

# 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 CONSOLIDADO 2016***

**ELABORADO POR:**

**DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ:** *Profesional Gestión Calidad Institucional*

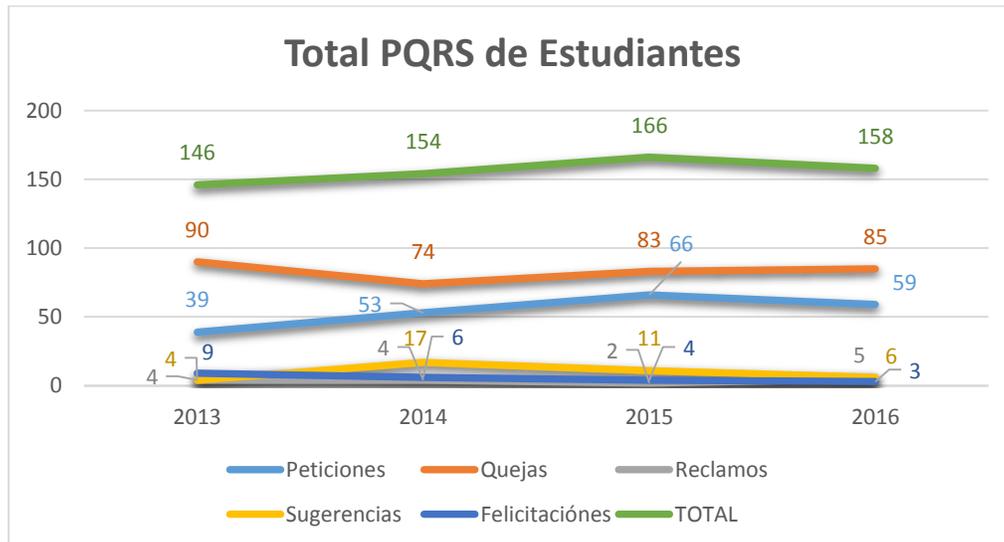
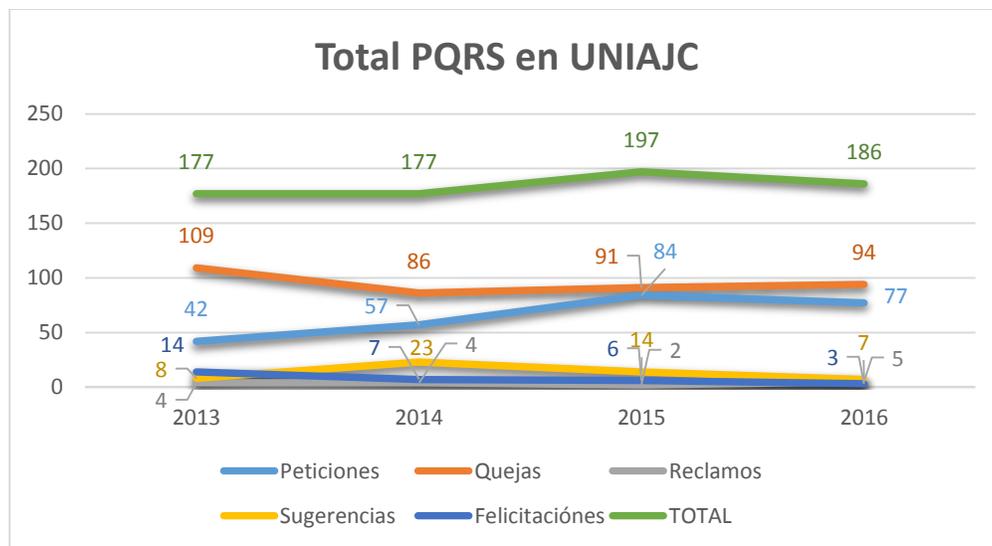
**SEGUIMIENTO POR:**

**GLORIA AMPARO CAICEDO NARVÁEZ:** *Jefe de Control Interno*

## RESULTADOS HISTÓRICOS

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento a PQRS” de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el Sistema de PQRS ha reportado el siguiente historial de tiempo promedio de respuesta y de distribución de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones** a nivel institucional y por Estudiante, recibidas y tramitadas en los últimos 4 años:

