

P.Q.R.S

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

JULIO – NOVIEMBRE
2021



GENERALIDADES

Diciembre 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.....	15
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	16

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 P.Q.R.S 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 segundo 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 P.Q.R.S de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, durante el periodo comprendido entre julio a noviembre del año 2021.

ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de julio a noviembre 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 P.Q.R.S

En el segundo periodo de 2021, se registraron 175 P.Q.R.S.; 111 solicitudes menos de las tramitadas en el en el primer periodo del año. A continuación, el grafico nos muestra que el 80% (141) de los registros corresponden a Peticiones, el 10% (17) a Quejas, el 9% (16) a Reclamos y sólo el 1% a sugerencias

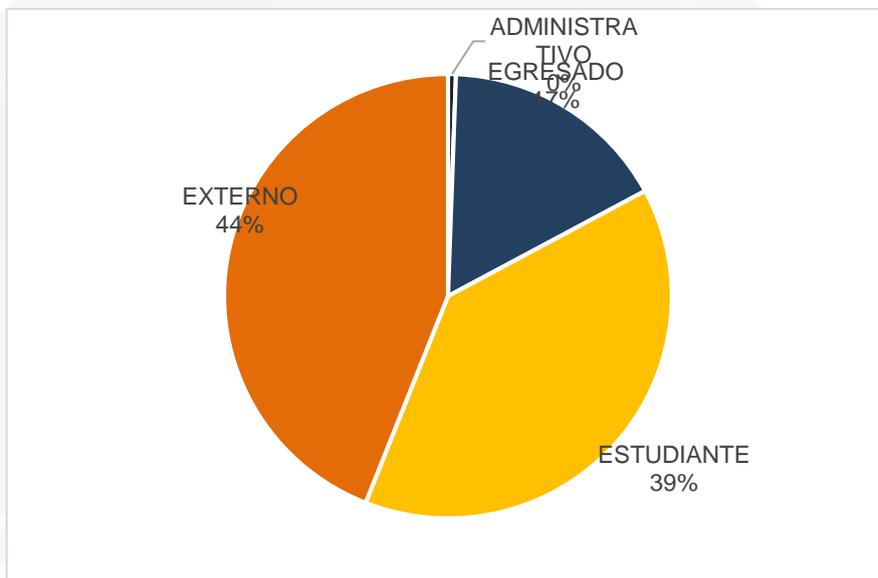


Ilustración 1 Cantidad de PQRS recibidos. Fuente: Bienestar Institucional. 2021

Recuento mensual

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

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

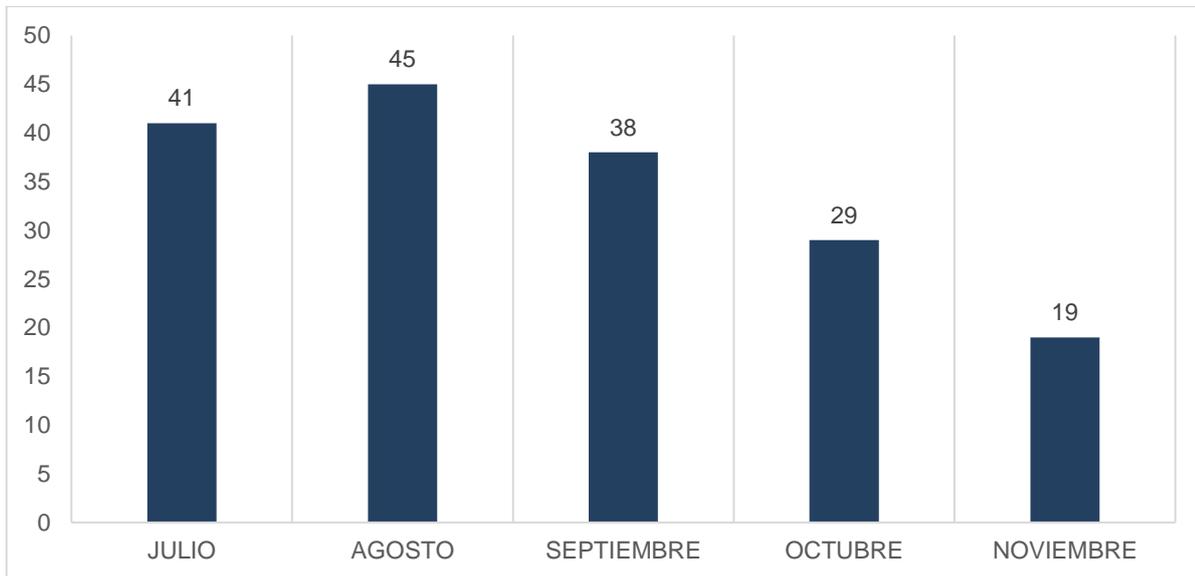


Ilustración 2 Comportamiento mensual de la recepción de P.Q.R.S. Fuente Bienestar

