



## INFORME DE PQRS III Cuatrimestre 2019

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**

## Tabla de Contenido

Resultados Históricos.....	4
Resultados Año 2019 .....	4
Descripción y Análisis de las PQRS .....	5
PQRS Anónimas .....	8
Relación de PQRS con Encuesta de Satisfacción.....	9
Clasificación por tipos de PQRS Gestionadas por otras Dependencias .....	13
Aspectos de los Tipos de Requerimientos.....	13
Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora.....	16

## Resultados Históricos

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (EM-F-8)” 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** a nivel institucional y por Estudiante, recibidas y tramitadas en los últimos 4 años:

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

Tiempo Promedio Respuesta	2015	2016	2017	2018	IIIC - 2019
Días	10	6.8	9	9	7.5
Cantidad PQRS	197	186	185	198	364

## Resultados Año 2019

Hasta el 30 de noviembre de 2019, el tiempo de respuesta promedio de las 364 PQRS recibidas (315 registradas directamente en el aplicativo, **donde 9 fueron anuladas: estas fueron 6 por distintas pruebas para realizar mejoras al aplicativo y 3 réplicas realizadas por los Peticionarios**, y 59 de diferentes solicitudes que se gestionan por medio de correo electrónico. Para un total de 364 resueltas), con un tiempo promedio de respuesta de **7,5** días hábiles, estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente, que son entre 15 y 10 días hábiles para las respuestas.

19 PQRS se respondieron atrasadas (más de 15 días hábiles), a pesar de las acciones <sup>2</sup> adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar el retraso.

A continuación, se reportan las 19 PQRS que se respondieron con retraso:

- Oficina de Mercadeo con **4** petición sobre “Problemas con Inscripción en instalaciones Sur, solicitud de información y atención a aspirantes en trámite inscripción.” Resueltas: una a 89 días, dos a 90 días y otra a 1 día de retraso.
- Oficina de Tesorería con **3** peticiones, una por 1 día, otra 2 y la otra por 3 días de retraso, sobre las “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”.
- Dirección de Bienestar Universitario con **2** peticiones, una por 114 días y otra por 5 días, sobre “Información de Generación E”

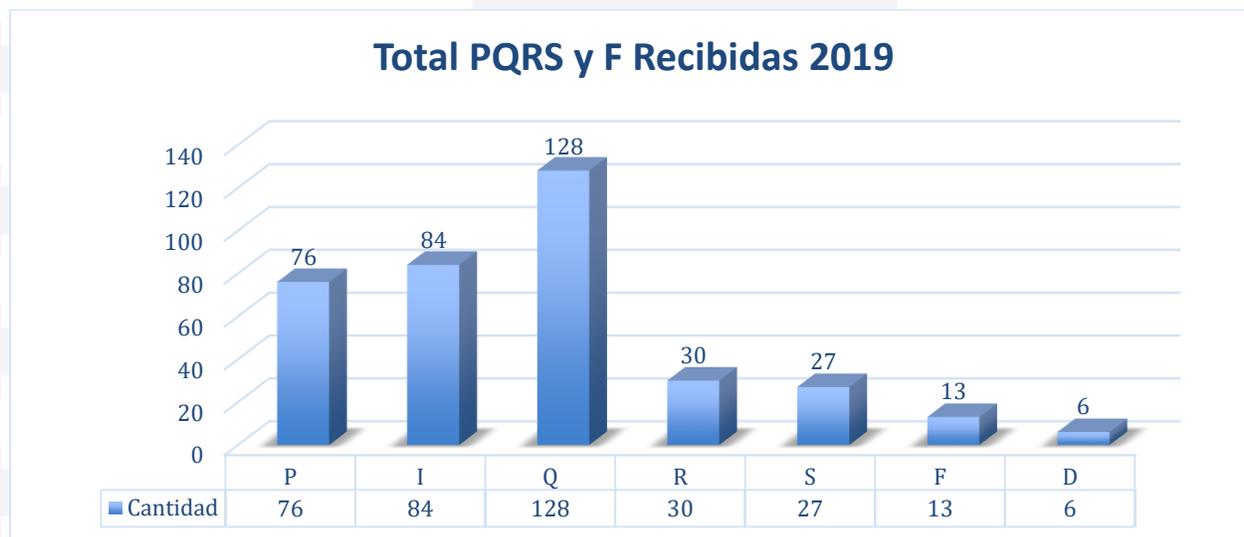
<sup>1</sup> El tiempo promedio de respuesta calculado durante los años 2015 a 2016 fue en “días calendario”, pero a partir del año 2017, el cálculo se realiza en “días hábiles”, según genera el “Aplicativo de PQRS” implementado en la UNIAJC desde enero 2017.