Tiempo Prom. Respuesta	2013	2014	2015	2016
Días Calendario	13,7	9	10	6,8

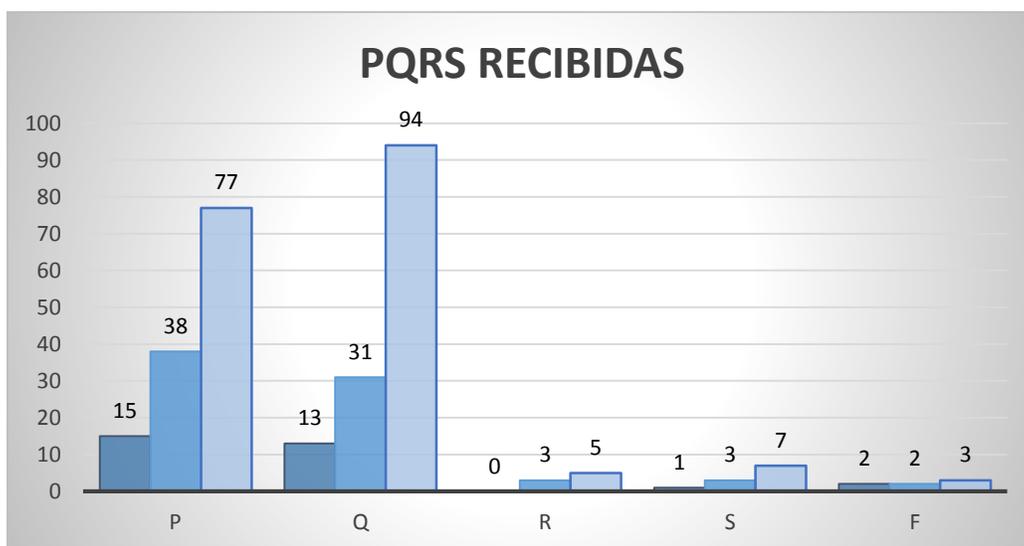


## RESULTADOS AÑO 2016

Para el año 2016, el tiempo de respuesta promedio de las 186 PQRs, fue de 6,85 días calendario, disminuyendo en más de 3 días con respecto al año anterior y estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente para las respuestas; mostrando ser el mejor promedio obtenido en todos los años.

El impacto en el tiempo fue causado por 7 PQRs que se respondieron atrasadas (más de 15 días hábiles), a pesar de las acciones<sup>1</sup> adelantadas por el área de Calidad Institucional para evitar el retraso. Si se contabilizara el tiempo de respuesta, sin contemplar las PQRs contestadas fuera de tiempo, el tiempo promedio de respuesta del año 2015, hubiese sido de 5,95 días.

En el siguiente gráfico se presentan las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones** recibidas y tramitadas en el IV Trimestre, II Semestre y Total anual 2016.

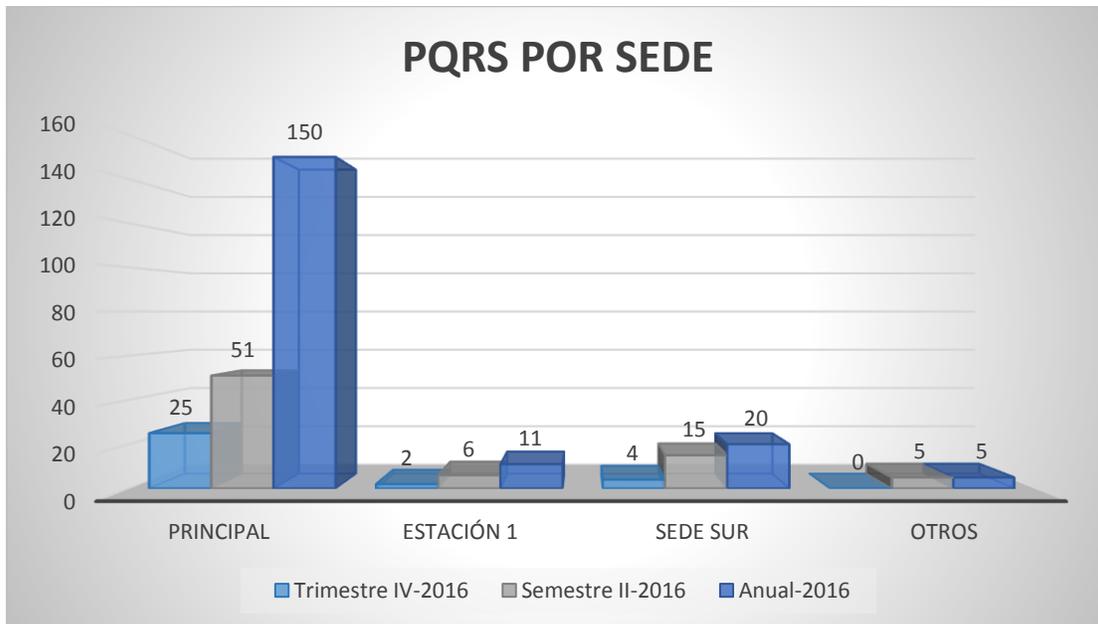
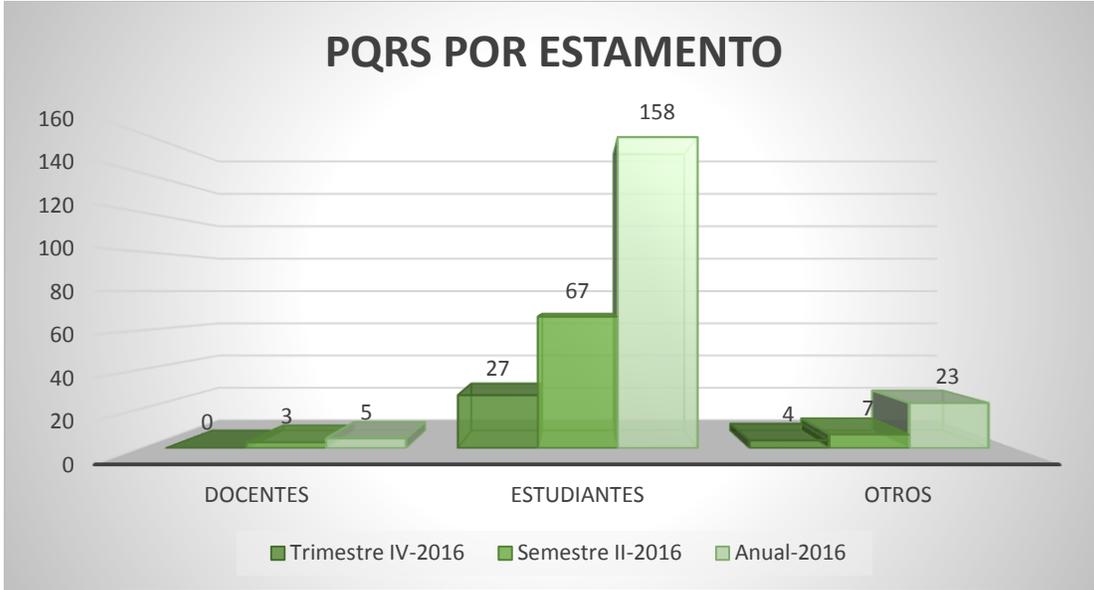


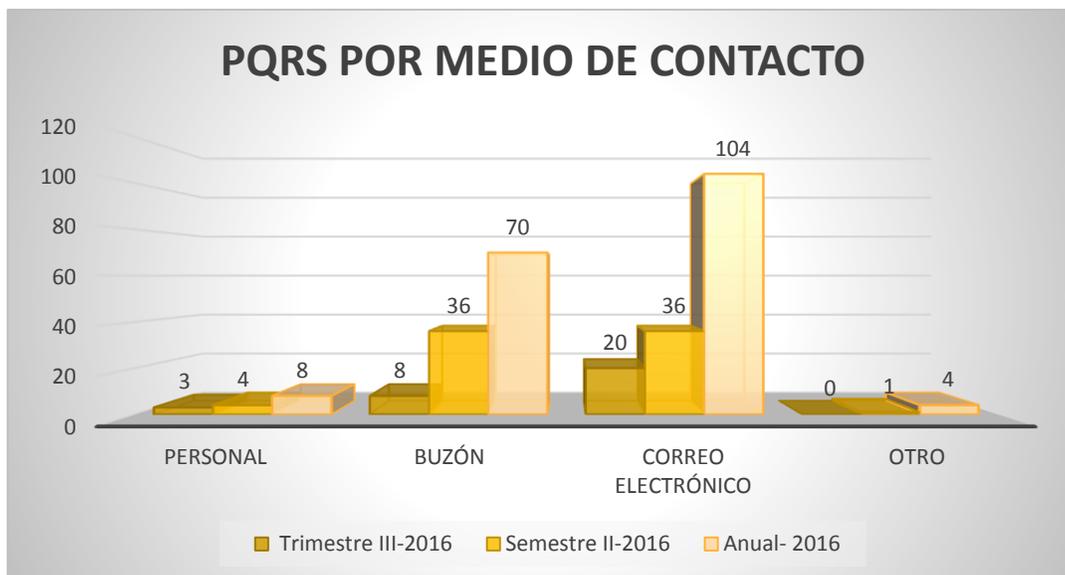
A continuación se presenta la información que detalla, sobre las PQRs tramitadas durante el Año 2016, su distribución por Estamento, Sede y Medio de contacto, de lo cual se sigue presentando que:

- Son los **Estudiantes (usuarios)** quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRs, dado que registran un 85% del total de PQRs recibidas,
- La Sede que más reporta PQRs es la **Principal** (un 81%), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las sedes,

<sup>1</sup> Las principales acciones realizadas por la Oficina 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.

