



# INFORME DE PQRS II Cuatrimestre 2019

Institución Universitaria Antonio Jose Camacho

Elaborado por:

**LUZ ELENA ORTIZ CARLOSAMA**

Técnica Administrativa

Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:

**DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ**

Profesional Gestión Calidad Institucional

**Oficina Asesora de Planeación**

**Gestión de Calidad Institucional  
Gestión de Infraestructura Física  
Gestión de Información Estadística  
Banco de Proyectos**

## RESULTADOS HISTÓRICOS

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (EM-F-7)” de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el Sistema de PQRS ha reportado el siguiente historial de las **Peticiones**, **Peticiones de Información**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Felicitaciones**, recibidas y tramitadas en los últimos 5 años:

Tiempo promedio de respuesta de PQRS<sup>1</sup>

Tiempo Promedio Respuesta	2015	2016	2017	2018	IIC - 2019
Días	10	6.8	9	9	7.7
Cantidad PQRS	197	186	185	198	253

## RESULTADOS AÑO 2019

Hasta el 31 de agosto de 2019, el tiempo de respuesta promedio de las 253 PQRS recibidas (210 ingresadas al aplicativo, **9 anuladas por ser pruebas para mejorar el aplicativo** y 43 que se gestionaron por correo electrónico), es de 7,7 días hábiles, estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente, que son 15 días hábiles, disminuyendo en este II cuatrimestre comparado a los dos años anteriores (9 días).

18 PQRS se respondieron atrasadas, a pesar de las acciones<sup>2</sup> adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar el retraso.

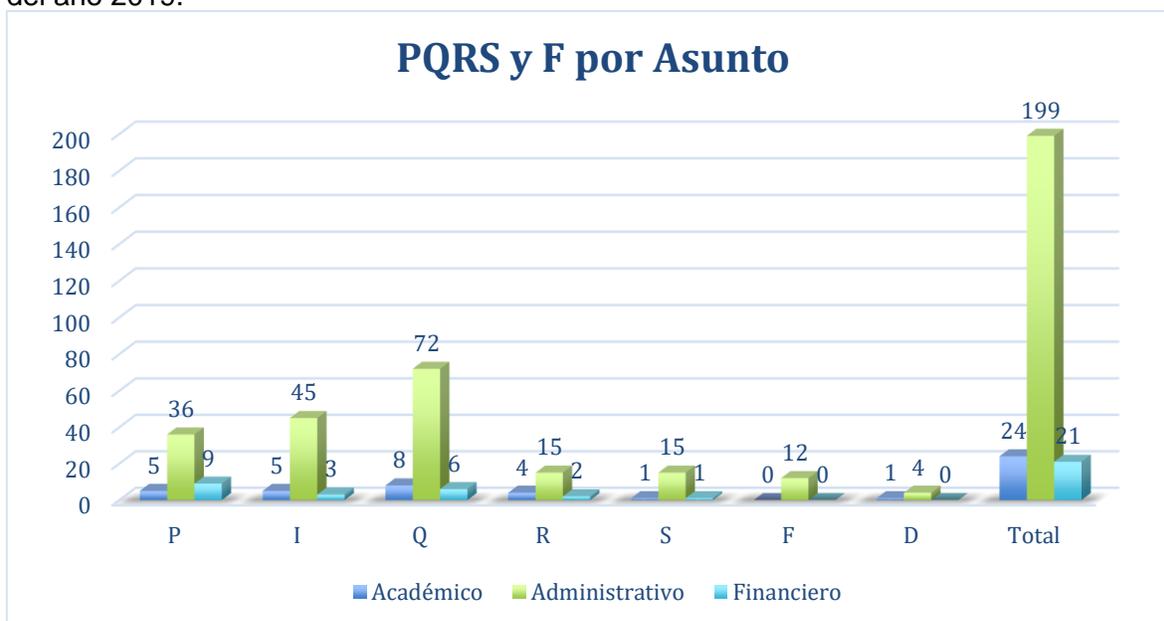
- **Mercadeo:** 4 peticiones sobre “Problemas con Inscripción en instalaciones Sur, solicitud de información y atención a aspirantes en trámite inscripción”, resueltas con 89 días (1), 90 días (2) y 1 día (1) de retraso.
- **Tesorería:** 3 peticiones, con 1 día, 2 días y 3 días de retraso, sobre “Dificultad en atención telefónica con Tesorería”, “Verificar y corregir información de pago para poder matricular”, y “Bloqueada Plataforma para matrícula académica por no registrar pago”.
- **Bienestar Universitario:** 2 peticiones, una por 114 días (72 días en Secretaría General y 42 días en Bienestar Universitario), y otra por 5 días, sobre “Información de Generación E”.
- **Biblioteca:** 2 peticiones con respecto al “Ruido en Biblioteca” y “Reuniones y aseo en biblioteca”, respondido una con 2 días y otra con 3 días de retraso.

<sup>1</sup> El tiempo promedio de respuesta calculado durante los años 2015 a 2016 fue en “días calendario”, pero a partir del año 2017 el cálculo se realiza en “días hábiles”, según genera el “Aplicativo de PQRS” implementado en la UNIAJC desde enero 2017.

<sup>2</sup> Las principales acciones realizadas por el Área de Calidad Institucional para mejorar los tiempos de respuesta, estuvieron relacionadas con la comunicación personal, telefónica y electrónica, mediante recordatorios, propuesta de opciones y acuerdos sobre fechas.

- Coordinación Académica: **2** requerimientos sobre “Solicitud de cambio de salón” y “Horario de atención en audiovisuales” con 1 día de retraso en cada una.
- Servicios Generales: **2** peticiones sobre “Piso Irregular en Biblioteca Norte”, una con 2 días y otra con 3 días de retraso en su respuesta.
- Secretaria General: **1** petición sobre “Solicitud de Plazo para pago de nivel de inglés”, una con 3 días de retraso en su respuesta.
- Programa Tecnología en Producción Industrial: **1** reclamo sobre “Desconocimiento nota de Parcial final asignatura”, con 3 días de retraso en su respuesta.
- Programa Administración en Salud: **1** queja sobre “Bibliografías para Programas E-learning y B-learning”, con 1 día de retraso en su respuesta.
- Facultad de Ingenierías: 1 felicitación con 1 día de retraso sobre “Felicitación por servicio a los estudiantes”.
- Programa Ingeniería de Sistemas: **1** queja sobre “Reporte tardío de notas”, con 1 día de retraso en su respuesta.

En el siguiente gráfico se presentan las **Peticiones**, **Peticiones de Información**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias**, **Felicitaciones** y **Demandas** recibidas y tramitadas en el transcurso del año 2019.