Los meses donde más se registran P.Q.R.S son los meses de julio y agosto

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
JULIO	41	24%
AGOSTO	45	26%
SEPTIEMBRE	38	22%
OCTUBRE	29	17%
NOVIEMBRE	19	11%

Usuarios del sistema

Los usuarios más frecuentes del sistema es el público externo; 77, una cifra inusual en lo que históricamente se ha registrado. Con frecuencia los usuarios que más consultan por este medio son los estudiantes, para este periodo vemos que la cifra se redujo a 68, un numero considerablemente menor a los periodos anteriores, lo que se podría explicar con el retorno de las actividades presenciales. En menor proporción el sistema es usado por egresados;29, y por administrativos; 1. Para este periodo no se presentaron solicitudes Anónimas

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

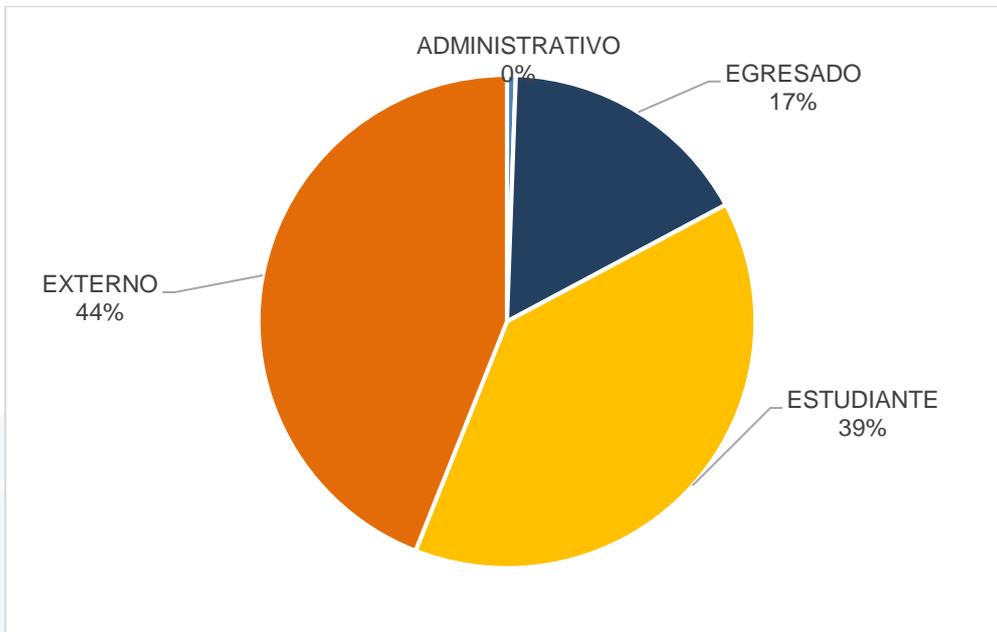


Ilustración 3 Tipo de usuarios. Fuente: Bienestar Institucional. 2021

Se presenta a continuación la distribución de esta población estudiantil, usuarios del sistema, según el programa que cursan en la institución.

El grafico nos muestra casi la mitad de los estudiantes (45%) pertenece al programa de Derecho

