

# OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL  
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA  
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA  
BANCO DE PROYECTOS



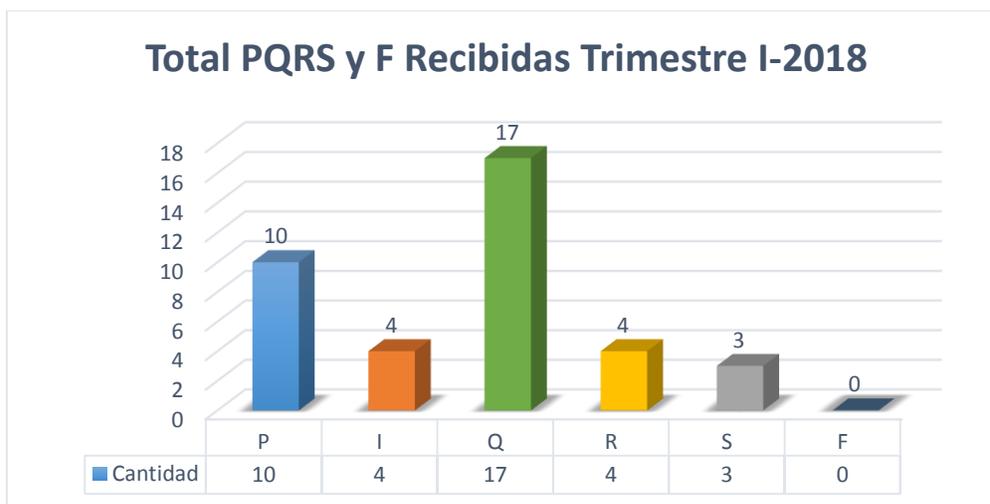
**INFORME DE PQRS  
TRIMESTRE I - 2018**

**ELABORADO POR: MARIANA GUIRALES BORRERO**

**REVISADO POR: ING. DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ**

## ANALISIS DE RESULTADOS

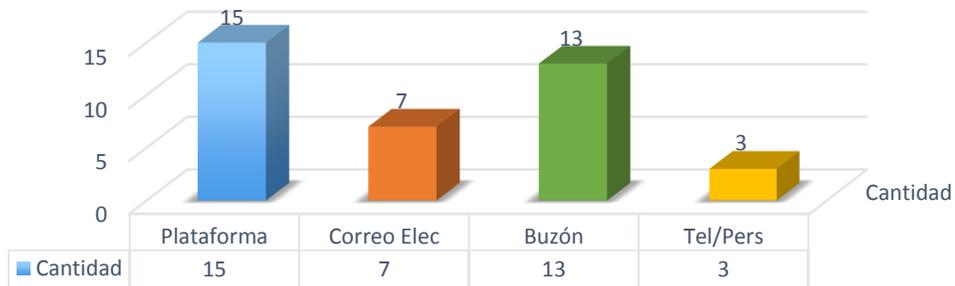
De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (Cal-F-6)” para el año 2018, el sistema de PQRS cuenta con una distribución entre **Peticiones, Información (solicitudes de), Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones**, cuyos resultados del primer trimestre del año 2018, se pueden observar en la siguiente gráfica:



Todas las PQRS se recibieron en las instalaciones del Norte.

