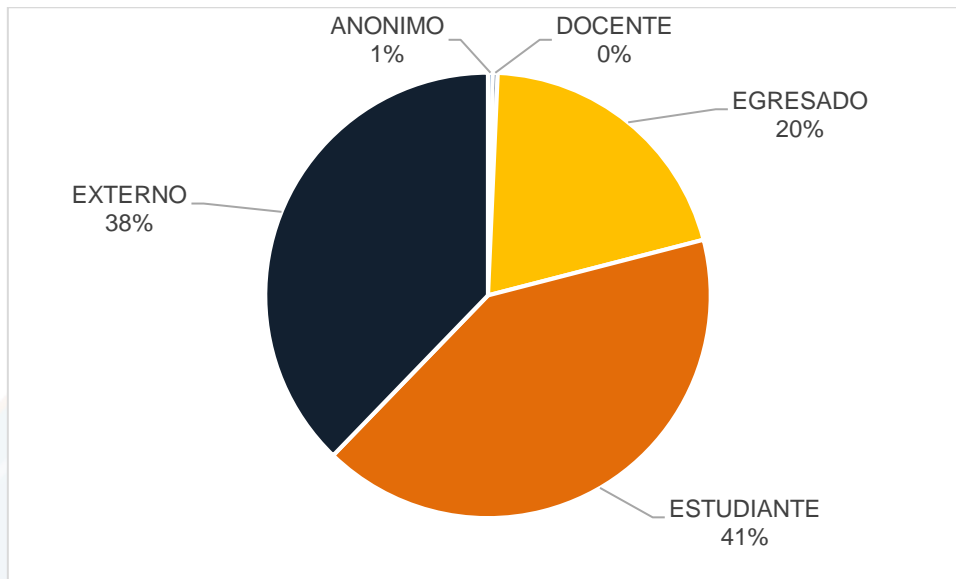


Ilustración 3 Tipo de usuarios. Fuente: Bienestar Institucional. 2021

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 grafico nos muetsra que casi de mitad de los estudiantes (47%) pertenece al programa de Derecho que se ofrece en convenio con CORPOSUCRE.

