

### INFORME PQRS (II-2012)

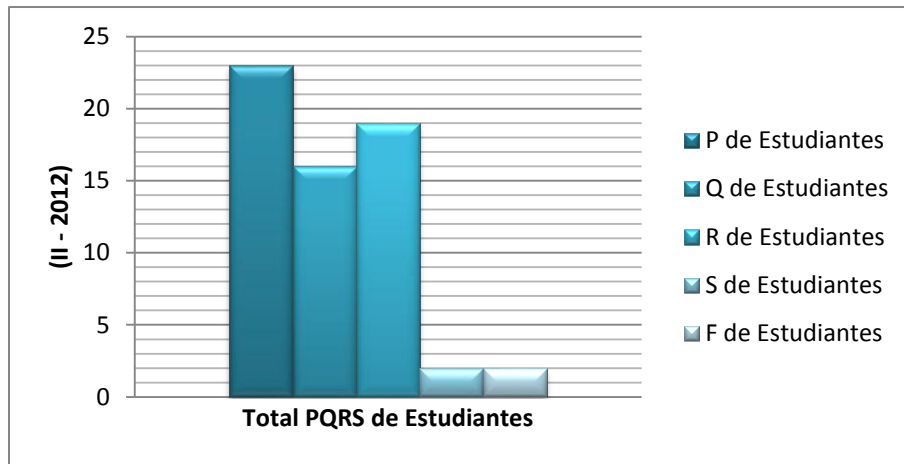
Con base en el Formato "Seguimiento a PQRS" se obtienen los datos reportados en la siguiente tabla, los cuales serán analizados a continuación:

#	Información	II - 2012
1	Total PQRS	67
2	Total P	26
3	Total Q	17
4	Total R	19
5	Total S	3
6	Total F	2
		<b>67</b>
7	PQRS Por Docentes	0
8	PQRS Por Funcionarios	3
9	PQRS Por Otros	1
10	PQRS Por Estudiantes	63
		<b>67</b>
11	Sede Principal	49
12	Sede Estación I	5
13	Sede Estación II	2
14	Sede Sur	11
		<b>67</b>
14	Modo Cont. Personal	0
16	Modo Cont. Buzón	58
17	Modo Cont. Correo Electrónico	9
18	Modo Cont. Encuesta	0
19	Otras Formas	0
		<b>67</b>

#	Información	II - 2012
20	Total P de Estudiantes	24
21	Total Q de Estudiantes	16
22	Total R de Estudiantes	19
23	Total S de Estudiantes	2
24	Total F de Estudiantes	2
		<b>63</b>
	<b>Tiempo Promedio de Respuesta</b>	<b>11 días</b>

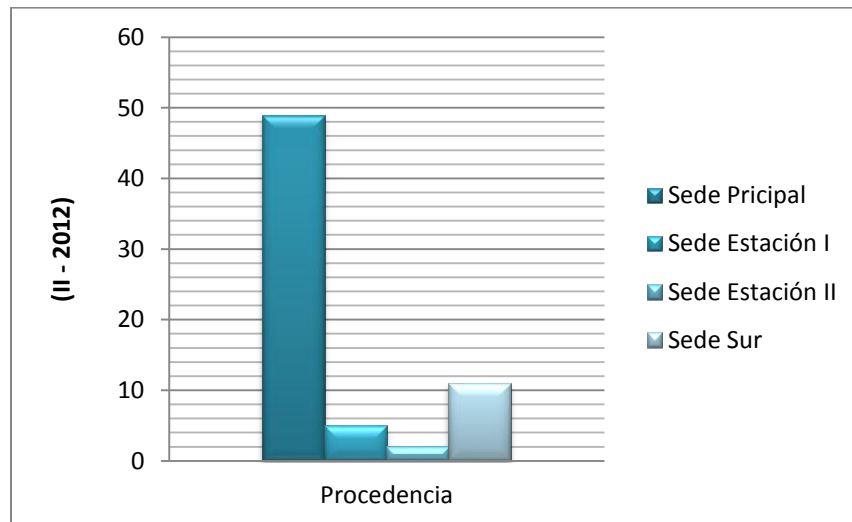
Adicionalmente se muestra que los usuarios que más utilizan el Sistema de PQRS son los Estudiantes de las distintas facultades de la UNIAJC, en comparación al primer periodo del 2012 sigue siendo constante este cálculo, los estudiantes son lo que más utilizan este servicio, a pesar de esto hubo tres (3) PQRS por parte de funcionarios administrativos.