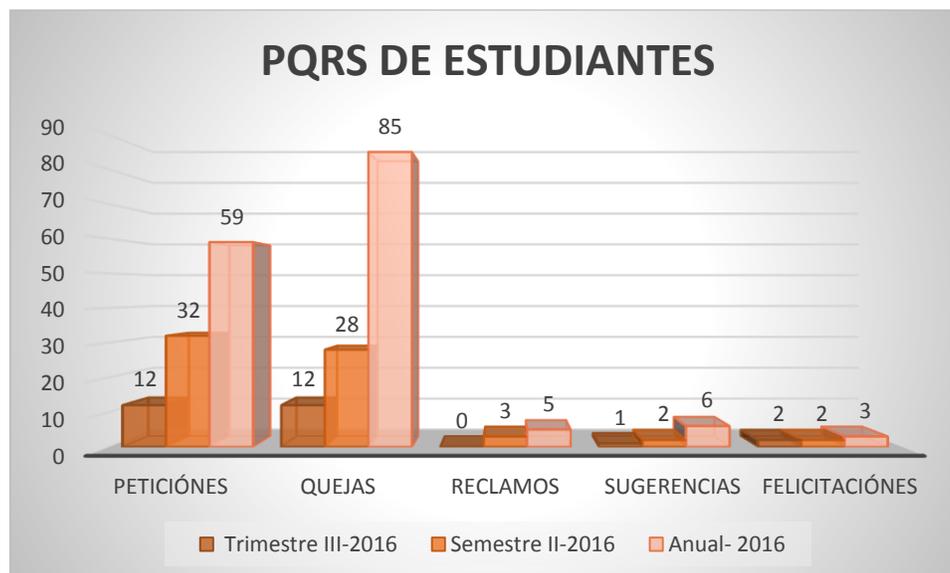
- El medio de contacto preferido para interponer PQRS es el **Correo Electrónico** (56%), corroborando la tendencia mundial sobre uso de medios electrónicos; sin embargo los buzones físicos siguen siendo utilizados en un 38%.





Se recibieron 12 PQRS anónimas que se respondieron en la cartelera del área de Calidad Institucional, teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta<sup>2</sup>.

La distribución de las PQRS, en el caso puntual de los estudiantes, es la siguiente:



<sup>2</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 SIGO en la Sede Principal.

## DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

Las principales **Quejas** se presentan por diferentes aspectos como:

- Financiera: Tiempo tardío en generar liquidaciones, fechas de pagos establecidos, inconformidades con solicitud de pago.
- Registro académico: Carnet estudiantil, diploma de grado, fechas de grado, asignación de clases.
- Atención al usuario: Mala atención por parte de funcionarios, llamadas colgadas y dificultad de comunicación telefónica, presentación de funcionarios.
- Servicio de Cafetería: Higiene de cafetería, precios.
- Aulas virtuales: Dificultades de ingreso, información desactualizada.
- Servicios Generales: Atención de Porteros de sedes.
- DTIC: fallas en plataforma, conexión de internet, ingreso a mi campus.
- Docentes: Cargue de notas a “Mi campus”, atención y trato de docentes, presentación de docentes.

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

- Liquidaciones financieras.
- Petición de Hojas de Vida.
- Información de procesos, convenios, bolsa de empleo, boletines de eventos, reingreso, becas.
- Cambio de salón y sedes asignadas.
- Certificados para prácticas.
- Wifi para sedes.

Las **Felicitaciones** de estudiantes y docentes están relacionadas con:

- Buena atención por parte de un guarda.
- Atención eficiente y buen manejo de la información por parte de biblioteca.
- Buen proceso de aprendizaje profesor centro de idiomas

Las **Sugerencias** relacionadas con los estudiantes están relacionadas con:

- Adecuación de infraestructura para laboratorios y salones.
- Limpieza de buzones físicos.
- Centro de idiomas.
- Comisión de becas.
- Devolución de dinero.

En la **SEDE SUR** las PQRS son acerca de:

- Atraco fuera de la sede.
- Vigilantes sede sur.
- Cafetería sur.
- Servicios Enfermería.
- Información.
- Control de abejas sede.
- Consumo de sustancias dentro de la Sede.
- Red wifi.
- Mal servicio funcionarios.
- Baños de sede.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Se adelantará una comunicación directa con las dependencias que generaron las 7 PQRS respondidas fuera del tiempo, con el propósito de investigar las causas puntuales de estos retrasos y acordar acciones para evitar que se vuelva a presentar esta situación.
- Es notoria la mejora institucional a través del sistema de PQRS reflejado en el tiempo de respuesta.
- Se recomienda aumentar los eventos realizados en la Sede Sur, y la atención a la salud y seguridad ambiental de la sede sur y demás sedes.
- Se sugiere incrementar la capacitación a docentes y funcionarios para evitar y/o reducir quejas en cuanto a sus mecanismos de atención, expresión y presentación.
- Se recomienda continuar mejorando la infraestructura física y tecnológica, en los ambientes educativos de todas las sedes, para incrementar la satisfacción de los estudiantes y mejorar el rendimiento académico.