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

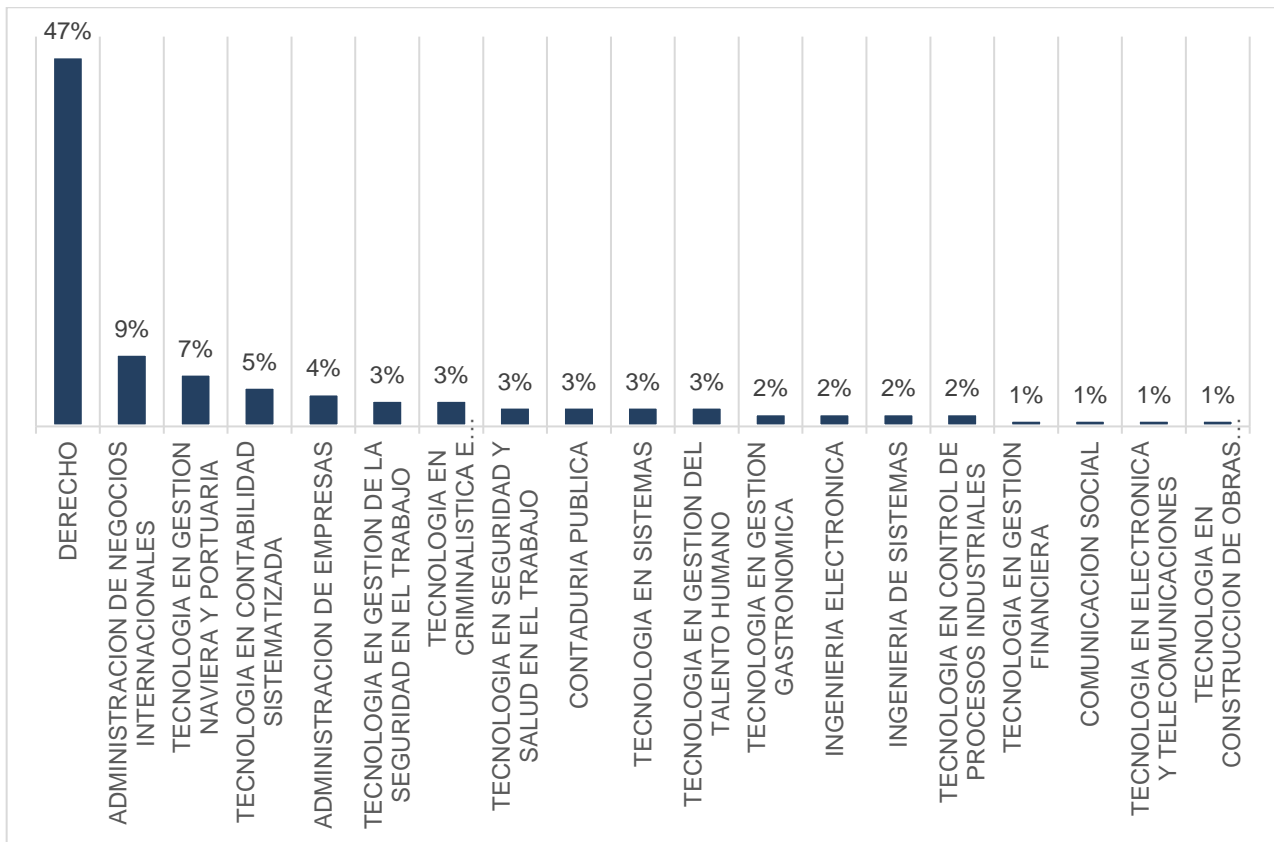


Ilustración 4 Programa académico del solicitante Fuente. Bienestar Institucional. 2021

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 2021 fue Admisiones Registro y Control con 68 peticiones, 16 quejas y 9 reclamo, para un total de 93 solicitudes, 20 más que para el mismo periodo del año 2020

ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	68	16	9		93
SECRETARÍA GENERAL	36	3	7		46
BIENESTAR INSTITUCIONAL	23	4	1	2	30
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	18	7	4		29

DIVISIÓN FINANCIERA	21		2		23
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	11	5	1		17
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	8	2		1	11
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	8	1			9
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	8		1		9
VICERRECTORÍA FINANCIERA	5	1			6
DIVISIÓN DE SISTEMAS	3				3
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	1	1			2
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA		1	1		2
RECEPCIÓN	2				2
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRÁCTICAS Y EGRESADOS.	1				1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		1			1
CENTRO DE INVESTIGACIONES	1				1
BIBLIOTECA	1				1
TOTAL GENERAL	215	42	26	3	286

Oportunidad de la respuesta

Los tiempos establecidos para dar respuesta los P.Q.R.S. recibidos son ocho (8) días hábiles. De 286 solicitudes recibidas, 200 se respondieron de manera oportuna, lo que corresponde a un 70%; distribuido de la siguiente manera: 149 peticiones, 31 quejas, 19 reclamos y 1 sugerencias. El porcentaje de cada uno de estos P.Q.R.S respecto a las recibidas se expresa en el siguiente gráfico.

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

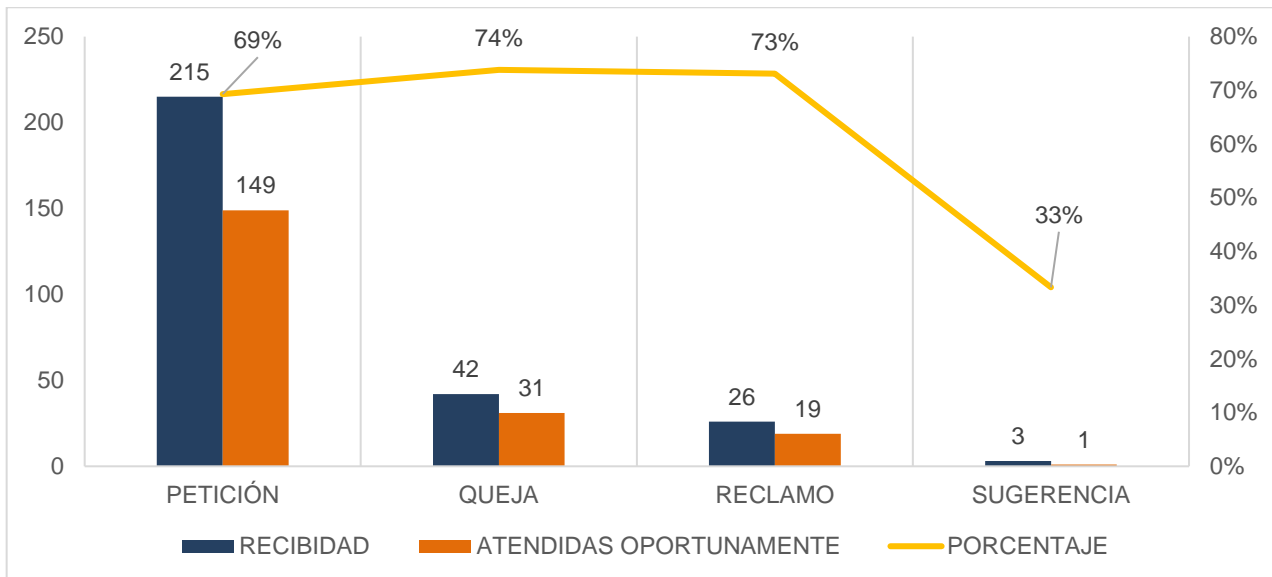


Ilustración 5. Oportunidad de la respuesta. Fuente: Bienestar Institucional. 2021

