

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 2017

ELABORADO POR:

MARIANA GUIRALES BORRERO: *Contratista Oficina Asesora de Planeación*

REVISADO POR:

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ: *Profesional Gestión Calidad Institucional*

SEGUIMIENTO POR:

GLORIA AMPARO CAICEDO NARVÁEZ: *Jefe de Control Interno*

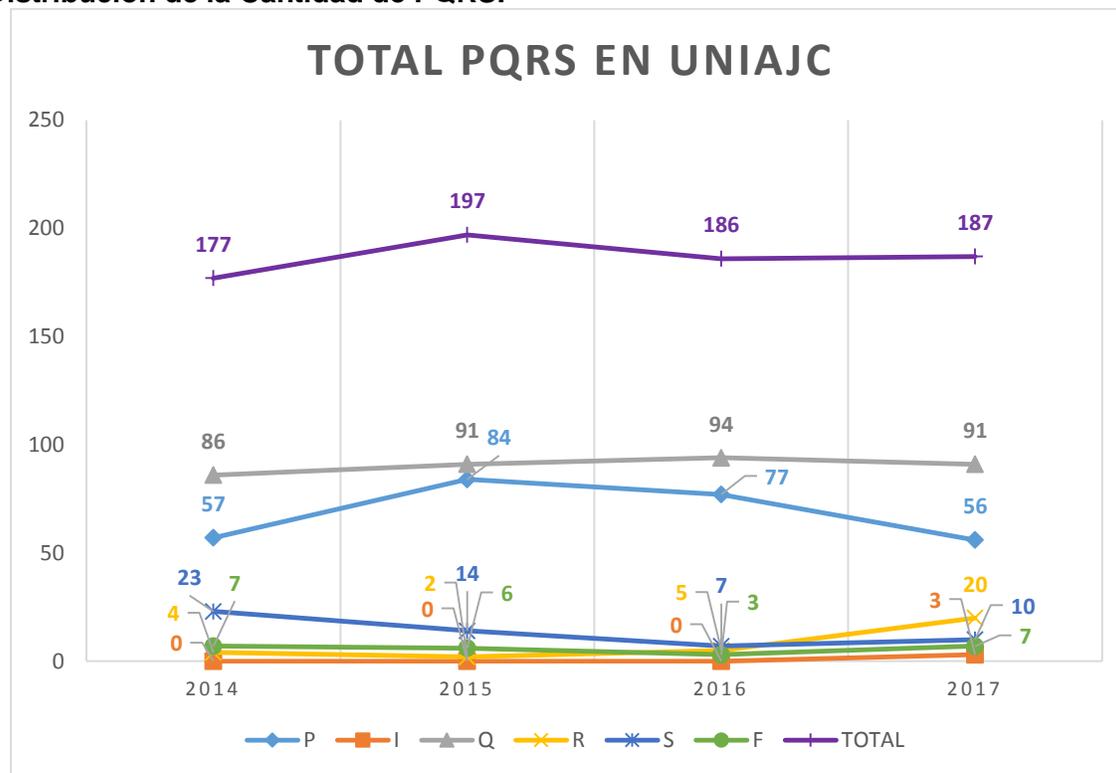
RESULTADOS HISTÓRICOS

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (Cal-F-6)” de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el Sistema de PQRS ha reportado el siguiente historial de las **P**eticiones, **P**eticiones de **I**nformación, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias y **F**elicitaciones a nivel institucional y por Estudiante, recibidas y tramitadas en los últimos 4 años:

Tiempo promedio de respuesta de PQRSF ¹

Tiempo Prom. Respuesta	2014	2015	2016	2017
Días Calendario	9	10	6.8	9

Distribución de la Cantidad de PQRSF



¹ El tiempo promedio de respuesta calculado durante los años 2014 a 2016 fue en “días calendario”, pero para el año 2017 el cálculo se hizo en “días hábiles”, según genera la “Plataforma de PQRSF” implementada por la UNIAJC desde enero 2017.

RESULTADOS AÑO 2017

Para el año 2017, el tiempo de respuesta promedio de las 185 PQRS, fue de 9 días hábiles, estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente para las respuestas y siendo un promedio positivo para el año aunque no el mejor obtenido, en comparación con el año anterior.

El impacto en el tiempo fue causado por 22 PQRS que se respondieron atrasadas (más de 15 días hábiles), a pesar de las acciones ² 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 2017, hubiese sido de **6 días hábiles**.