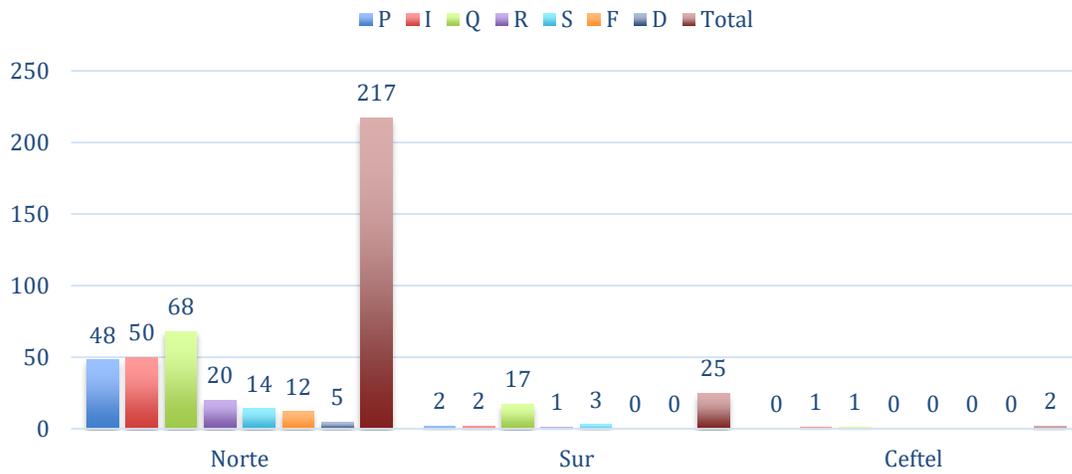


A continuación, se presenta la información que detalla, sobre las PQRS tramitadas hasta 31 de agosto del año en curso, su distribución por Estamento, Sitio y Medio de contacto, de lo cual se presenta que:

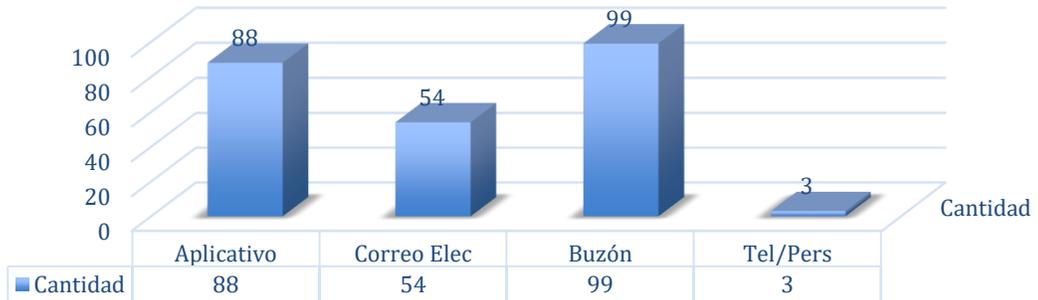
- Son los **Estudiantes** (usuarios) quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRS, dado que registran un 76.6% (187) del total de PQRS recibidas, seguido por **Otros** con el 19.7% (48) y por último están **docentes y/o funcionarios** tuvo una participación de 3.7% (9).
- La Instalación que más reporta PQRS es **Norte** (88.9% - 217 PQRS), seguido por **Sur** (10.2% - 25 requerimientos).
- El medio de contacto preferido para interponer PQRS es el **Buzón Físico** con el 40.6% (99), sin embargo el **Aplicativo** incorporado desde el 2017 presenta un 36.1% (88) y el **correo electrónico**, aunque tiende a bajar, sigue siendo utilizado en un 22.1% (54). La comunicación **Telefónica/Personal** es la menos utilizada con un 1.2% (3).
- El tipo de asunto que más se reporta son los **Administrativos** con un 81.1% (198), seguido por los asuntos **Académicos** con un 10.2% (25) y los asuntos **Financieros** los menos referidos con un 8.6% (21).

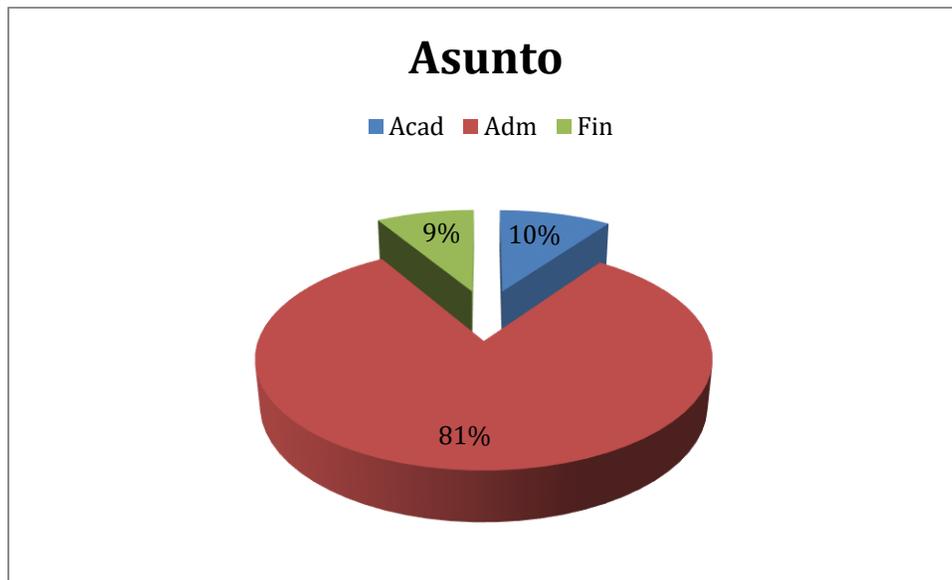


## PQRS y F por Ubicación



## Canales de Comunicación.





Se recibieron **7** PQRS anónimas que se respondieron en la cartelera principal, teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta<sup>3</sup>. 4 dirigidas a **Biblioteca** con respecto a “Mantenimiento de computadores” y “Aseo y reuniones en Biblioteca”, 1 a **Coordinación Administrativa Sur** por “Perturbación por trabajos de mantenimiento en instalaciones del Sur”, 1 a **Programa de Administración en Salud** por “Seguimiento a actitudes de un profesor” y 1 a **Oficina de Servicios Generales** por “Mejorar atención y actitud vigilante”.

### DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

Se clasificaron por tipos de PQRSD y se presentan los totales gestionadas por dependencias:

(33) Admisión y Registro Académico: 12 por solicitud de Información, 12 Quejas, 4 Reclamos, 3 Peticiones y 2 sugerencias.

(29) Biblioteca: 9 Quejas, 9 Felicitaciones, 5 Reclamos, 4 Sugerencias, 1 Petición y 1 Solicitud de Información.

(23) Tesorería: 8 Petición, 6 Quejas, 4 Solicitud de Información, 3 Reclamos y 2 Sugerencias.

(18) Tecnologías de Información y Comunicación: 5 Peticiones, 12 Quejas y 1 sugerencia.

(16) Servicios Generales: 7 Quejas, 4 Petición, 3 Denuncias y 2 Reclamos.

<sup>3</sup> Las PQRS Anónimas se respondieron a las mismas direcciones electrónicas desde las que se recibieron, y si se recibieron mediante buzón físico, se respondieron en la cartelera del Ágora en la Principal.

- (15) Coordinación Administrativa Sur: 10 Quejas, 3 sugerencias, 1 Petición y 1 Información.
- (14) Centro de Idiomas: 6 Quejas, 3 Reclamos, 2 Petición, 2 Información y 1 Felicitación.
- (12) Bienestar Universitario: 4 Peticiones, 4 Quejas, y 4 de Información.
- (11) Mercadeo: 8 Solicitud de Información, 1 Queja, 1 Petición y 1 Sugerencia.
- (10) Desarrollo Humano: 8 Solicitud de Información y 2 por Petición.
- (9) Coordinación Académica: 6 Quejas, 2 Peticiones y 1 Sugerencia.
- (7) Vicerrectoría Académica: 5 Peticiones, 1 Queja y 1 Sugerencia.
- (5) Programa Ingeniería en Sistemas: 2 Quejas, 1 Petición, 1 Denuncia y 1 Solicitud de Información.
- (5) Programa Administración en Salud: 3 Quejas, 1 Petición y 1 Solicitud de Información.
- (4) Programa en Producción Industrial: 1 Queja, 1 Reclamo, 1 Petición y 1 solicitud de Información.
- (4) Desarrollo Profesional (BU): 2 Solicitud de Información y 2 Peticiones.
- (3) Calidad Institucional: 2 Quejas y 1 Petición.
- (3) UNIAJC Virtual: 1 Queja, 1 Reclamo y 1 Sugerencia.
- (2) Educación Continúa: 2 Petición.
- (2) Secretaria General: 1 Denuncia y 1 Petición.
- (2) Programa Tec. Mercadeo y Adm. de Empresas: 2 Solicitud de Información.
- (2) Programa Salud Ocupacional: 1 Queja y 1 Solicitud de Información.
- (1) Planeación: Sugerencia.
- (1) Capacitación en TIC: Queja.
- (1) Contabilidad: Petición.
- (1) Infraestructura Física: Petición.
- (1) CEFTEL: Solicitud de información.
- (1) Decanato de Investigación: Solicitud de Información.

- (1) Programa de Contaduría Pública: Petición.
- (1) Programa de Tecnología en Mercadeo y Negocios Internacionales: Queja.
- (1) Decano FCS&H: Reclamo.
- (1) Programa Diseño Visual: Solicitud de Información.
- (1) Decanatura FEDV: Solicitud de Información.
- (1) Decanatura FI: Felicitación.
- (1) Egresados: Felicitación.
- (1) Programa Ingeniería en Electrónica: Solicitud de Información.
- (1) Programa Tecnología en Sistemas: Petición.
- (1) Oficina de Relaciones Interinstitucionales: Reclamo.

Las principales **Quejas** (86) se presentan por diferentes aspectos como:

- **Financiera:** Liquidación y matriculas financieras, atención telefónica, bloqueada la plataforma, no registro de pago, descuentos por convenios y pago de arrendamiento.
- **Académico:** Notas en plataforma, retrasos en publicación de notas, apoyo en matricula académica, corrección de jornada académica, procesos de homologación, dificultad plataforma virtual, no apertura nivel 6 en cursos de inglés, bibliografías para Programas E-learning y B-learning, solicitud de cambio de salón e inconformidad por metodología.
- **Administrativo:** Descargue de liquidación financiera, inscripción, solicitud y manejo de información, pago a tutor externo, ruido en biblioteca, capacidad WiFi, tramites de documentos, recibo de Hojas de Vida, hurtos, funcionamiento de aire acondicionado, felicitaciones a Biblioteca y Egresados, perturbación por trabajos en las instalaciones del Sur, disponibilidad de hornos microondas, matriculas financieras, sobrecupo y apertura en los cursos de inglés, reporte de horas de bienestar, búsqueda de estudiantes en práctica, actitudes de profesores, costos de certificado, dificultad en ingreso de cursos virtuales, mantenimiento de computadores en biblioteca, mantenimiento general en Estación I,II y Central, no ingreso de puerta 3, horario de atención en audiovisuales, solicitud para creación proveedor, reparación de cielo falso, piso irregular, uso diferente de biblioteca, información "Generación E", fechas de ceremonia de grado, Asuntos de Parqueros, generación de Certificados .

Las **Peticiones** (50) pertenecen a estudiantes y externos, y están relacionados con:

- Liquidaciones financieras.
- Cambio de salón y sedes asignadas.
- Gestión para prácticas.
- Wifi en instalaciones.
- Situaciones relacionadas con notas

- Solicitud de información para pagos y creación proveedor UNIAJC
- Disponibilidad de hornos microondas
- Pagos sin recargo
- Mantenimiento en computadores
- Seguimiento a actitud de profesores
- Mantenimiento a baños, ventiladores y sillas
- Habilitar puerta 3 Edificio principal
- Reparación de cielo Razo
- Techar parqueo bicicletas
- Arreglar piso irregular de biblioteca
- Solicitud de notas de ingles
- Información practicantes SENA
- Registro de notas
- Servicio de Red Wifi
- Solicitudes de pago

Los **Reclamos** (21) de estudiantes y anónimos se centran en:

- Pago a tutor externo
- Verificar y corregir información de pago para matricular
- Entrega de fotos de grado
- Notas de parcial final
- Ingreso a aula virtual
- Uso diferente de espacios físicos de Biblioteca
- Información de Ceremonia de Grado
- Mantenimiento computadores de Biblioteca
- Control de ruido en Biblioteca
- Pago de arrendamiento Casa ORI
- Mantenimiento baños y sillas Estación I
- Notas por tareas de Ingles Virtual
- Corrección Certificado de Estudio
- Condiciones de Parqueo

Las **Felicitaciones** (12) de estudiantes y funcionarios están relacionadas con:

- Mejoras en Biblioteca.
- Servicios y atención ofrecidos a los estudiantes de la Facultad de Ingeniarías y Centro de Idiomas (por Becarios).
- Talleres e información actualizada ofrecidos por el Programa egresados

Las **peticiones de Información** (53) se relacionan con:

- Liquidación financieras
- Aspirantes a inscripciones
- Dificultad con inscripción
- “Generación E”
- Proceso para enviar hoja de vida
- Proceso de homologación
- Curso de Aire Acondicionado
- Estudiantes para practicas
- Supletorios calendario B
- Precios y tiempo de entrega de certificados
- Apertura nivel 6 de inglés modalidad B-learning
- Matrícula Financiera
- Cambio de sede y programa
- Proceso para publicación de oferta laboral.
- Consulta convocatoria Docente
- Revista Trabajo Social
- Solicitud de Pensum y certificados

Las **Sugerencias** (17) relacionadas con los estudiantes están relacionadas con:

- Atención con Aspirantes a inscripción
- Ruido en Biblioteca.
- Dificultades para comprender la Plataforma de cursos virtuales.
- Uso apropiado de los espacios y mobiliario de biblioteca.
- Perturbación por trabajos de mantenimiento en Sur.
- Horario de atención en audiovisuales
- Bibliografía sobre Libertad financiera

En las instalaciones del **SUR** las PQRS son acerca de:

- Problemas con Inscripción sede Sur.
- Dificultades con matrícula en línea.
- Perturbación por trabajos de mantenimiento en Sur.
- Desconocimiento nota de Parcial final asignatura.
- Solicitud de plazo para pago sin recargo.
- Revisión de notas en seminario.
- Cantidad de estudiantes en nivel de inglés.
- Actitud de profesora en la prestación del servicio.
- Manejo de la información
- Atención y Solicitud de productos saludables en cafetería
- Disponibilidad de hornos microondas en el Sur.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- El histórico de recepción de PQRS ha aumentado considerablemente
- Han aumentado los requerimientos administrativos (68% - 2018 / 81.6% - 2019) y financieros (6% - 2018 / 8.6% - 2019), y disminuido los requerimientos académicos (27% - 2018 / 9.8% - 2019).
- De acuerdo a las situaciones presentadas al inicio de año para los pagos, se recibieron varias comunicaciones de inconformidad con la atención, las cuales se remitieron a Tesorería (11) y Mercadeo (6).
- El Aplicativo de PQRS ha facilitado a las partes interesadas a expresar sus requerimientos permitiendo a la Institución gestionar lo más pronto posible la solución a los asuntos identificados.
- Ha aumentado el uso del aplicativo, disminuyendo las PQRS en físico.
- Se reitera la importancia de responder en el menor tiempo posible y brindar soluciones precisas para que los estudiantes y demás usuarios del sistema de PQRS estén más satisfechos (118 han informado su nivel de satisfacción que en promedio es de 3,6 de 5,00).
- Responder con CC al Buzón de PQRS, las que se envían por correo (Actualmente se han tramitado 39 requerimientos).
- Publicar el proceso del reembolso de Generación E.
- Que los funcionarios que contestan PQRS y personal de atención en ventanillas realicen el curso de "Lenguaje Claro – DNP" (2M de Lenguaje escrito, 1M de lenguaje verbal y 1 de lenguaje no verbal). El registro en el Link <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/registrarse/>.

Elaborado

Revisado

**LUZ ELENA ORTÍZ CARLOSAMA**  
Técnica Oficina de Planeación

**DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ**  
Profesional de Calidad Institucional