Asuntos de los PQRs recibidos

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

ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	68	16	9		93
CERTIFICADOS	21	1	2		24
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	10	5	3		18
GRADO	13		2		15
OTRO	6	4			10
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	1			5
INGLES	4		1		5
SOLICITUD DE REINGRESO	1	1			2
VERIFICACIÓN DE NOTAS	1	1			2
DIPLOMA	2				2
DERECHO DE PETICIÓN	1		1		2
VERIFICACIÓN NOTAS	1				1
HOMOLOGACIÓN	1				1
HORARIO DE CLASES	1				1
ASESORÍAS PARA ESTUDIANTES		1			1
CORREO INSTITUCIONAL	1				1
VERIFICACIÓN ACADÉMICA		1			1

MATRICULA ACADÉMICA		1			1
VOLANTE DE PAGO	1				1
BIBLIOTECA	1				1
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1				1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	23	4	1	2	30
HORAS BIENESTAR	14	1	1		16
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	6	2			8
OTRO	1			1	2
VALIDACIÓN	1				1
PRUEBA DEL SISTEMA				1	1
SOLICITUD DE REINGRESO	1				1
PLATAFORMA		1			1
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	1	1			2
INCONFORMIDAD CON DOCENTE	1				1
OTRO		1			1
CENTRO DE INVESTIGACIONES	1				1
PUBLICACIONES DE TESIS	1				1
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRACTICAS Y EGRESADOS.	1				1
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1				1
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA		1	1		2
HORARIO DE CLASES			1		1
GRADO		1			1
DIVISIÓN DE SISTEMAS	3				3
CORREO INSTITUCIONAL	3				3
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	8		1		9
CERTIFICADOS	6		1		7
ENVIÓ DE HOJA DE VIDA	1				1
HORAS BIENESTAR	1				1
DIVISIÓN FINANCIERA	21		2		23
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	8				8
SALDO A FAVOR	3		1		4
CRÉDITO DIRECTO	2		1		3
FINANCIACIÓN CON ICETEX	1				1
OTRO	1				1
RECUPERACIÓN	1				1
VALORES PECUNIARIOS	1				1

DERECHO DE PETICIÓN	1			1
REEMBOLSO	1			1
CERTIFICADOS	1			1
PAGO DE SEMESTRE	1			1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	18	7	4	29
GRADO	6		1	7
SOLICITUD DE REINGRESO	3	1		4
OTRO		1	2	3
INGLES	2			2
APLAZAMIENTO	1	1		2
CERTIFICADOS	2			2
DIPLOMADO		1		1
HOMOLOGACIÓN	1			1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1			1
MATRICULA ACADÉMICA			1	1
INCONFORMIDAD CON DOCENTE		1		1
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1			1
EXAMEN ÚNICO		1		1
VERIFICACIÓN DE NOTAS	1			1
HORARIO DE CLASES		1		1
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	11	5	1	17
GRADO	2	1		3
SOLICITUD DE REINGRESO	3			3
CERTIFICADOS	1		1	2
VERIFICACIÓN DE NOTAS	1	1		2
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	2			2
INCONFORMIDAD CON DOCENTE		1		1
HORARIO DE CLASES		1		1
INGLES	1			1
TARJETA PROFESIONAL	1			1
VOLANTE DE PAGO		1		1
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	8	2		11
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2			2
SOLICITUD DE REINGRESO	2			2
OTRO	1			1
PROYECTO DE AULA		1		1
MATRICULA ACADÉMICA		1		1
CRÉDITO DIRECTO	1			1

DIPLOMA	1				1
CERTIFICADOS	1				1
RECEPCIÓN	2				2
SOLICITUD DE BECA	2				2
SECRETARÍA GENERAL	36	3	7		46
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	9	1	1		11
GRADO	7		2		9
CERTIFICADOS	5		3		8
VOLANTE DE PAGO	1	1			2
INGLES	2				2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2				2
DIPLOMA	2				2
PRUEBAS DE ESTADO	1				1
OTRO	1				1
DERECHO DE PETICIÓN	1				1
CAMBIO DE NOMBRE CARRERA	1				1
VERIFICACIÓN ACADÉMICA	1				1
SOLICITUD DE BECA	1				1
CITA CON RECTORÍA	1				1
CORREO INSTITUCIONAL		1			1
DIPLOMADO			1		1
MATRICULA ACADÉMICA	1				1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	8	1			9
GRADO	2				2
OTRO		1			1
HOMOLOGACIÓN	1				1
HORARIO DE CLASES	1				1
DIPLOMADO	1				1
DERECHO DE PETICIÓN	1				1
SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1				1
INGLES	1				1
VICERRECTORÍA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL		1			1
VALORES PECUNIARIOS		1			1
VICERRECTORÍA FINANCIERA	5	1			6
VALORES PECUNIARIOS	1				1
APLAZAMIENTO		1			1
SALDO A FAVOR	1				1

SOLICITUD DE PAZ Y SALVO	1				1
SOLICITUD DE BECA	1				1
DIPLOMADO	1				1
TOTAL GENERAL	215	42	26	3	286

Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 87% de los usuarios no evalúan las repuestas recibidas.