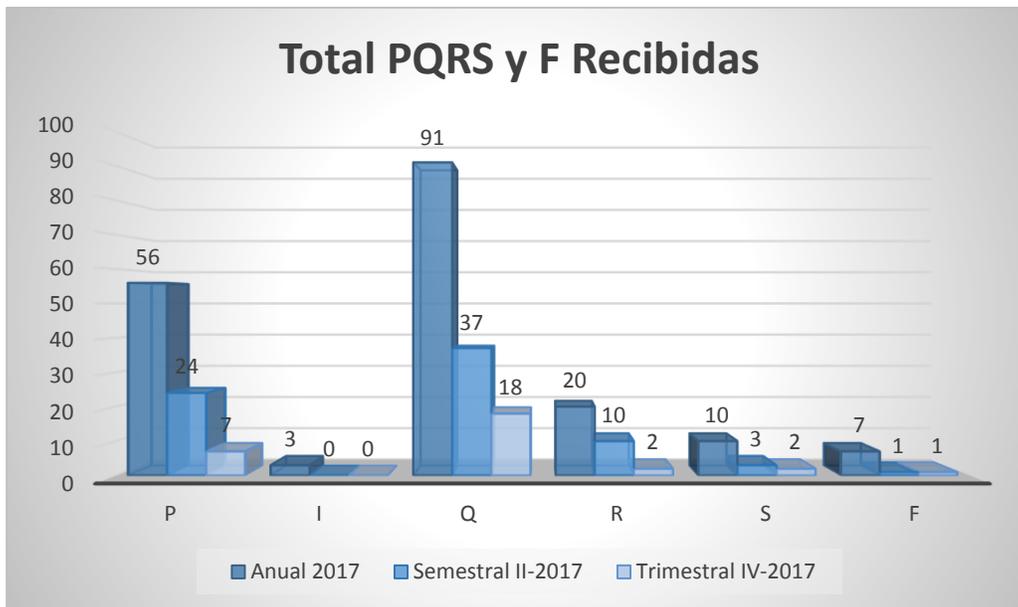
A continuación se reportan las 22 PQRS que se respondieron con retraso.

- El departamento de Ciencias Básicas con **1** queja sobre “Docente” resuelta a **1** día de retraso justificado con respecto al cierre de la plataforma al momento de enviar.
- Tesorería con **1** una queja por **3** días de retraso con relación de “Financiación de crédito Fenalco”.
- Servicios generales con **2** requerimientos resueltos con **5** días de retraso con asunto “Seguridad bicicletas”, justificados con desconocimiento del manejo de la plataforma.
- La oficina DTIC con **2** requerimientos retrasados **5** días cada uno con asuntos de “Red wifi” y “Bloqueo de páginas”, justificadas por apropiación de la plataforma pero respondidos con anticipación vía correo electrónico y telefónico respectivamente.
- El área de Capacitación en TIC con **1** requerimiento por “Problemas con ingreso a mi campus” la cual se respondió con **14** días de retraso justificados por el correo automático de PQRS nunca llego para dar conocimiento de este llevando los procesos de comunicación y revisión del problema tarde.
- El área de Gestión de la Infraestructura Tecnológica respondió **1** requerimiento con **16** días de retraso una “Felicitación al equipo de informática”, retraso justificado por el correo automático de PQRS nunca llego para dar conocimiento de este llevando los procesos de comunicación y revisión del problema tarde.
- El Área de Infraestructura Física, con **1** requerimiento por “Docentes de ciencias básicas” con respecto al aire acondicionado, el cual presentó **1** día de retraso.
- El Departamento UNIAJC Virtual, con **1** requerimiento por “Ingreso a aulas virtuales”, el cual tuvo **5** días de retraso.

² 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.

- La Oficina de Bienestar Universitario respondió fuera de tiempo **7** requerimientos, 1 de estos fue una “Felicitación a enfermería sur” con 6 días de retraso, 1 petición de “Piscina en sede sur”, 2 “Quejas a enfermería sur” y 1 “Queja por evento día de la familia”, los anteriores con 13 días de retraso cada uno, justificados en que en la temporada se encontraban atendido la visita de la contraloría y se cruzó con la temporada de vacaciones de la Jefe de oficina. 1 requerimiento de 30 días de retraso sobre “Afiliación a pensión de practicante” justificado por dificultades en el manejo de plataforma, reinducción y pérdida de contraseña del usuario de plataforma, 1 requerimiento con un retraso de 12 días por “Estado de los alimentos” con justificación de múltiples acciones y reuniones.
- El área de Gestión de la Calidad Institucional con **1** requerimiento con respecto a “múltiples inconvenientes al matricular”, respondido con 7 días de retraso, con justificación referida a que el caso fue asignado a virtual rechazado y debidamente justificado, más al rebotar por medio de la plataforma no se pudo tramitar por lo cual se recurrió por medio correo electrónico y personal para dar solución.
- La Dirección del Programa Salud Ocupacional con **1** requerimiento referido a “Calificaciones en Academusoft”, con 12 días de retraso, la cual fue justificada con el hecho de que no correspondía al área, pero al no realizarse el “rechazo” de la PQRS en la Plataforma, se responde desde esta misma con ayuda de las partes responsables.
- La Dirección de Ingeniería en Sistemas con **1** requerimiento de asunto “Matrícula para proyecto de grado”, con un retraso de 6 días justificado por la visita de pares.
- La Secretaría General con **1** requerimiento con respecto a una “Devolución de matrícula académica” con un retraso de 20 días.
- La Vicerrectoría Académica con **1** requerimiento que sugiere la “Socialización de notas antes de subir a la plataforma” con un retraso de 6 días.

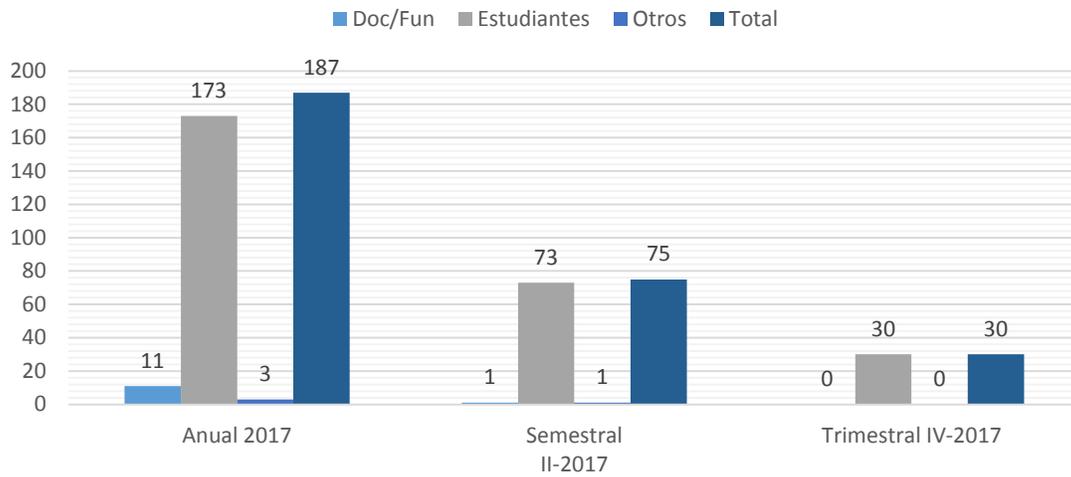
En el siguiente gráfico se presentan las **Peticiones**, **Peticiones de Información**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Felicitaciones** recibidas y tramitadas en el *IV Trimestre, II Semestre y Total anual 2017.*



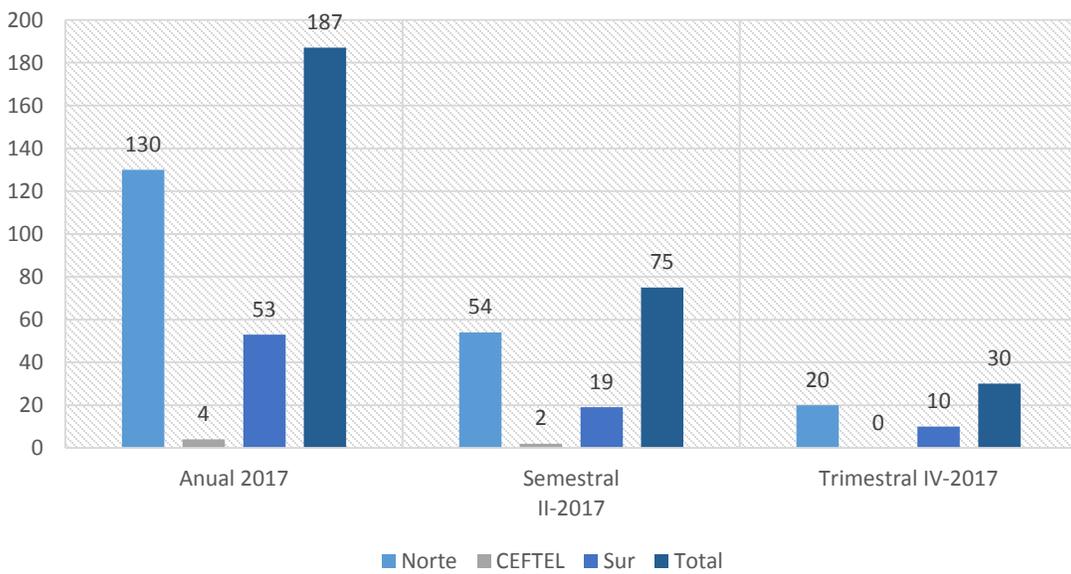
A continuación se presenta la información que detalla en el “Seguimiento PQRS (Cal-F-6)”, sobre las PQRS tramitadas durante el Año 2017, su distribución por Estamento, Sede y Medio de contacto, de lo cual se presenta que:

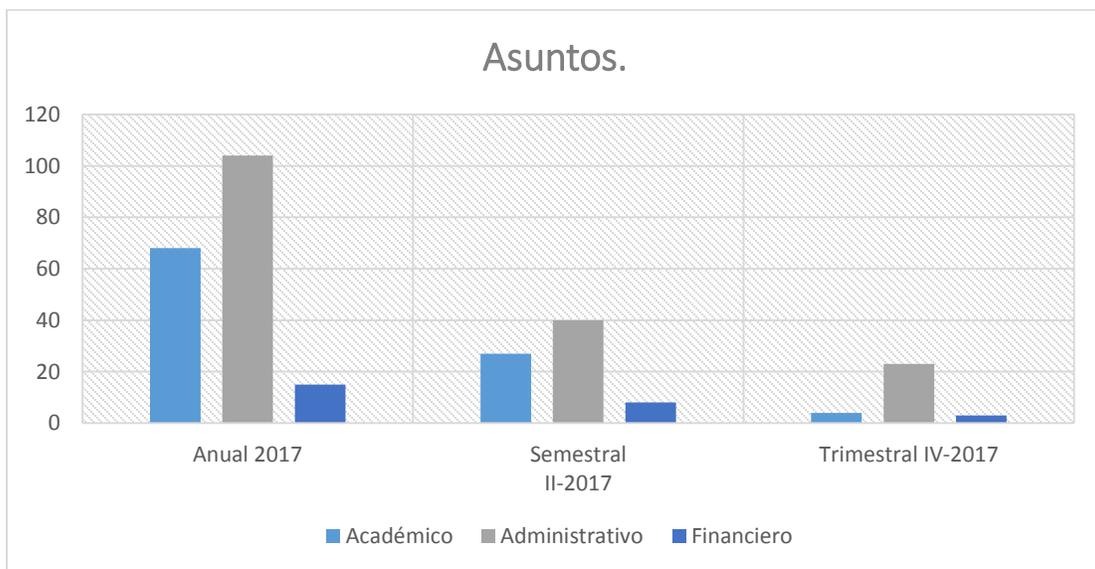
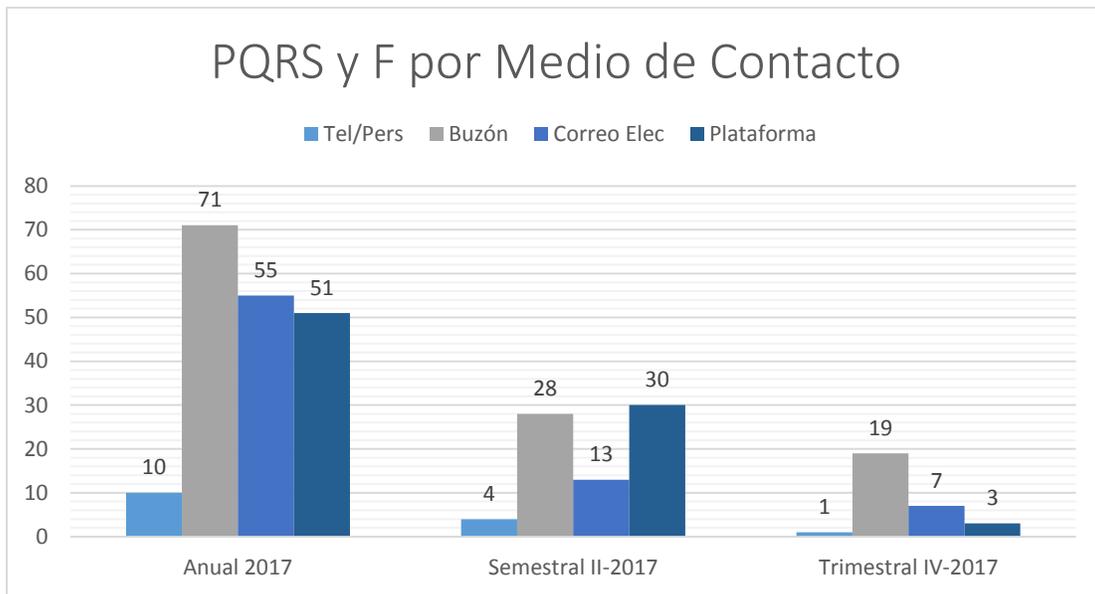
- Son los **Estudiantes (usuarios)** quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRS, dado que registran un 92.5% (173) del total de PQRS recibidas, seguido por **docentes y/o funcionarios** tuvo un aporte de 5.9% (11), y por último están **Otros** con el 1.6% (3).
- La Sede que más reporta PQRS es la **Norte** (un 70% con 130 PQRS), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las sedes, seguido por la **Sede Sur** (53 requerimientos con un 28% de participación) y finaliza con la sede menos usada **CEFTEL** (un 2% de participación con 4 PQRS).
- El medio de contacto preferido para interponer PQRS es el **Buzón Físico** (38 % con 71 PQRS), sin embargo, corroborando la tendencia mundial sobre uso de medios electrónicos, el **correo electrónico** le sigue siendo utilizado un 29.4% (55) y la **plataforma virtual** recientemente incorporada con un 27.3% (51), siendo la comunicación **Telefónica/Personal** la menos utilizada con un 5.3% (10).
- El asunto que más reporta son los **administrativos** con un 56% (104), seguido por los asuntos **Académicos** con un 36% (68) y los asuntos **financieros** los menos usados con un 8% (15).

Tipos de Peticionarios.



PQRS y F por Ubicación.





Se recibieron **4** 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 respuesta³. 1 dirigida a secretaría general con respecto a prima navideña, 1 a desarrollo profesional para la elaboración de talleres pre-laborales, 1 a bienestar Universitario por cafetería y 1 al departamento de ciencias básicas por docente asignado.

Se registraron **2** más anónimas que no fueron tramitadas por ser la misma de la prima navideña, pero que por error se duplicó en dos oportunidades.

³ 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 Dependencias a las que más se les trasladaron PQRS en 2017 fueron:

- | | |
|---|---|
| (42) Centro de Idiomas | (9) Gestión de la Calidad Institucional |
| (18) Oficina de Bienestar Universitario | (8) Servicios Generales |
| (17) Tesorería | (7) Biblioteca y Centro Cultural |
| (13) Desarrollo Profesional | (6) Secretaría General |
| (11) Admisiones y Registro Académico | |

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.
- Enfermería: Mala atención en enfermería Sur.
- DTIC: fallas en plataforma, conexión de internet, ingreso a mi campus.
- Centro de Idiomas: Generación de liquidación, atención telefónica, cursos y horarios.

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

- Liquidaciones financieras.
- Información general
- Cambio de salón y sedes asignadas.
- Certificados para prácticas.
- Wifi para sedes.

Los **Reclamos** de estudiantes y anónimos se centran en:

- Horarios clases de inglés
- Diploma sin legalizar
- Prima navideña

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

- Plataforma Virtual de PQRS.
- Atención eficiente y buen manejo de la información por parte de biblioteca.
- Buen acompañamiento tecnológico DTIC

Las **peticiones de Información** se relacionan con:

- Prácticas empresariales
- Horas bienestar universitario

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

- Centro de idiomas.
- Tiempos de pago matrícula
- Cafetería servicios
- Devolución de dinero.

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

- Cafetería sur.
- Servicios Enfermería.
- Cursos de Inglés
- Información

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Se adelantará una comunicación directa con las dependencias que generaron las 22 PQRS respondidas fuera del tiempo, con el propósito de acordar acciones para evitar que se presenten retrasos a futuro.
- Se sugiere incrementar la sensibilización a docentes y funcionarios para evitar y/o reducir quejas en cuanto a la atención al usuario.
- Realizar mejoras en cuanto al servicio del centro de idiomas y en la organización de las clases y horarios de estas, como en las liquidaciones y el tiempo de subida de notas a la plataforma.

Atentamente,

VoBo

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ O.
Profesional de Calidad Institucional

GLORIA AMPARO CAICEDO N.
Jefe Oficina de Control Interno

Gestión documental
Proyecto: mguirales – Planeación.