

INFORME PQRS (II-2013)

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-2013 |
|-----------|-------------------------------------|------------|
| 1 | Total PQRS | 108 |
| 2 | Total P | 21 |
| 3 | Total Q | 74 |
| 4 | Total R | 1 |
| 5 | Total S | 4 |
| 6 | Total F | 8 |
| | | |
| 7 | PQRS Docentes | 14 |
| 8 | PQRS Funcionarios | 2 |
| 9 | PQRS Estudiantes | 86 |
| 10 | PQRS Otros | 6 |
| | | 108 |
| 11 | Ed. Principal | 81 |
| 12 | Sede Estación I | 4 |
| 13 | Sede Estación II | 0 |
| 14 | Sede Sur ParqueSof | 0 |
| 15 | Sede Sur Campestre | 23 |
| | | 108 |
| 16 | Cont. Personal | 1 |
| 17 | Cont. Buzón | 75 |
| 18 | Cont. Correo Electrónico | 32 |
| 19 | Cont. Encuesta | 0 |
| 20 | Otras Formas | 0 |
| | | 108 |
| 21 | Total P Estudiantes | 19 |
| 22 | Total Q Estudiantes | 64 |
| 23 | Total R Estudiantes | 2 |
| 24 | Total S Estudiantes | 1 |
| 25 | Total F Estudiantes | 3 |
| | | 89 |
| | Tiempo Promedio de Respuesta | |

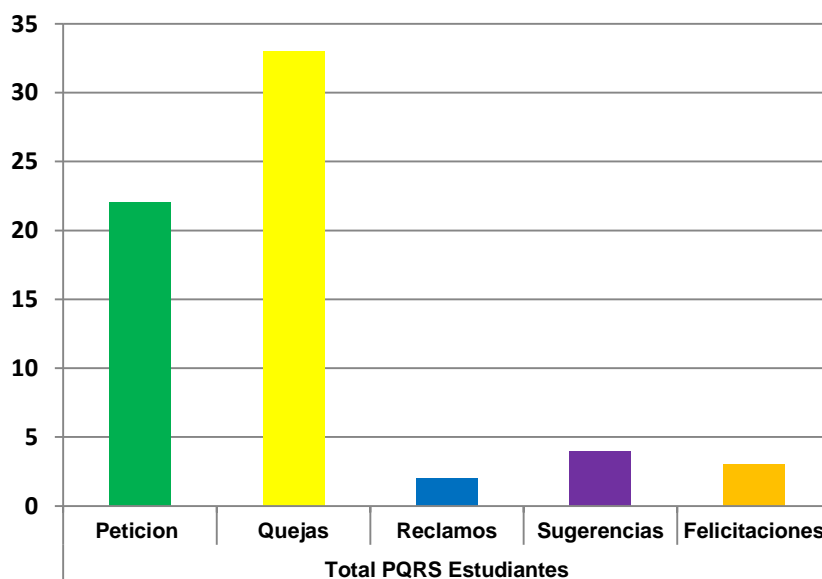
En el segundo periodo del año 2013, evidentemente se halla una alteración en el resultado de los días estipulados para responder las PQRS, esto debido a que en este semestre se generó una dificultad en cuanto a la respuesta por algunas dependencias pues se tomó más de 15 días en dar una respuesta a las PQRS.

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 segundo periodo del 2012 sigue siendo constante este cálculo, los estudiantes son los que más utilizan este servicio, a pesar de esto hubo solo dos PQRS por parte de funcionarios administrativos.

En el segundo periodo del año 2013, se hace visible un gran aumento en cuanto a las quejas, comparadas con las del primer periodo del año 2013, referente a los reclamos que en el periodo I-2012 estaba en nivel alto, y comparándolo con el periodo I-2013 encontramos que se disminuye en una notable cantidad.

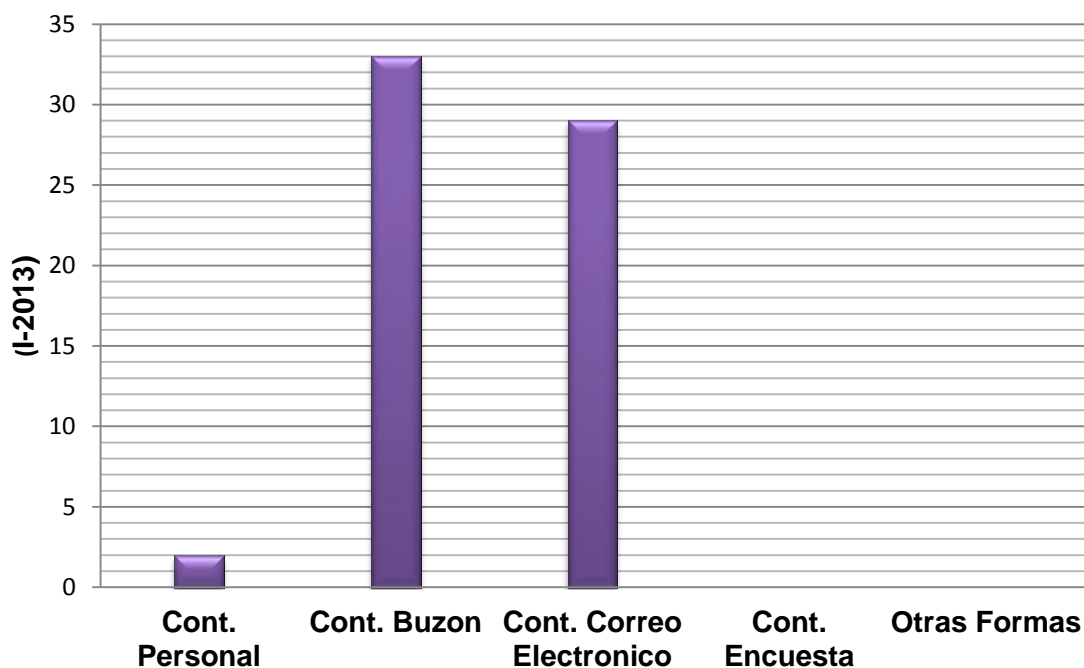
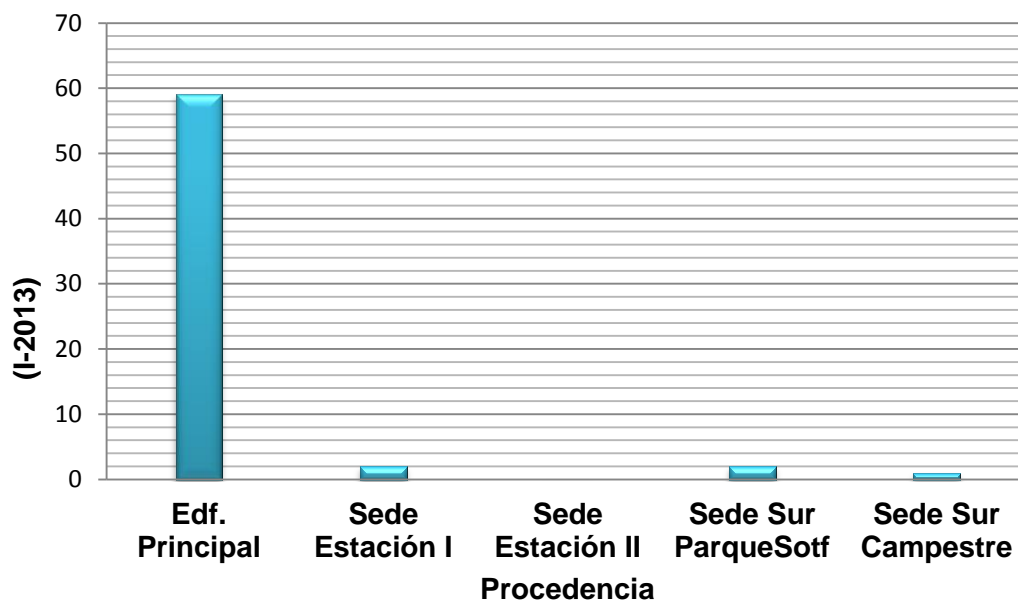
Por último se evidencia con la base de datos en Excel, que el edificio donde más se hace uso del servicio por los usuarios es la Sede Principal y el modo de contacto se mantienen constantes: el Buzón PQRS.

A continuación se muestra la gráfica las tipos de PQRS manifestadas 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 constan: el Buzón PQRS.

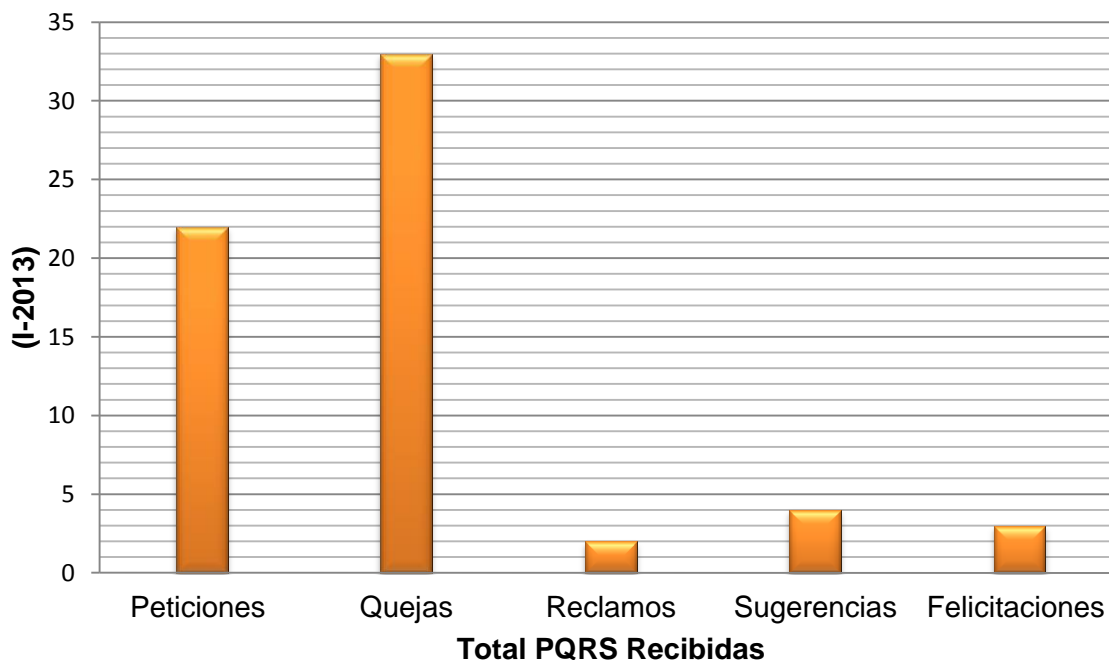
Lo anterior con base a las siguientes graficas:



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 II - 2013 fue de 108, de los cuales 86 fueron de estudiantes, 14 fueron de Docentes, 2 fueron de funcionarios y 6 de otros; su distribución entre **P**eticiones, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones, 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 Quejas lo que quiere decir que en este periodo Aumentaron comparándolo con el periodo anterior, aunque no hay que descartar que también se manifiesta que después de las Quejas, las Peticiones se ubican 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.
- La constante falla del internet Wi-Fi de la Institución.
- Falta de Publicidad para actividades Académicas. (Ingles)
- Servicio de redacción.
- Elementos para la comodidad estudiantil y para Docentes.
- Falta de Medicamentos en la enfermería
- Incumplimiento con la entrega de actas, diplomas etc.

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:

- Inconformidad con la nueva emisora sobre el volumen en el horario nocturno.
- Ingreso de Notas de los Docentes en General.
- Inconformidad con la Oficina OARA
- Inconformidad con la atención por parte de las dependencias en tiempos de pagos de semestre y registros de matrículas.

Para este segundo periodo se han recibido dos (4) Sugerencias, las cuales se tendrán en cuenta para el mejoramiento continuo de la UNIAJC y también se recibieron (8) 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 resuma 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 de Gestión Calidad Institucional
UNIAJC