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

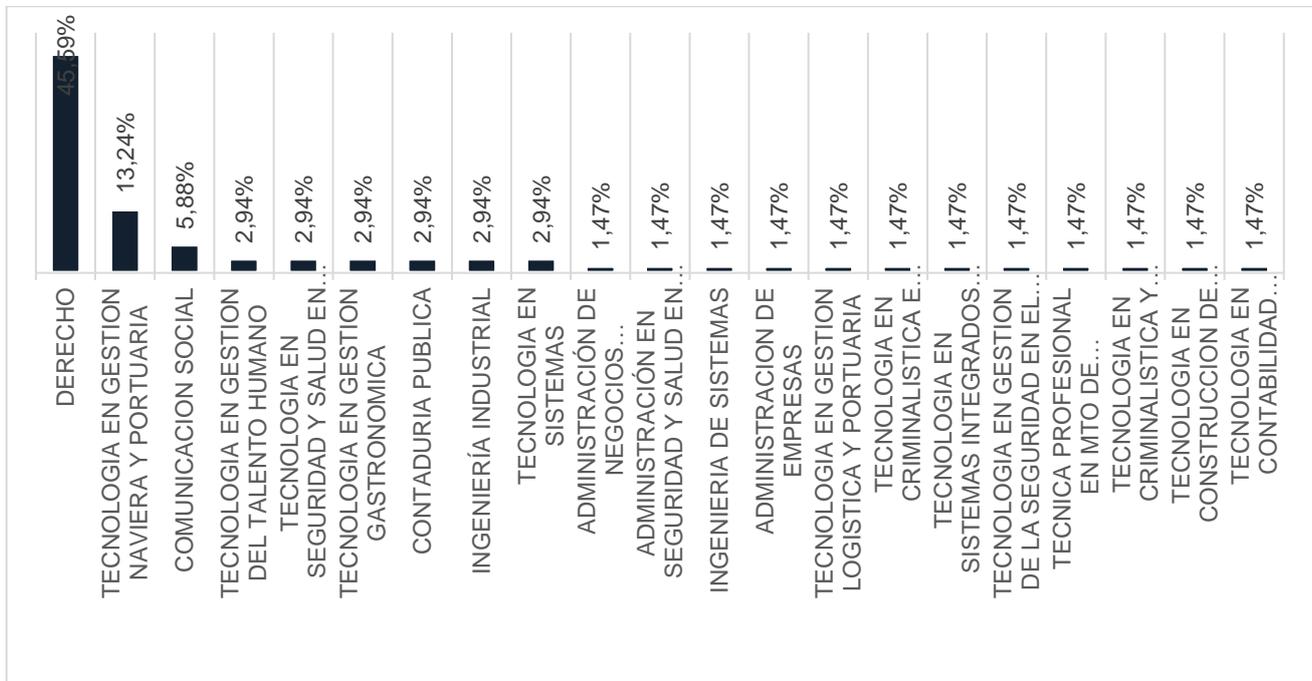


Ilustración 4 Programa académico del solicitante Fuente. Bienestar Institucional. 2021

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 IIP de 2021 fue Admisiones Registro y Control con 48 peticiones, 4 quejas y 5 reclamo, para un total de 58 solicitudes.

ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	49	4	5		58
BIENESTAR INSTITUCIONAL	23	2	1		26
SECRETARÍA GENERAL	14	2	3		19
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	5	3	2		10
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	7	1			8
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3	3	2		8
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	6	1			7
DIVISIÓN DE SISTEMAS	6			1	7
DIVISIÓN FINANCIERA	4		2		6
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	6				6

CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRACTICAS Y EGRESADOS.	4				4
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA	2	1	1		4
BIBLIOTECA	3				3
VICERRECTORÍA FINANCIERA	3				3
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	1	1			2
RECTORÍA	2				2
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	1				1
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN, MERCADEO Y COMUNICACIONES	1				1
RECEPCIÓN	1				1
TOTAL GENERAL	141	18	16	1	176

Oportunidad de la respuesta

Los tiempos establecidos para dar respuesta los P.Q.R.S. recibidos son ocho (8) días hábiles. De 176 solicitudes recibidas, 109 se respondieron de manera oportuna, lo que corresponde a un 62%; distribuido de la siguiente manera: 86 peticiones, 10 quejas, 12 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.