El grafico presentado a continuación muestra que las personas que evaluaron se mostraron insatisfechas; 5%, el 5% manifestó estas completamente satisfecho, el 2% parcialmente satisfecho y parcialmente insatisfecho el 1%.

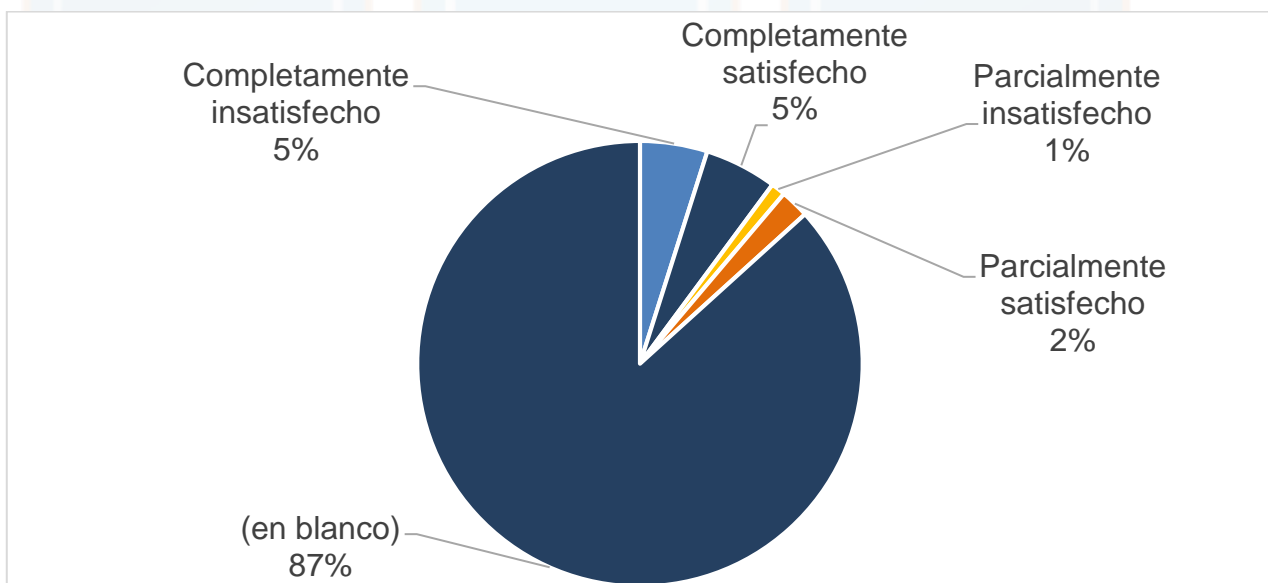


Ilustración 6. Evaluación de la satisfacción con relación a las respuestas recibidas. Fuente: Bienestar Institucional. 2021

FUNDACION UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Siguen siendo los estudiantes los principales usuarios del P.Q.R.S. seguido del personal externo. Cabe resaltar que cámbienlos egresados están frecuentando el buzón virtual de PQRS, lo que indica que la promoción del servicio está dando resultados.
- Muchos de las solicitudes radicas corresponden a temas grado; los usuarios consultan por los requisitos para obtención de paz y salvo y otros aspectos relacionados a la inclusión a la ceremonia. Se sugiere brindar información suficiente en tiempo y forma a los aspirantes a grado .
- La solicitud de generación de certificados esta entre los PQRS más frecuentes, por lo que se propone evaluar la posibilidad de habilitar un micrositio en la página web institucional donde los interesados puedan obtener información detallada, liquidarlos y que se descarguen por este mismo medio.
- 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. Son cada vez menos los usuario9s del sistema que evalúan el servicio recibido.
- Se preconfigurarán asuntos, de forma que sea más ágil el análisis de los mismos por parte de las áreas que intervienen en la evaluación y seguimiento.
- La atención oportuna de los P.Q.R.S ha mejorada con relación a los periodos anteriores. Sin embargo seguimos teniendo solitudes desatendidas o con respuestas tardías.
- Los líderes de área deben realizar seguimiento constante a las solicitudes más recurrentes de forma que les permita emprenden acciones de mejora de forma oportuna, mitigando la ocurrencia de las mimas.
- El P.Q.R.S. resulta ser un medio confiable para la medición de la gestión de las áreas.

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO