

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 III - 2018

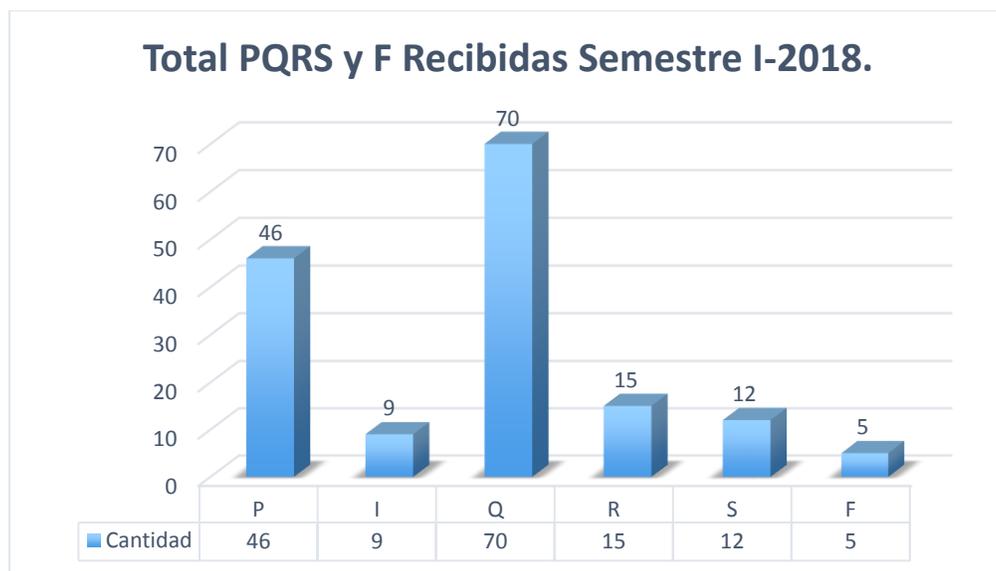
ELABORADO POR: MARIANA GUIRALES BORRERO

REVISADO POR: ING. DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ

Octubre 01 de 2018

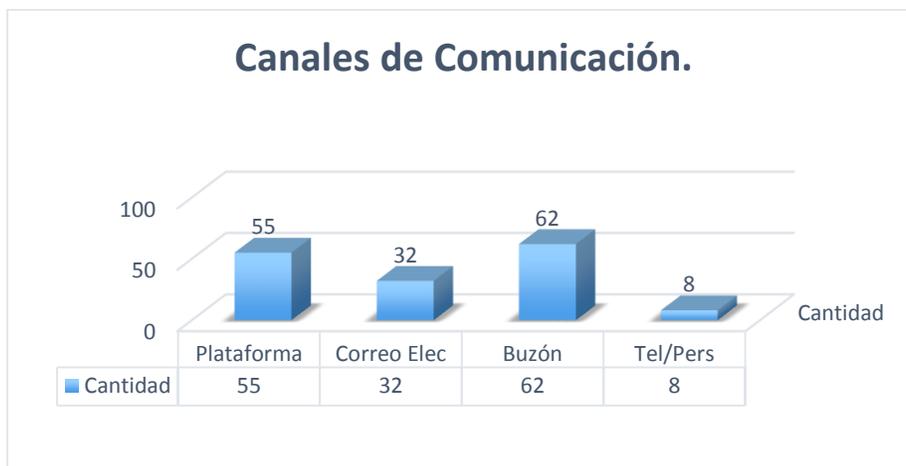
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (Cal-F-6)” para lo corrido del año 2018 (tercer trimestre), el sistema de PQRS cuenta con 157 requerimientos distribuidos entre **P**eticiones, **I**nformación (solicitudes de), **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias y **F**elicitaciones, cuyos resultados se pueden observar en la siguiente gráfica:

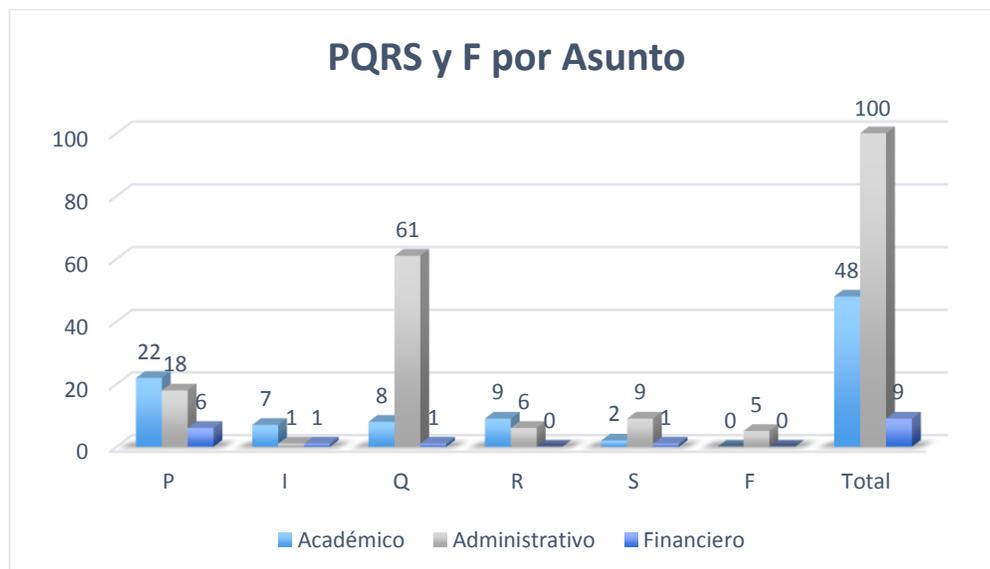


Doce de las PQRS se recibieron en las instalaciones del Sur (cinco peticiones, seis quejas y una sugerencia), todas las demás se recibieron en el Norte.

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 tercer trimestre del año se observa que el medio más utilizado por los estudiantes para interponer los recursos, es vía Buzón Físico (39%), seguido de la Plataforma Virtual (35%), Correo electrónico (20%), y sólo el 5% se recibieron vía telefónica/personal.



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 64% (100), seguido por los “*Asuntos académicos*” con un 31% (48) y los “*Asuntos financieros*” los menos usados con un 6% (9).



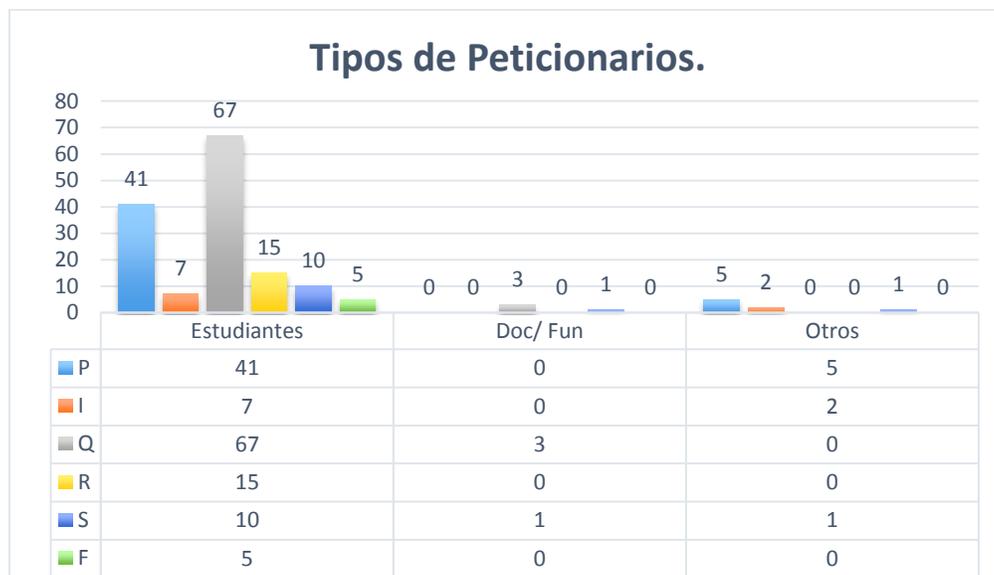
El tiempo de respuesta de las 157 PQRS tramitadas en este primer semestre se aumentó en 9,2 días con respecto al primer semestre del año (en el mismo periodo semestral del año anterior las respuestas se dieron con promedio de 10 días). Y cuatro (4) de los requerimientos fueron resuelto fuera de las fechas de término legal, uno de ellos con 1 día de retraso justificado perteneciente a la Coordinación