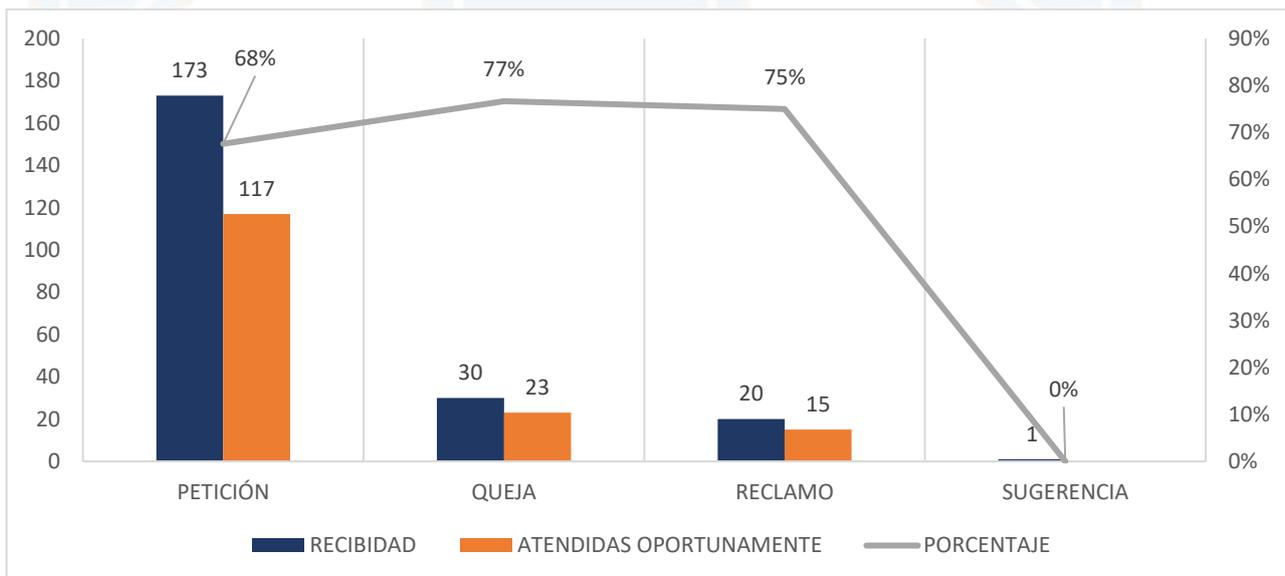


Ilustración 5. Oportunidad de la respuesta. Fuente: Bienestar Institucional. 2021

Asuntos de los P.Q.R.S recibidos

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

ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	49	4	5		58
GRADOS	13	1	2		16
OTRO	8	1	1		10
CERTIFICADO	7		1		8
PAZ Y SALVO DE GRADO	3	1			4
DIPLOMA	3				3
CORREO INSTITUCIONAL	3				3
TWEETALIG	2				2
DIPLOMADO	2				2
SITUACIÓN ACADÉMICA	2				2
MATRICULAS	1		1		2
CRÉDITO	1	1			2
HOMOLOGACIÓN	2				2
REINGRESO	1				1
ESPECIALIZACIÓN	1				1
BIBLIOTECA	3				3
PAZ Y SALVO DE GRADO	2				2
MATRICULAS	1				1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	23	2	1		26
HORAS BIENESTAR	17				17
MATRICULAS	1	1			2
OTRO	2				2
CERTIFICADO	1				1
METODOLOGÍA DOCENTE		1			1
DIPLOMA			1		1
APLAZAMIENTO DE SEMESTRE	1				1
GRADOS	1				1
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	1	1			2
SPLAVIA	1				1
CORREO INSTITUCIONAL		1			1
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRACTICAS Y EGRESADOS.	4				4
PAZ Y SALVO DE GRADO	2				2

CERTIFICADO	1				1
GRADOS	1				1
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	1				1
OTRO	1				1
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA	2	1	1		4
MATRICULAS	1	1			2
OTRO			1		1
GRADOS	1				1
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN, MERCADEO Y COMUNICACIONES	1				1
MATRICULAS	1				1
DIVISIÓN DE SISTEMAS	6			1	7
CORREO INSTITUCIONAL	6				6
MENSAJE DE PRUEBA				1	1
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	6				6
CERTIFICADO	3				3
OTRO	2				2
METODOLOGÍA DOCENTE	1				1
DIVISIÓN FINANCIERA	4		2		6
PAZ Y SALVO DE GRADO	1		1		2
MATRICULAS	2				2
CRÉDITO	1				1
OTRO			1		1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	5	3	2		10
DIPLOMADO	1	1			2
OTRO	1	1			2
GRADOS	2				2
DIPLOMA			1		1
REINGRESO	1				1
SITUACIÓN ACADÉMICA		1			1
HORAS BIENESTAR			1		1
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	7	1			8
OTRO	2				2
GRADOS	2				2
SITUACIÓN ACADÉMICA		1			1
PAZ Y SALVO DE GRADO	1				1