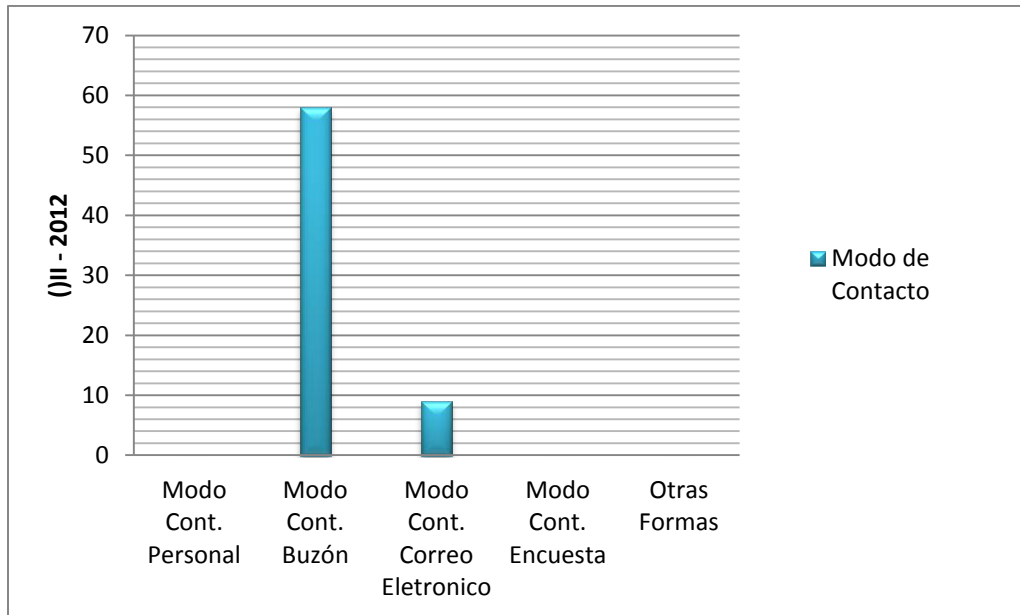
A continuación se muestra la gráfica de las Tipos de PQRS realizadas por los Estudiantes:



También se evidencia con la base de datos en Excel, que el edificio donde más se hace uso del servicio de PQRS por los usuarios es: la Sede Principal y el modo de contacto se mantiene constante: el Buzón PQRS.

Lo anterior con base a las siguientes graficas:

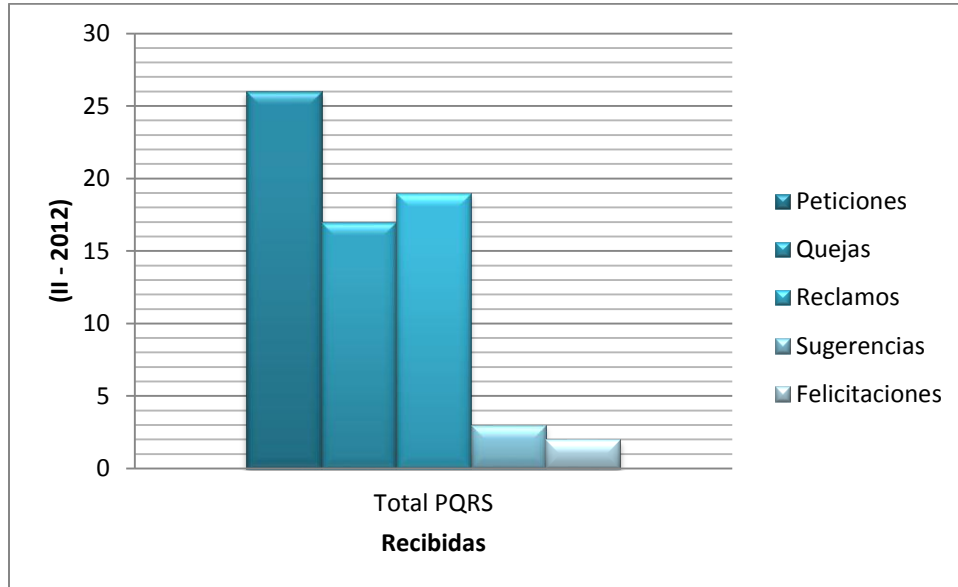




Como acciones para divulgar el Sistema de PQRS, se tienen las siguientes:

- Se entregó material impreso en las carpetas de docentes de todas las facultades y se participó con una intervención de 15 minutos en las reuniones de inicio de semestre de las Facultades de Ciencias Empresariales, Ingenierías, FEDV (Facultad de Educación a Distancia y Virtual) y CEFTEL (Centro de Formación Técnico Laboral) y además con la nueva Facultad: FCSH (Facultad Ciencias Sociales y Humanas).
- Se están realizando dos reuniones semestrales con voceros estudiantiles y adicionalmente, visitar a cada uno de los grupos de estudiantes de todas las facultades y semestres en todos los edificios de las sedes institucionales.
- Se solicitará un espacio en el próximo Consejo Académico Ampliado, para sensibilizar a docentes y funcionarios de toda la institución sobre la importancia de utilizar el Sistema de PQRS, como una de las herramientas para mejorar.

El Total de PQRS recibidas en el periodo 2 - 2012 fue de 67, de los cuales 63 fueron de estudiantes, 3 fueron de funcionarios y 1 de otros; su distribución entre **Peticiones**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias**, **Felicitaciones**, se puede ver en la siguiente gráfica "Total PQRS Recibidas".



De acuerdo con la anterior gráfica se puede decir que el tipo de PQRS más recibida en la Oficina Gestión de Calidad Institucional fueron Peticiones lo que quiere decir que siguen constantes de acuerdo al periodo anterior, aunque no hay que descartar que también se evidenció que al igual que las Peticiones, los Reclamos también siguen constantes ubicándose como segundo lugar de la lista de los tipos de PQRS colocadas por los usuarios.

Por otra parte, la principal **Solicitud Académica** realizada por los estudiantes es:

- Revisiones de situación académica (Notas).

Es de aclarar que por disposiciones de la Alta Dirección, las solicitudes académicas se deben tramitar con las Facultades y Direcciones de Programa y las solicitudes financieras se deben tramitar directamente con Tesorería, es decir, no se tramitan como PQRS, si no que se realiza un seguimiento, con base en un formato que se envía a la Dependencia encargada de responder estas solicitudes.

Las **Quejas** han sido por:

- Condiciones de los baños (aseo y papel higiénico).
- Atención al público en diferentes dependencias.
- Disponibilidad del internet y equipos de cómputo.
- Bloqueo de usuarios en Mi Campus.

Las **Peticiones** son de diferentes aspectos y se respondieron puntualmente; se continuará haciendo el seguimiento semestral para detectar relaciones y definir acciones.

Los **Reclamos** recibidos han sido por diferentes causas como:

- La constante falla del internet Wi-Fi de la Institución.
- Inconformidad con la nueva emisora sobre el volumen en el horario nocturno.
- Inconformidad con las personas que cuidan los vehículos.

Para este segundo periodo se han recibido dos (2) Sugerencias, las cuales se tendrán en cuenta para el mejoramiento continuo de la UNIAJC y también se recibieron dos (2) Felicitaciones.

Como Acciones de Mejora para algunas de las Quejas y Reclamos:

- Se tiene planeado en el Plan de Capacitación Institucional una *Sensibilización en Atención al Cliente*, dirigido a los funcionarios de los procesos que atienden al cliente (Misionales, Bienestar Universitario, Gestión Financiera, Gestión de Bienes y Servicios y Gestión de Infraestructura Física y Tecnológica).
- Para el aseo y mantenimiento se va a implementar estrictamente el plan detallado para cada aspecto y se le hará seguimiento a que sea eficaz en cuanto a lograr los objetivos con los recursos disponibles.
- Se diseñó un material que resume las principales actividades de los procesos y sus dependencias con sus números de extensiones telefónicas y ubicación y se entregará y explicará a los funcionarios durante una jornada de reuniones.
- Se aplicará estrictamente el Plan de Mantenimiento y se continuarán adquiriendo según las necesidades y recursos disponibles.

**Oficina Gestión de Calidad Institucional  
UNIAJC**