

## INFORME PQRS (I-2014)

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 - 2014
1	Total PQRS	84
2	Total P	14
3	Total Q	47
4	Total R	4
5	Total S	14
6	Total F	5
		<b>84</b>
7	PQRS Por Docentes	5
8	PQRS Por Funcionarios	2
9	PQRS Por Otros	5
10	PQRS Por Estudiantes	72
		<b>85</b>
11	Sede Principal	56
12	Sede Estación I	6
13	Sede Estación II	3
14	Sede Sur	19
		<b>84</b>
14	Modo Cont. Personal	2
16	Modo Cont. Buzón	52
17	Modo Cont. Correo Electrónico	30
18	Modo Cont. Encuesta	0
19	Otras Formas	0
		<b>84</b>

#	Información	I - 2014
20	Total P de Estudiantes	11
21	Total Q de Estudiantes	40
22	Total R de Estudiantes	4
23	Total S de Estudiantes	13
24	Total F de Estudiantes	4
		<b>72</b>
	<b>Tiempo Promedio de Respuesta</b>	<b>9</b>

En el Primer Periodo del año 2014, 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 año 2013 sigue siendo constante este cálculo, los estudiantes son lo que más utilizan este servicio, a pesar de esto hubo dos (2) PQRS por parte de funcionarios administrativos.

En el Primer Periodo del año 2014, se hace visible una gran disminución en cuanto a las Quejas, comparadas con las del Segundo Periodo del año 2013, referente a los Reclamos que en el Segundo Periodo del año 2013 estaba en nivel bajo, y comparándolo con el Primer Periodo del año 2014 encontramos que aumento más que en el periodo pasado.

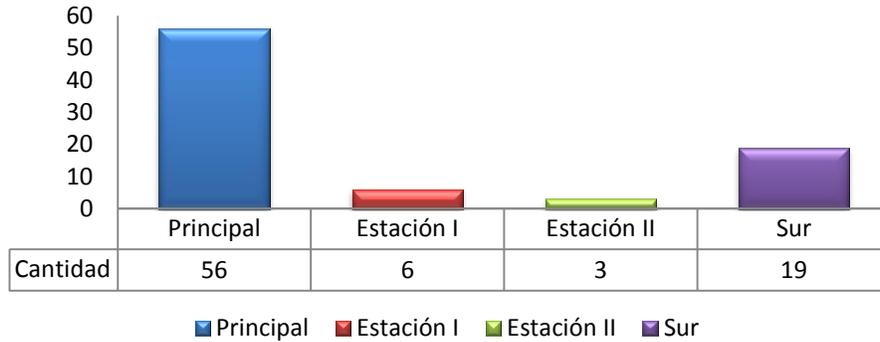
A continuación se muestra la gráfica de las Tipos de PQRS realizadas por los Estudiantes:



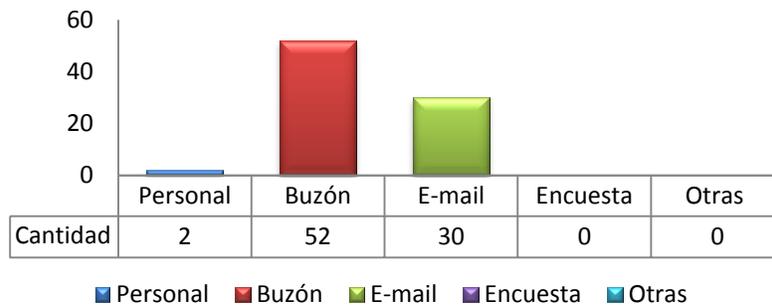
También se evidencia con la base de datos en Excel, que el edificio donde más se hace uso del servicio de PQRS por los usuarios es: la Sede Principal y el modo de contacto se mantiene constante: el Buzón PQRS.

Lo anterior con base a las siguientes graficas:

### CANTIDAD PQRS POR SEDE

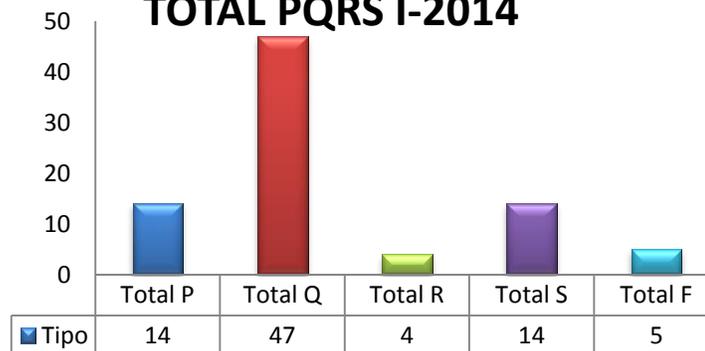


### MODO DE CONTACTO



El Total de PQRS recibidas en el periodo 1 - 2014 fue de 84, de los cuales 72 fueron de estudiantes, 2 fueron de funcionarios, 5 fueron de docentes 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".

### TOTAL PQRS I-2014



De acuerdo con la anterior gráfica se puede decir que el tipo de PQRS más recibida en la Oficina Gestión de Calidad Institucional fueron las Quejas lo que quiere decir que en el Primer Periodo del año 2014 Disminuyeron comparándolo con el periodo anterior, aunque no hay que descartar que también se evidenció que las Sugerencias aumentaron 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), que comparado con otros semestres ha disminuido esta solicitud.

Se mantiene la medida dispuesta por la Alta Dirección que 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:

- Servicios de la Biblioteca
- Servicios de Tesorería
- Algunos Docentes
- Altos Precios de Certificado.

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:

- Descuentos por votar.
- Bienestar Universitario (Egresados)
- Evaluación Docentes

Para este Primer Periodo se han recibido quince (15) Sugerencias, las cuales se tendrán en cuenta para el mejoramiento continuo de la UNIAJC y también se recibieron cinco (5) Felicitaciones.

Es importante mencionar que el tiempo promedio de respuestas atrasadas (de 16 días en adelante) es de 26 días y que del total de respuestas recibidas el 28% corresponde a respuestas de PQRS atrasadas.

## **ACCIONES PARA LA MEJORA**

- Para las PQRS que sobrepasan los 15 días se tiene planeado además de los recordatorios que se envían por correo, llamar a la Persona y/o a la Oficina donde se plantea la PQRS, si es necesario ir personalmente donde la persona para acordarle que la PQRS ya sobrepaso el tiempo estipulado y requiere de su pronta respuesta. Con esto podemos aspirar a que las PQRS no sobrepasen el tiempo estipulado y puedan ser contestadas a tiempo.
- Adicionalmente se propone revisar las características de la PQRS y evaluar a cuales se le pueden asignar tiempos de respuestas más cortos para así contestar al peticionario en un menor tiempo.
- Hacer seguimiento a las respuestas para validar que se está cumpliendo con lo contestado al peticionario.
- Para validar la eficacia de las respuestas tomar una muestra aleatoria por cada trimestre y llamar al peticionario para consultar su nivel de satisfacción con respecto a la respuesta recibida.