Académica Norte, dos (2) de Bienestar universitario con 2 días de retraso sin justificar, uno (1) de la oficina de comunicaciones con 3 días de retraso justificado, en las observaciones del formato mencionado.

Cabe resaltar que 12 de las PQRS no se registraron en plataforma virtual por razones como ser aspirantes y no dejar más información que sus correos y nombres, o por la necesidad de solución inmediata (estas se diferencian al no tener código y estar señaladas en color azul en el formato “Seguimiento PQRS (Cal-F-6)”), pero se les dan las debidas respuestas.

Se recibieron 12 PQRS “Anónimas” que, de acuerdo con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 fueron respondidas mediante publicación en la cartelera del edificio principal de la UNIAJC. Cuatro se direccionaron a Bienestar Universitario con respecto a la atención en cafetería primer piso y el segundo por el préstamo de implementos deportivos, el quinto de hacia Salud Ocupacional referenciando el mal aspecto por aumento de gatos en la institución, el sexto a Vicerrectoría Administrativa por los costos y horarios de idiomas y el Séptimo al Departamento de Ciencias Básicas por desacuerdos con las prácticas formativas.

Del total de PQRS recibidas en el tercer trimestre de 2018, el 92% fue de Estudiantes, el 5% de Otros, y el 3% de Docentes y/o funcionarios, 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.



ANALISIS DE RESULTADOS

Por tipo de requerimiento

Las **Peticiones** que se recibieron de los usuarios de la UNIAJC, fueron temas relacionados con Inscripción en línea, Liquidación, soporte de pagos, acceso a notas de inglés, asignación de salones, y temperaturas de biblioteca.

Las **peticiones de Información** se trataron de Información de correos y nombres funcionarios, respuesta sobre grado y becas académicas.

Las **Quejas** recibidas fueron por temas relacionados con red WiFi y acumulación de calor en biblioteca, caída de internet, atención cafetería primer y tercer piso, aumento de gatos, implementos deportivos y de laboratorio, equidad Estudiantes/Empleados en Parquesoft, registro de notas en el sistema y días de pago por descuentos de votaciones, cambios de salón, cursos de pintura bienestar, homologación notas de inglés, atención en ventanilla tesorería, inconformidad sobre carreras y horarios de asignaturas.

Los Reclamos de los estudiantes se dieron por Aula E103 inadecuada, grado convenio UCartagena, cancelación de asignatura, atención inadecuada en cafetería tercer piso, respuesta sobre grados y solicitud para habilitar 3 materias, dificultad de matrícula en plataforma.

Las Sugerencias fueron por temperatura de biblioteca, acumulación de trabajos al final del semestre, costos y horarios de inglés y reservas de espacios no tramitados, unificación de agentas para evitar cruce de horarios de reuniones, diversificación de métodos de pago.

Las Felicitaciones se dirigen al Centro de Idiomas por disposición y pedagogía para facilitar procesos de grado.