MATRICULAS	1				1
METODOLOGÍA DOCENTE	1				1
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	6	1			7
OTRO	2	1			3
APLAZAMIENTO DE SEMESTRE	1				1
HOMOLOGACIÓN	1				1
CORREO INSTITUCIONAL	1				1
GRADOS	1				1
RECEPCIÓN	1				1
PAZ Y SALVO DE GRADO	1				1
RECTORÍA	2				2
OTRO	1				1
BECA	1				1
SECRETARÍA GENERAL	14	2	3		19
GRADOS	4	1	1		6
OTRO	2		1		3
PAZ Y SALVO DE GRADO	3				3
DIPLOMA	1		1		2
OFERTA DE SERVICIOS	2				2
CRÉDITO	1				1
CERTIFICADO	1				1
METODOLOGÍA DOCENTE		1			1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	3	3	2		8
CERTIFICADO	2		1		3
OTRO	1				1
METODOLOGÍA DOCENTE		1			1
DIPLOMA		1			1
SITUACIÓN ACADÉMICA			1		1
MATRICULAS		1			1
VICERRECTORÍA FINANCIERA	3				3
TRASLADO DE PROGRAMA	2				2
MATRICULAS	1				1
TOTAL	141	18	16	1	176

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 84% de los usuarios no evalúan las repuestas recibidas.

El grafico presentado a continuación muestra que el 8% de los usuarios que evalúan la repuesta se mostraron satisfechos por la respuesta recibida, el 3% parcialmente satisfechos, el 04% completamente insatisfechos y el 1% parcialmente insatisfecho.

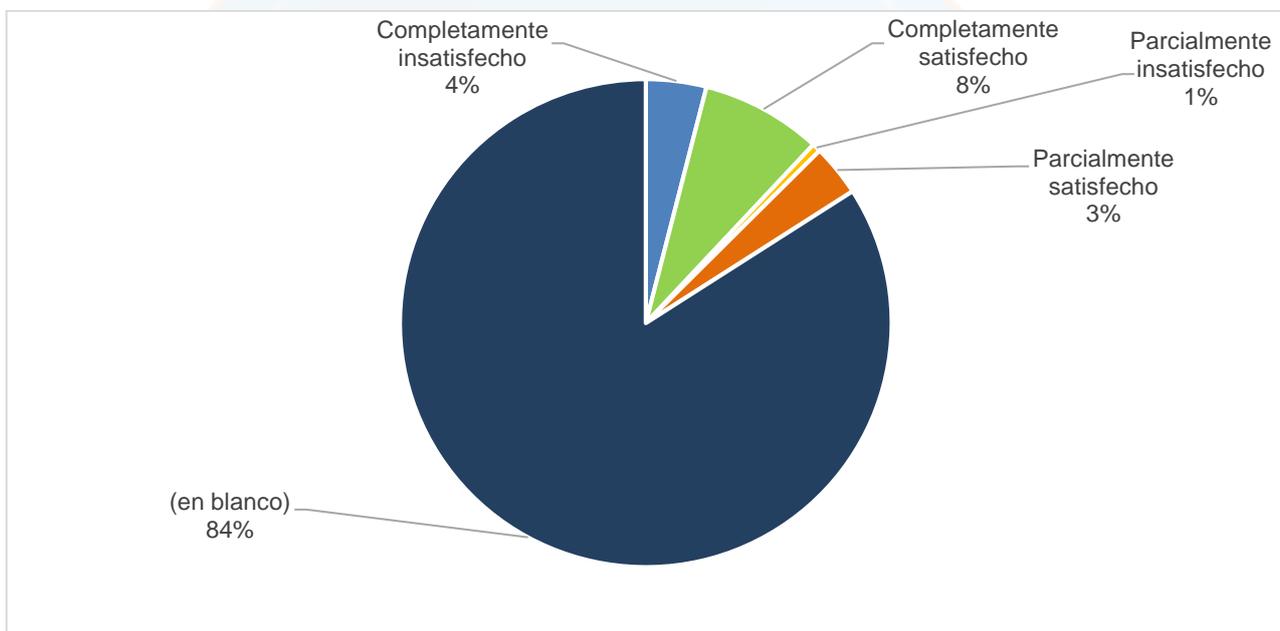


Ilustración 6. Evaluación de la satisfacción con relación a las respuestas recibidas. Fuente: Bienestar Institucional. 2021

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Para el segundo periodo del año, de forma atípica, los usuarios externos fueron los que más consultaron el buzón virtual de P.Q.R.S.
- 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 P.Q.R.S más frecuentes, por lo que se propone evaluar la posibilidad de habilitar un micro sitio 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.
- 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