<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.

- Oficina de Biblioteca con **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.
- Oficina de Servicios Generales con **2** peticiones sobre “Piso Irregular Oficina de Biblioteca Norte”, una con 2 días y otra con 3 días de retraso en su respuesta.
- Oficina de Secretaria General con **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 con **1** reclamo sobre “Desconocimiento nota de Parcial final asignatura”, con 3 días de retraso en su respuesta.
- Programa Administración en Salud con **1** queja sobre “Bibliografías para Programas E-learning y B-learning”, con 1 día de retraso en su respuesta.
- Decanatura Facultad de Ingenierías con **1** felicitación por 1 día de retraso sobre “Felicitación por servicio a los estudiantes”.
- Ingeniería de Sistemas con **1** queja sobre “Reporte tardío de notas”, con 1 día de retraso en su respuesta.
- Vicerrectoría Académica con **1** Sugerencia sobre “Revisión horarios de clase”, con 1 día de retraso en su respuesta.

### Descripción y Análisis de las PQRS

En el siguiente gráfico se presentan las **Peticiones**, **Peticiones de Información**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias**, **Felicitaciones** y **Demandas** recibidas y tramitadas en el año 2019 (30 de noviembre), para un total de 364 PQRS resueltas.

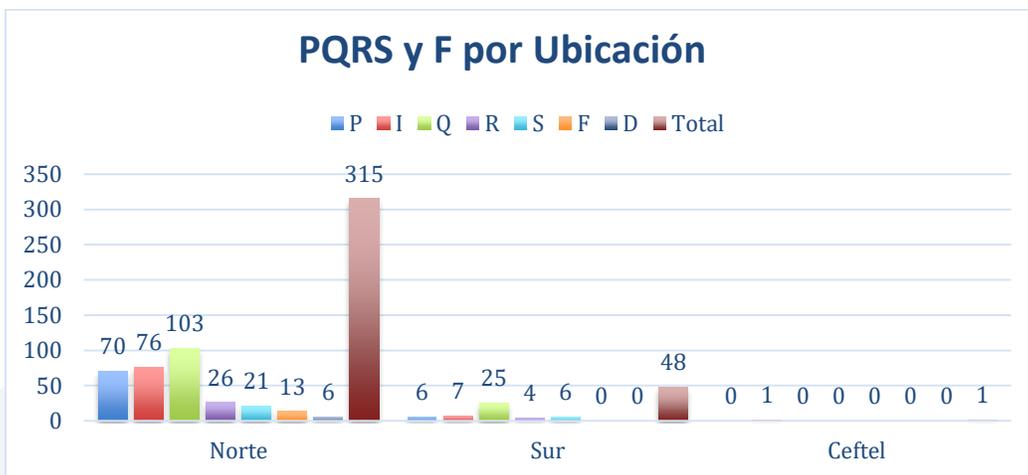


A continuación, se presenta la información que detalla en el “Seguimiento PQRSD (EM-F-8)”, sobre las PQRS tramitadas hasta 30 de noviembre del año en curso, su distribución por Estamento, Sitio y Medio de contacto, de lo cual se presenta que:

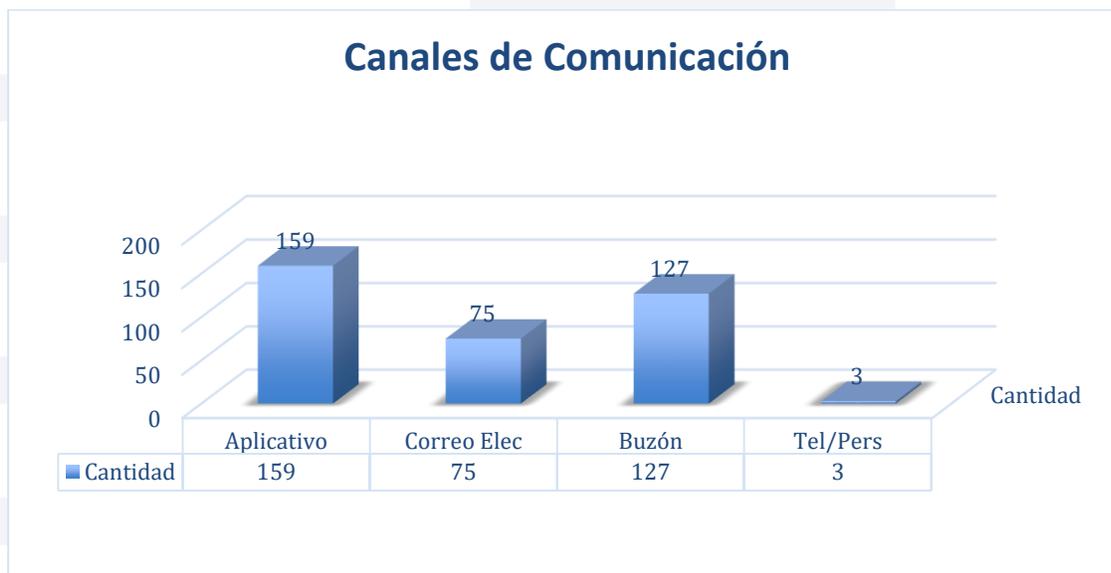
- Son los **Estudiantes** (usuarios) quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSD, dado que registran un 79.9% (291) del total de PQRS recibidas, seguido por **Otros** con el 17% (62) y por último están **docentes y/o funcionarios** tuvo una participación de 3% (11), reflejado en la siguiente gráfica:



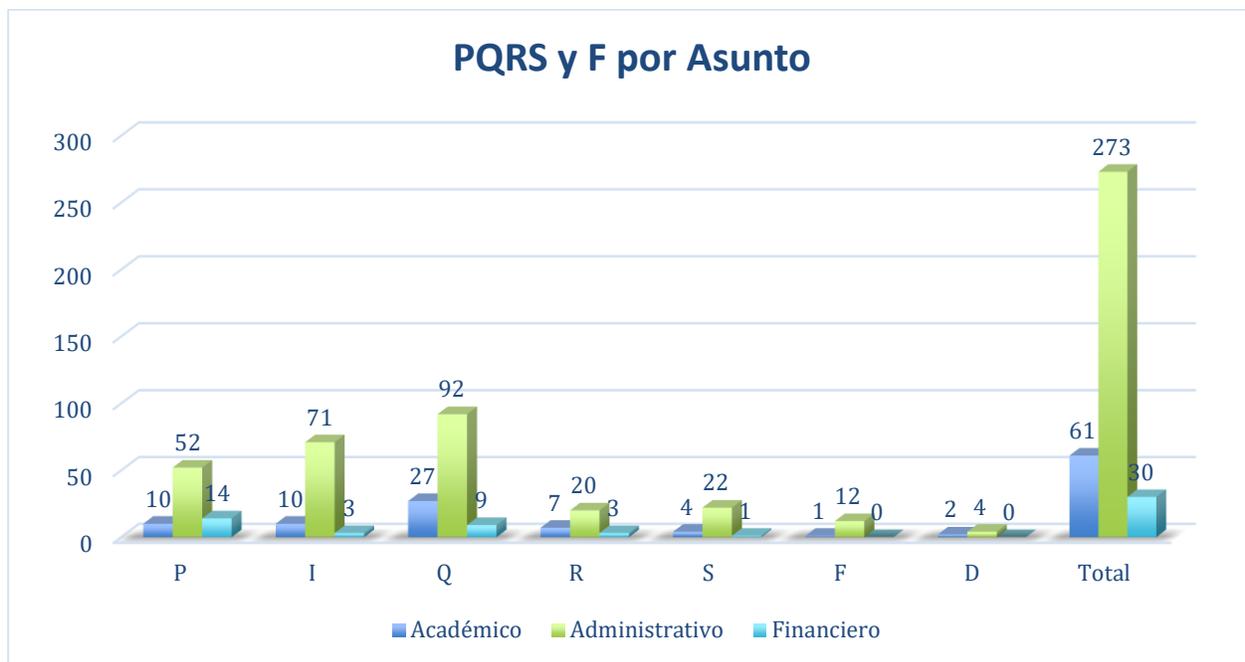
- La Instalación que más reporta PQRS es **Norte** (un 86.5% con 315 PQRS), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (48 requerimientos con un 13.2% de participación), reflejado en la siguiente gráfica:



- Desde este cuatrimestre el medio de contacto con mayor uso para interponer PQRS es el **Aplicativo** con el 43.7% (159), esto dado que, iniciando el mes de octubre fue habilitado el proceso para interponer una PQRS directamente por la opción Mi Campus, sin embargo, continua con importancia el uso del **Buzón Físico** con 34.9% (127); el **correo electrónico**, aunque tiende a bajar sigue siendo utilizado, en un 20.6% (75) y siendo la comunicación **Telefónica/Personal** la menos utilizada con un 0.8% (3), reflejado en la siguiente gráfica:



- Al asunto que más reporta requerimientos es a la parte **Administrativa** con un 75% (273), seguido por los asuntos **Académicos** con un 16.8% (61) y los asuntos **Financieros** los menos usados con un 8.2% (30), reflejado en la siguiente gráfica:



### PQRS Anónimas

Se recibieron **14** PQRS anónimas que se respondieron en las carteleras principales, teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta<sup>3</sup>:

**6** a **Coordinación Administrativa Sur** por “Perturbación por trabajos de mantenimiento en instalaciones del Sur” y “Espacios para estudio y recreación”.

**3** dirigidas a **Oficina de Biblioteca** con respecto a “Mantenimiento de computadores” y “Aseo y reuniones en Biblioteca”.

**2** a la Dirección de Bienestar Universitario por “Variedad de alimentos en cafetería Sur” y “Atención Enfermería Estación 1”.

**1** a **Programa de Administración en Salud** por “Seguimiento a actitudes de un profesor”.

**1** a **Oficina de Servicios Generales** por “Mejorar atención y actitud vigilante”.

<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 las carteleras (Ágora en Norte Principal o en Sur).

## Relación de PQRS con Encuesta de Satisfacción

Aunque en este apartado se evalúan resultados de vigencias diferentes (PQRS 2019 Vs Satisfacción 2018), por las fechas de aplicación de la encuesta y emisión de ambos informes, se considera pertinente la comparación que pretende identificar los asuntos que se podrían mejorar en el servicio para mejorar consecuentemente, la percepción de satisfacción.

**(34) Biblioteca (Proceso 7):** 9 Quejas, 9 Felicitaciones, 5 Reclamos, 5 Sugerencias, 5 Petición y 1 solicitud de Información, con los siguientes temas:

Los temas relacionados en estos requerimientos son los siguientes:

- (9) Felicitaciones: Campaña "Tómame un libro" y Mejoras en Biblioteca
- (8) Uso diferente de espacios físicos de Biblioteca
- (8) Mantenimiento, cantidad y/o comodidad de computadores de Biblioteca
- (4) Aumento de tomacorrientes en Biblioteca
- (2) Control del ruido en Biblioteca
- (1) Bibliografía sobre Libertad financiera
- (1) Aseo y reuniones en Biblioteca
- (1) Uso apropiado de los espacios y mobiliario de biblioteca

**(33) Tesorería (Proceso 5):** 12 Peticiones, 10 Quejas, 5 por solicitud de Información, 4 Reclamos y 2 Sugerencias, con los siguientes temas:

- (5) Solicitud de plazo para pago sin recargo
- (4) Solicitud de validación de pago para efectuar matrícula académica
- (3) Descuentos (información, convenios y acumulación)
- (2) Revisión liquidación financiera
- (2) Matrícula Financiera
- (2) Problema Recibo de Pago (Ej. fechas)
- (2) Atención en ventanilla de tesorería
- (1) Dificultad en atención telefónica con Tesorería
- (1) Bloqueada Plataforma para matrícula académica por no registrar pago.
- (1) Solicitud apoyo matrícula académica
- (1) Devolución de dinero a FENALCO
- (1) Solicitud de trámite - Cesión pago de matrícula
- (1) Consulta motivo de "Saldo Pendiente"
- (1) Solicitud pago extemporaneo de ingles
- (1) Dificultades para crédito ICETEX por reporte tardío de notas
- (1) Solicitud financiera por respuesta de Generación E
- (1) Desembolso por Generación E
- (1) Valor de semestre por 3 materias
- (1) Solicitud de guardar pago de semestre por embarazo
- (1) Explicación sobre Derechos Especiales en Liquidación Financiera

**(44) Oficina de Admisiones y Registro Académico (Proceso 5):** 16 por solicitud de Información, 14 Quejas, 5 Reclamos, 5 Peticiones y 4 sugerencias, con los siguientes temas:

- (10) Costos Vs. Actividades de grados 2019
- (5) Fecha para ceremonia de Grado
- (4) Consultas y sugerencias sobre Fechas para presentar documentos, Programación de ceremonia, Entrega de fotos de grado e Inscripción en línea para grado por ventanilla.
- (5) Solicitudes cambio de jornada (3) y de sede (2)
- (4) Verificación referencia académica

- (4) Certificados de estudios y de notas (2 solicitudes, 1 corrección y 1 solicitud de Información de precios y tiempos de entrega)
- (3) Consultas Homologación, Cancelación de materia y Supletorios
- (2) Solicitud de carné
- (2) Solicitud de información para Reingreso
- (1) Caso para tramitar tarjeta profesional
- (1) Solicitud de respuesta para aplazar semestre
- (1) Atención en Registro Académico
- (1) Solicitud anulación de formulario
- (1) Consulta sobre estado "INACTIVO" en el Sistema

**(24) Tecnologías de Información y Comunicación (Proceso 7):** 14 Quejas, 6 Peticiones y 1 sugerencia, con los siguientes temas:

- (18) Servicio, velocidad y cubrimiento de red Wifi
- (1) Funcionamiento computadores en Centro de Idiomas
- (1) Suficientes salas de sistemas
- (1) Visualización de notas en Plataforma
- (3)** al Área Capacitación en TIC 2 Peticiones actualización de datos en "Mi campus".y 1 Queja Ingreso a "Mi Campus".

**(34) Bienestar Universitario (Proceso 6):** 9 Quejas, 9 solicitudes de Información, 6 Peticiones, 2 Reclamos y 1 Sugerencia, con los siguientes temas:

- (9) Solicitud de información de Generación E + 1 Solicitud de autorización para parciales + 1 Cambio de Programa siendo beneficiaria
- (7) Solicitud de mejorar productos, higiene y atención en diferentes Cafetería
- (3) Atención e información en Enfermerías
- (2) Información de horas de bienestar
- (1) Búsqueda de estudiantes para prácticas
- (1) Solicitud de máquinas dispensadoras de café
- (1) Generación de cultura para cuidado de baños.
- (1) Stand de Afiliación a Fondos de pensiones en el Ágora
- (1) Solicitud de información sobre póliza estudiantil
- (1) Festival de la canción 2019
- (5)** al Área de Desarrollo Profesional: solicitudes de Información o Consultas sobre Aprendiz SENA (2), Prácticas empresariales (2) y 1 Publicación de oferta laboral.
- (1)** al Área de Servicios Deportivos y Recreativos: Petición sobre atención permanente para entrega de implementos deportivos en Sur
- (1)** al PMA: Petición sobre refuerzo académico en materias de la carrera

### Unidades Académicas

**(11) Coordinación Académica (Proceso 7):** 7 Quejas, 2 Peticiones y 2 Sugerencias, con los siguientes temas:

- (5) Solicitudes de salón (3 de cambio y 2 de asignación)
- (3) Seguridad por estudiantes de UV y Servicio de red Wifi
- (1) Horario de atención en audiovisuales
- (1) Necesidad ventilador en Dirección Programa LPI
- (1) Capacidad de aulas

## Unidades Académicas

**(36) Centro de Idiomas** (Proceso 2): 20 Quejas, 6 Información, 4 Reclamos, 3 Petición, 1 Sugerencia, 1 Denuncia y 1 Felicitación, con los siguientes temas:

- (14) Nueva metodología aprendizaje inglés
- (5) Mayor flexibilidad en cursos de inglés
- (2) Cantidad de estudiantes en nivel de inglés
- (2) Solicitud de Notas en diferentes niveles
- (2) Nivel de inglés intensivo en el periodo intersemestral
- (1) Apertura de niveles modalidad b-learning
- (1) No apertura del Nivel 5 de inglés
- (1) Actitud de profesora en la prestación del servicio
- (1) Horarios para inscribir el 5 nivel de inglés
- (1) Certificado de Inglés
- (1) Mejorar la comunicación sobre apertura de cursos de inglés
- (1) Felicitación Becaria Centro de Idiomas
- (1) Claridad sobre cantidad de niveles de inglés para graduarse
- (1) Publicación resultados prueba nivelatoria
- (1) Consulta sobre inclusión de idiomas en los pensum académicos
- (1) Fecha para Inscripciones en inglés

## Unidades Académicas: Facultades (Proceso 2)

### Facultad de Ingenierías (17)

- (7) P. Ingeniería en Sistemas (2 Quejas, 2 Petición, 2 por Información y 1 Denuncia).
- (5) P. Producción Industrial (2 Reclamos, 1 Queja, 1 Petición y 1 por información).
- (2) P. Ingeniería en Electrónica (1 Queja y 1 por solicitud de Información).
- (1) P. Tecnología en Electrónica Industrial (solicitud de Información).
- (1) P. Tecnología en Sistemas de Información (solicitud de Información).
- (1) Felicitación

*Los temas de estos requerimientos son los siguientes:*

- (3) Reporte tardío de notas
- (1) Solicitud apoyo matrícula académica
- (1) Reporte de nota pendiente desde 2015 por una profesora
- (1) Solicitud de información para cambio de sede y programa
- (1) Registro de nota en asignatura
- (1) Reprogramar clases de los sábados entre inglés y Cátedra Institucional
- (1) Atención en Programa Ingeniería de Sistemas para liquidación de semestre
- (1) Solicitud de certificados para Homologar externa o internamente la Tecnología en Sistemas
- (1) Gestión pendiente de ECAES
- (1) Solicitud revisión de Liquidación financiera
- (1) Consulta para terminación de programa
- (1) Cancelación de asignatura
- (1) Acompañamiento de profesor en curso
- (1) Consulta posibilidad cancelación de materia
- (1) Felicitación por servicio a los estudiantes

### Facultad de Educación a Distancia y Virtual (15)

- (6) P. Administración en Salud (3 Quejas, 1 Petición y 2 solicitudes de Información).
- (5) P. Salud Ocupacional (3 Quejas y 2 solicitudes de Información).
- (1) P. Licenciatura en Educación Infantil (solicitud de Información).

- (1) P. Licenciatura en Ciencias del Deporte (Queja).
- (1) Coord. Prácticas de la FEDV (solicitud de Información).
- (1) Decanatura FEDV (solicitud de Información).

*Los temas de estos requerimientos son los siguientes:*

- (2) Retraso de profesores en cargue de notas
- (1) Dificultades con matrícula en línea
- (1) Seguimiento a actitudes de un profesor.
- (1) Bibliografías para Programas E-learning y B-learning
- (1) Inconformidad por la metodología educativa utilizada por algunos docentes de Administración en salud
- (1) Solicitud de documento que demuestre que el programa académico es de educación formal
- (1) Matrícula Académica
- (1) Solicitud Pensum Académico en papelería de la Universidad y atención en ventanilla
- (1) Revisar forma de calificación en el curso Seminario de trabajo de grado
- (1) Muchas tareas grupales en modalidad a distancia
- (1) Cambio de Horario
- (1) Requisitos para solicitar estudiante aprendiz
- (1) Enlace de Programa de Admón. Salud
- (1) Consulta sobre procedimiento para reingreso

#### Facultad de Ciencias Empresariales (10)

- (4) P. Administración de Empresas (2 Quejas, 1 Petición y 1 Sugerencia).
- (3) P. Contaduría Pública (1 Petición, 1 solicitud de Información y 1 Felicitación).
- (3) P. Teg. Mercadeo y Negocios Internacionales (1 Queja y 2 solicitudes de Información).

*Los temas de estos requerimientos son los siguientes:*

- (1) Nota de Sociología.
- (1) Información para realizar el proceso de homologación
- (1) Gestión de prácticas apropiadas
- (1) Procedimiento para obtener grado por ventanilla y la tarjeta profesional
- (1) Inconveniente de notas para matricular diplomado como opción de grado
- (1) Preparación para presentar pruebas Saber
- (1) Felicitación por la formación impartida en Contaduría Pública
- (1) Tamaño y horario de grupos
- (1) Metodología de enseñanza
- (1) Solicitud información diplomado y último nivel de inglés

#### Facultad de Ciencias Sociales & Humanas (4)

- (2) Decanatura (1 Reclamo y 1 solicitud de Información).
- (1) P. Diseño Visual (solicitud de Información).
- (1) P. Trabajo Social (Petición).

*Los temas de estos requerimientos son los siguientes:*

- (1) Pago de Tutor externo para Tesis de Grado en Diseño Visual
- (1) Solicitud de Certificado de Curso
- (1) Matrícula académica
- (1) Solicitud cancelación asignatura

## Clasificación por tipos de PQRSD Gestionadas por otras Dependencias

Proceso	Dependencia	P	Q	R	S	F	I	D	Total
1. Dir.E.	Mercadeo	1	1		1		11		14
1. Dir.E.	Secretaría General	2						1	3
1. Dir.E.	Planeación				1				1
2. Doc.	UNIAJC Virtual		1	1	1				3
2. Doc.	Ciencias Básicas		2						2
2. Doc.	Vicerrectoría Académica		1		1				2
2. Doc.	CEFTEL						1		1
3. Inv	Investigación						1		1
4. P.Soc.	Educación Continúa	2							2
4. P.Soc.	Relaciones Interinstitucionales			1					1
4. P.Soc.	Egresados					1			1
5. G.Fra.	Vicerrectoría Administrativa	5	1		1				7
5. G.Fra.	Contabilidad	1	1						2
6. B.Hum.	Desarrollo Humano	2					9		11
7. Inf.	Coord. Admin. Sur	2	12	1	5		1		21
7. Inf.	Servicios Generales	5	9	2				3	19
7. Inf.	Infraestructura Física	2							2
8. EyM	Calidad Institucional	1	2	2			4		9
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>102</b>

### Aspectos de los Tipos de Requerimientos

Las principales **Quejas** (128) se presentan por diferentes aspectos como:

- **Financiera:** Liquidación y matriculas financieras, atención telefónica, bloqueada la plataforma, no registro de pago, descuentos por convenios, devolución de dinero, pago de arrendamiento, solicitud de descuentos y error en fechas de recibos.
- **Académico:** Notas en plataforma, retrasos en publicación de notas, apoyo en matrícula 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, actividades grupales en modalidad a distancia, nueva metodología de aprendizaje de inglés, tamaño y horarios de grupos, flexibilidad en cursos de inglés y metodología de profesor.
- **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 Oficina de 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 Parquaderos, generación de Certificados, estado de baños, aseo de salones, atención de público, espacio para estudio y recreación, inconformidad por cambio de sede, preparación para presentar pruebas saber, atención y alimentos en cafeterías, cantidad de salas de sistemas, festival de la canción, actitud de profesores, atención en enfermería y atención en ventanilla de Tesorería.

Las Peticiones (76) pertenecen a Estudiantes, Funcionarios 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
- Solicitud de ventilador
- Cupo para practicas
- Solicitud de notas
- Aumento de tomacorrientes
- Espacios para estudio y esparcimiento
- Solicitud actualización de datos en plataforma
- Paso en Avenida Sexta
- Información Reingresos
- Visualización de notas en plataforma

Los **Reclamos** (30) 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
- Desembolso de Generación E
- Revisión de materias matriculadas
- Mantenimiento computadores de 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
- Buzón físico en Estación I
- Cultura en cuidado de baños
- Cancelación de asignatura
- Espacios para estudio y alimentación
- Solución dificultades plataforma para nueva metodología inglés
- Atención Enfermería Estación 1
- Solicitud de carné

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 parte de Becaria).
- Talleres e información actualizada ofrecidos por el Programa egresados
- Felicitación por la formación impartida en Contaduría Pública

Las **solicitudes de Información** (84) 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
- Higiene cafetería edificio principal
- Solicitud de información para obtener certificado de notas
- Cambio de Programa siendo Beneficiaria de Generación E
- Información Generación E
- Consulta sobre cancelación de materia
- Información de programa
- Consulta Icetex beneficiaria Programa Generación E
- Consulta correo electrónico
- Consulta de no respuesta a correo electrónico
- Publicación resultados prueba nivelatoria
- Consulta para terminación de programa
  - Convocatoria para Estudiantes en Práctica
  - Matrícula académica
  - Consulta sobre inclusión de idiomas en los pensum académicos
  - Solicitud de información para certificado de estudios
  - Nueva metodología aprendizaje inglés
  - Solicitud de información sobre póliza estudiantil
  - Información para envío de H.V.
  - Información sobre Generación E
  - Cambio de Horario
  - Posibilidad de inscripción e Información sobre Generación E
  - Consulta de precios de programa
  - Requisitos para solicitar estudiante aprendiz
  - Fecha para Inscripciones en Inglés
  - Solicitud información diplomado y último nivel de inglés
  - Consulta posibilidad cancelación de materia
  - Enlace de Programa de Admon Salud
  - Solicitud de guardar pago de semestre por embarazo
  - Solicitud de información sobre pasos para culminar reingreso
  - Consulta sobre procedimiento para reingreso
  - Consulta sobre estado "INACTIVO" en el Sistema

Las **Sugerencias** (27) 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
- Comodidad de computadores de consulta en Biblioteca
- Espacios para estudio y esparcimiento
- Espacios para estudio y esparcimiento
- Stand de Afiliación a Fondos de pensiones en el Ágora
- Metodología de enseñanza
- Sugerencia programación ceremonia
- Solución dificultades nueva metodología inglés

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.
- Publicación resultados prueba nivelatoria
- Revisión de liquidación financiera
- Cancelación de asignatura
- Espacios para estudio y alimentación
- Refuerzo académico en materias de la carrera
- Inconformidad por cambios de sede
- Atención y oferta de alimentos en cafetería sur
- Acompañamiento de profesor en curso de Semiconductores
- Consulta posibilidad cancelación de materia
- Consulta sobre procedimiento para reingreso

### Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora

- En el histórico de recepción de PQRS aumentó considerando que al 30 de noviembre se han recibido 364 y comparado con esta misma fecha del año anterior en que se recibieron 198 requerimientos, el incremento fue del 84% (166 PQRS).
- Han aumentado los requerimientos administrativos vs al año anterior (68% - 2018 / 75% - 2019) y financieros (6% - 2018 / 8.2% - 2019), y disminuido los requerimientos académicos (27% - 2018 / 16.8% - 2019), incluso se ha recibido una felicitación en la Facultad de Ingenierías y en Centro Idiomas.
- En el periodo II-2019 se habilitó el proceso para interponer **PQRS** directamente por una opción en “Mi Campus” dentro de la página web Institucional, se considera que es una de las causas del incremento en las mismas y la razón principal por la que se desplazó en un 8.8% (32) el uso de los Buzones físicos, disminuyendo así el uso de papel y la gestión que implica de radicar los requerimientos en físico (recoger, búsqueda de información cuando es incompleta y agregar al Aplicativo).
- El tiempo promedio de respuesta en este año está en 7,5 días hábiles, estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente, que son entre 15 y 10 días hábiles para las respuestas, esta cifra ha mejorado, disminuyó en unos 1,5 días para brindar respuesta comparado al año que fue de 9 días.
- En los casos donde se identifica que el peticionario se ha saltado el conducto regular se le da a saber en la misma respuesta brindada de la PQRS, con la intención que busque directamente el posible gestor de su requerimiento y tengan en cuenta que el sistema de PQRS lo utilicen en los casos que no sean resueltos (se presenta en casos de Estudiantes con solicitudes de gestión de notas o comunicación con los directores de programas).
- 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).
- Es de vital importancia que cuando los requerimientos no se tramiten por el Aplicativo, se respondan los correos “Con Copia” al Buzón de PQRS (así se tramitaron 59 requerimientos).

- Se reitera la importancia de 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/regitrarse/>. Esa información se divulgó también en reunión DO del lunes 2 de diciembre de 2019
- En el análisis que hagan los procesos sobre este informe, deben enfocarse en los siguientes asuntos para diseñar acciones correctivas y de mejora:
  - Los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos.
  - Las Recomendaciones de los peticionarios para mejorar los servicios, incentivar la participación en la gestión pública y racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

Elaborado

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

Revisado

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