

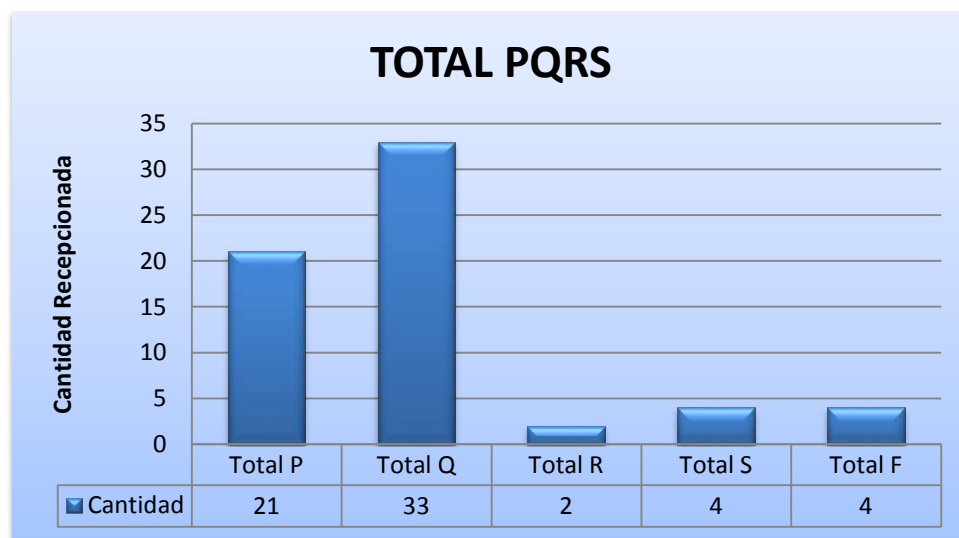
INFORME PQRS (I-2013)

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

#	Información	I-2013
1	Total PQRS	64
2	Total P	21
3	Total Q	33
4	Total R	2
5	Total S	4
6	Total F	4
		64
7	PQRS Docentes	9
8	PQRS Funcionarios	1
9	PQRS Estudiantes	49
10	PQRS Otros	5
		64
11	Ed. Principal	58
12	Sede Estación I	2
13	Sede Estación II	0
14	Sede Sur ParqueSotf	3
15	Sede Sur Campestre	1
		64
16	Cont. Personal	2
17	Cont. Buzón	33
18	Cont. Correo Electrónico	29
19	Cont. Encuesta	0
20	Otras Formas	0
		64
21	Total P Estudiantes	17
22	Total Q Estudiantes	23
23	Total R Estudiantes	2
24	Total S Estudiantes	3
25	Total F Estudiantes	4
		49
	Tiempo Promedio de Respuesta	10.36 días

En el primer periodo del año 2013, se presentaron demoras en el tiempo de respuesta a PQRS debido a que algunas dependencias tomaron más de 15 días en dar una respuesta a las solicitudes, aún cuando se les enviaba correos recordatorios, para remediar la situación se realizó comunicación con los peticionarios pidiendo disculpas por la demora e indicándoles que su solicitud se encuentra en trámite .

El Total de PQRS recibidas en el periodo I - 2013 fue de 64, de los cuales 49 fueron de estudiantes, 9 fueron de Docentes, 1 fueron de funcionarios y 5 de otros; su distribución entre **Peticiones**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias**, **Felicitaciones**, se puede ver en la siguiente gráfica "Total PQRS Recibidas".



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

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.

La principal **Petición** realizada por los estudiantes es:

- Revisiones de situación académica (Notas).

Las **Quejas** han sido por:

- La constante falla del internet Wifi de la Institución.
- Disponibilidad del internet y equipos de cómputo.
- La imposibilidad de realizar prácticas por no tener convenio SENA

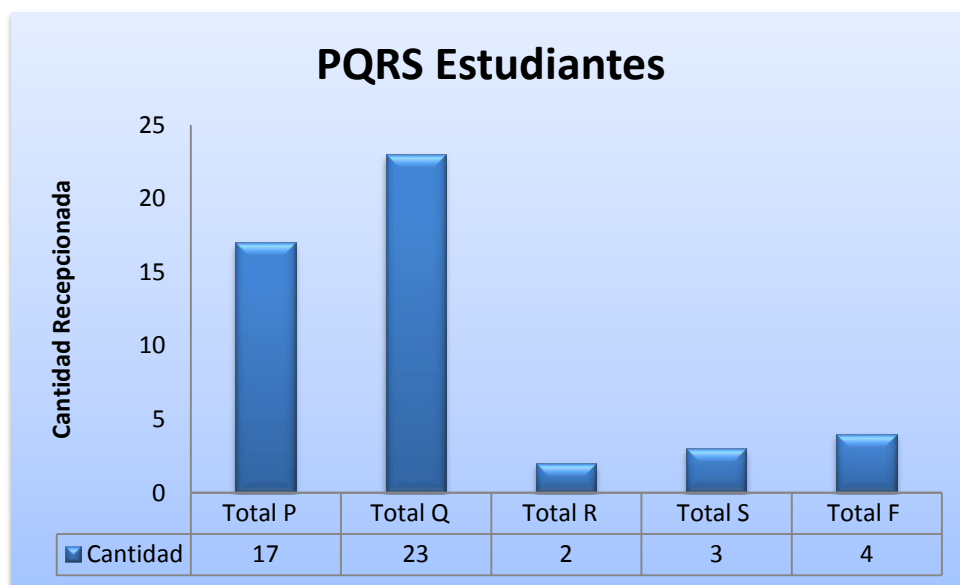
Los **Reclamos** recibidos han sido por diferentes causas como:

- Ingreso tardado de Notas de los Docentes en General.

Se recibieron **Sugerencias** relacionadas a:

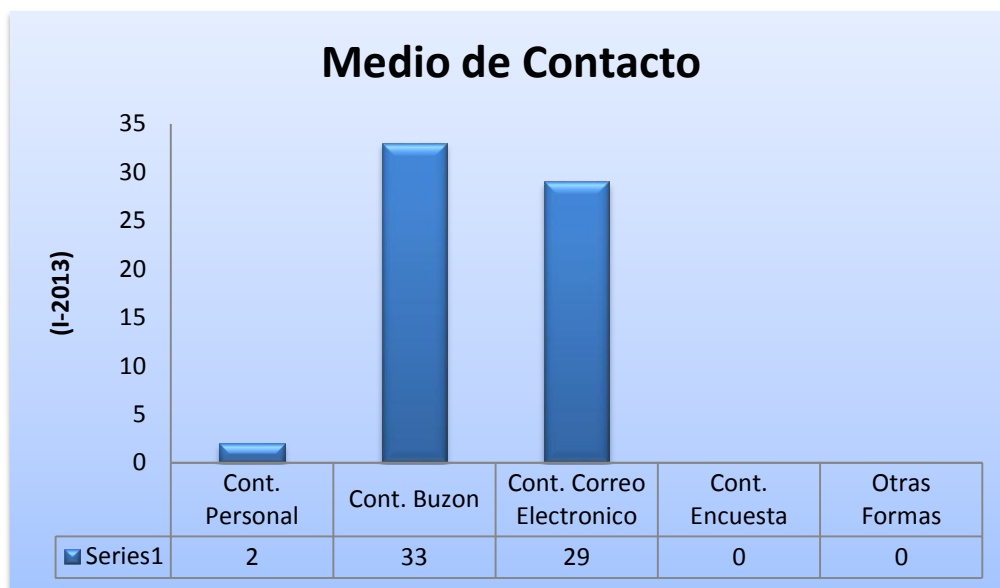
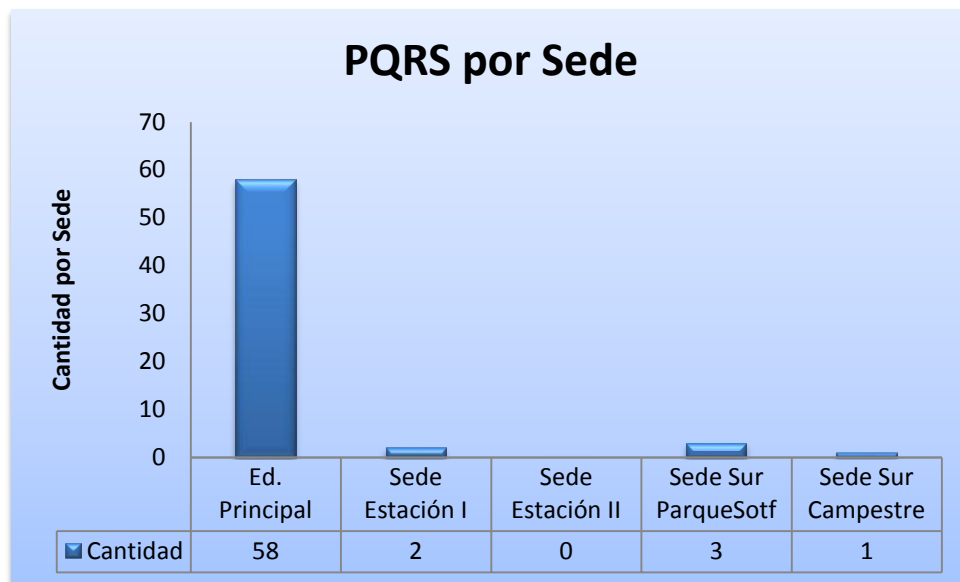
- Mejorar las condiciones del agora
- Señalización en las diferentes zonas de la UNIAJC

A continuación se muestra la gráfica las tipos de PQRS manifestadas por los estudiantes.



Se evidencia que continúan siendo los estudiantes quienes más utilizan el sistema de PQRS a través del buzón y los e-mail, solo se recibió una queja por parte de un funcionario administrativo,

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 y el correo electrónico.



Dentro de las actividades de divulgación se cuenta con:

- Entrega de material impreso en las carpetas de docentes de todas las facultades y 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).
- Realización de 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. Esta actividad durante el I-2013

no se ejecuto debido a que durante el II-2012 no se conto con mucha participación de voceros a las citaciones en la que se evidencio poca multiplicación de la información con los compañeros de clase. Se espera para el II-2013 poder retomar la actividad.

- Solicitar espacio en el 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.

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

- Retomar las actividades de sensibilización a nivel de estudiantes, docentes y funcionarios para que hagan uso adecuado del Sistema de PQRS.
- Hacer seguimiento a las respuestas generadas con el fin de evidenciar que sí están siendo efectivas las respuestas.

**Oficina de Gestión Calidad Institucional
UNIAJC**