Por dependencias con mayor cantidad de requerimientos tramitados

Centro de Idiomas (20 Requerimientos)

El **20%** de las PQRS recibidas en la UNIAJC en lo corrido del año, estaban dirigidas al Centro de Idiomas (**7 P, 4 Q, 3 R, 0 S, 2 I y 4 F**) de las cuales 15 se relacionan con la publicación de las notas y el desconocimiento de los estudiantes para ingresar a ver estas mismas en plataforma, que afecta a la hora de saber si se pueden inscribir a los siguientes cursos de apertura y la información confusa divulgada de estos mismos cursos sabatinos y/o vacacionales. Se involucra también la falta de entendimiento de estudiantes con la inscripción en línea o fallas de la plataforma que impiden inscripciones, la generación de liquidaciones tardías y pagos no registrados. Sobre los otros 5 requerimientos, 1 expresa la situación con respecto a una pérdida de un certificado de estudio para homologación de niveles de inglés, los 4 restantes se refieren a felicitaciones por la disposición y pedagogía recibida en los cursos para facilitar el proceso de graduación.

Infraestructura (31 Requerimientos)

Infraestructura Física **19% (4 P, 10 Q, 5 S)**: 18 de estos requerimientos se centran en que, a pesar de la gran mejora de infraestructura de biblioteca, las altas temperaturas afectan la comodidad y estadía de quienes hacen uso de ella, por tanto solicitan mejorar la ventilación. El otro requerimiento es una sugerencia para la instalación de escaleras eléctricas del primer al tercer piso.

Biblioteca **3% (3 Q)**: Involucran varios temas tales como el calor, control del ruido, cestas de basura, señal de WIFI y mejores equipos de cómputo.

Servicios Generales **3% (2 Q, 1 R)**: Todas refieren al manejo de las instalaciones del parqueadero institucional para carros, donde se discrimina el ingreso de estos mismos por priorización de motocicletas que abarca 1 parqueadero completo y parte del parqueadero de carros. También se relacionan con la Biblioteca tales como ventilación y cestas de basura.

Coordinación Académica **3% (1 P, 1 R, 1 S)**: Son acerca de la asignación de salones teniendo en cuenta el mal estado de algunos de estos, con tomas fallando, ventiladores dañados y exceso de ruido. La sugerencia se produce a razón de una solicitud de reserva de salón para capacitación no tramitada la cual se solicita con ocho días de anticipación sin respuesta.

DTIC **2% (2 P)**: Son peticiones para la ayuda en inscripción estudiantil y cambio de correo para el acceso a plataforma. También se relacionan con la Biblioteca en el WiFi y mejores equipos de cómputo.

Laboratorios **1% (1 Q)**: Fue una queja con respecto a la negación de préstamos de implementos de laboratorios a estudiantes que no pueden acceder a los horarios de préstamos por motivos laborales, y solo cuentan con espacios en nocturna.

Bienestar Universitario (20 Requerimientos)

Dirección de BU **11%** (**19 Q, 1 R**): De las cuales 5 referencian el uso de los microondas en la cafetería del tercer piso a falta de una a disposición de los estudiantes, (actualmente ya se instaló uno en cafetería 1° piso), 2 por el manejo de prioridades en la cafetería de Parquesoft dejando a los estudiantes sin poder usar microondas o comprar almuerzos sino hasta que los funcionarios de Parquesoft terminen de usar estas mismas, 2 por productos en cafetería del 1° y 3° piso, 1 por la falta de productos en cafetería sede sur, 1 por altos precios en cafetería sur, 5 acerca de la atención prestada en la cafetería del 3° piso por el dueño de ésta al retirarlos injustificadamente del espacio, nivel de tonalidad hacia los estudiantes y el trato a los empleados de esta, 4 por el curso aperturado de pintura para horas de bienestar.

Desarrollo Profesional **2%** (**1 P, 1 I**): La petición es con respecto a la normalización del estado de matrícula en jóvenes en acción puesto a que ya no aparece registrado en ésta, y la petición de Información acerca de requisitos, proceso de inscripción a la institución y posibles becas disponibles, fue resuelta con apoyo de Mercadeo.

Deporte y Recreación **1%** (**1 Q**): La queja refiere a la inconformidad con el préstamo de implementos deportivos negados a estudiantes y becarios a causa de otros que no entregan implementos en los tiempos establecidos y la solución que se encontró incluye a los que sí han cumplido de forma injustificada.