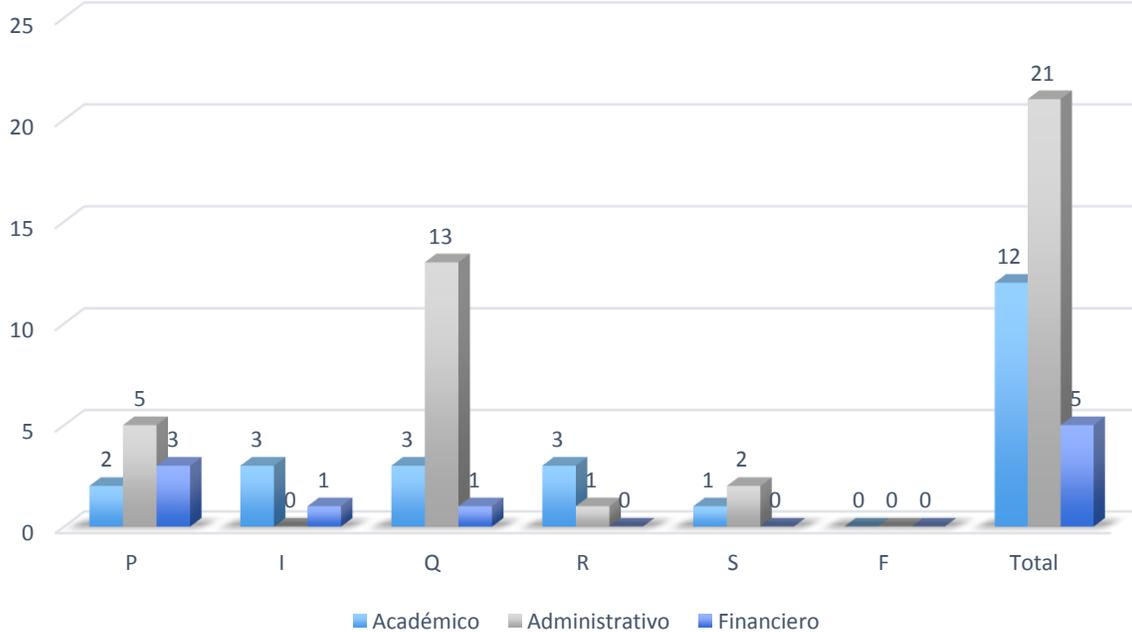
El Área de Gestión de la Calidad Institucional dispone de diferentes canales de comunicación (Plataforma web, Buzones físicos, Correo electrónico, Telefónico/Personal), para que la comunidad presente sus requerimientos a las diferentes Dependencias de la UNIAJC. De conformidad con la información registrada en el formato “Seguimiento PQRS (Cal-F-6)”, en este primer trimestre del año se observa que el medio más utilizado por los estudiantes para interponer los recursos, es vía Plataforma, con un porcentaje del 39% (15), seguido de los Buzones físicos con una participación del 34% (13), seguidos del Correo electrónico con un porcentaje de 18% (7), y 3 (8%) se recibieron vía telefónica/personal para un total de 38 requerimientos recibidos durante el primer trimestre del año 2018.

### Canales de Comunicación.



Se puede observar también que de los tres tipos de asuntos generales identificados en el Sistema de PQRS, los “Asuntos administrativos” fueron los más interpuestos por los usuarios con un 55% (21), seguido por los “Asuntos académicos” con un 32% (12) y los “Asuntos financieros” los menos usados con un 13% (5).

### PQRS y F por Asunto



El tiempo de respuesta de las 38 PQRS tramitadas en este primer trimestre disminuyó a 8 días (en el mismo periodo del año anterior las respuestas se dieron con promedio de 9 días). Cabe resaltar que ninguno de requerimientos resueltos por la UNIAJC en este trimestre se dio fuera de los términos legales establecidos.

Se recibieron 3 PQRS “Anónimas” que, de acuerdo al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 fueron respondidas mediante publicación en la cartelera del edificio principal de la UNIAJC. 2 estaban dirigidas a Bienestar Universitario con respecto a la utilización del horno Microondas en la Cafetería del 3° Piso y 1 a Gestión de la Infraestructura Física para instalación Escaleras Eléctricas.

Del total de PQRS recibidas en el primer Trimestre de 2018, el 95% fue de Estudiantes (36), el 5% (2) de Docentes y/o funcionarios y ninguno de Otros, dicha información la podemos observar en la siguiente gráfica donde las siglas significan **P**etición, **I**nformación, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencia y **F**elicitación.



Las Peticiones que se recibieron en el Área de Gestión de la Calidad Institucional por los usuarios de la UNIAJC, fueron temas relacionados con Liquidación derechos de grado, Pagos y formas de pago de semestres, Publicación de notas de inglés, Inscripción y cursos de inglés y Aire acondicionado en biblioteca.

Las peticiones de Información se trataron de Información y plazos para pago de matrícula, Notas de inglés, Homologaciones y Certificado de centro de idiomas.

Las Quejas recibidas fueron por temas relacionados con Autorización de cheques, Liquidación vencida, Uso de microondas en cafetería, Niveles, notas y procesos del centro de idiomas, Parqueaderos, Práctica formativa certificada y diplomada.

Los Reclamos de los estudiantes se dieron por Plataforma de inscripción de inglés, notas de inglés y salón de CEFTEL con 2 grupos.

Las Sugerencias fueron por Expedir recibos de pago de certificados por página web Descargas en Moodle y Escaleras eléctricas.

**NOTA:** El 29% de las PQRS recibidas en la UNIAJC en lo corrido del año estaban dirigidas al Centro de Idiomas (11).