

INFORME PQRS (II-2014)

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento a PQRS” el sistema de PQRS para el año 2014 arroja los siguientes resultados.

#	Información	I - 2014	II - 2014
1	Total P	14	42
2	Total Q	47	39
3	Total R	4	0
4	Total S	14	8
5	Total F	5	2
6	Total PQRS	84	91

#	Información	I - 2014	II - 2014
7	PQRS Por Docentes	5	9
8	PQRS Por Funcionarios	2	0
9	PQRS Por Otros	5	1
10	PQRS Por Estudiantes	72	81
		84	91

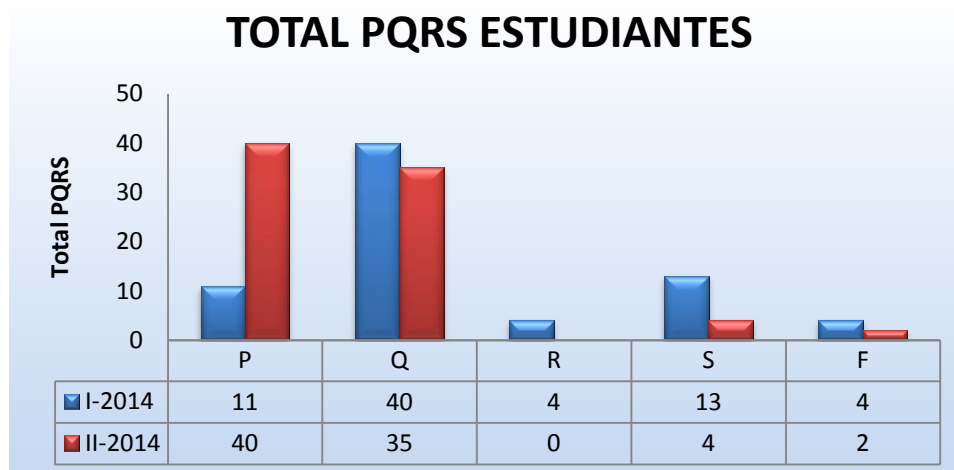
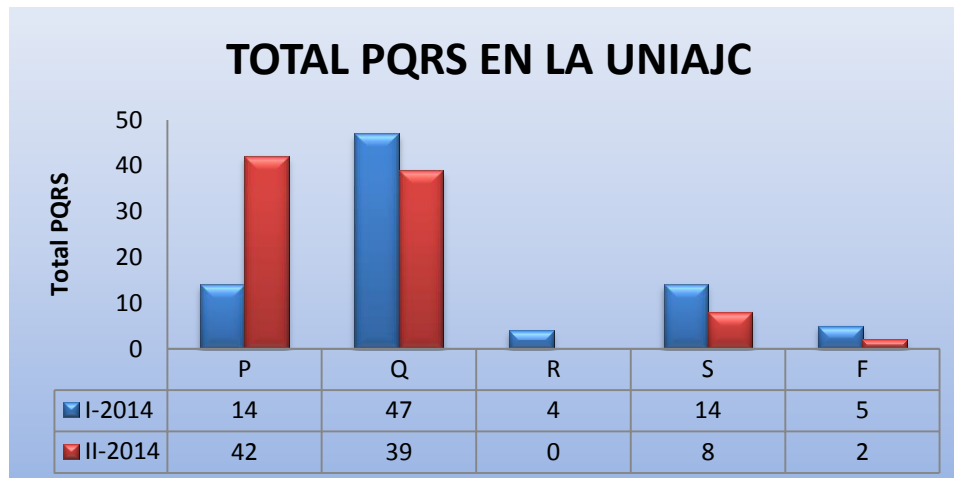
#	Información	I - 2014	II - 2014
11	Sede Principal	56	79
12	Sede Estación I	6	4
13	Sede Estación II	3	1
14	Sede Sur	19	7
		84	91

#	Información	I - 2014	II - 2014
14	Modo Cont. Personal	2	1
16	Modo Cont. Buzón	52	29
17	Modo Cont. Correo Electrónico	30	61
18	Modo Cont. Encuesta	0	0
19	Otras Formas	0	0
		84	91

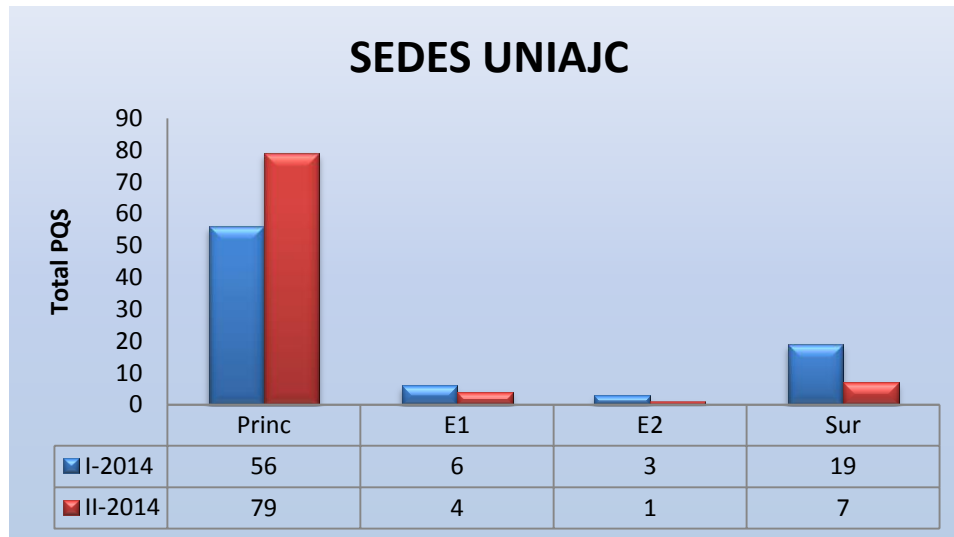
#	Información	I - 2014	II - 2014
20	Total P de Estudiantes	11	40
21	Total Q de Estudiantes	40	35
22	Total R de Estudiantes	4	0
23	Total S de Estudiantes	13	4
24	Total F de Estudiantes	4	2
		72	81

Tiempo Promedio de Respuesta	9	9
-------------------------------------	----------	----------

El Total de PQRS recibidas en el Periodo II-2014 fue de 91, de los cuales 81 fueron de estudiantes, 0 fueron de funcionarios, 9 fueron de docentes y 1 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".



En el Primer Periodo se recibieron trece (13) Sugerencias, las cuales se tendrán en cuenta para el mejoramiento continuo de la UNIAJC y también se recibieron cuatro (4) Felicitaciones.



De acuerdo con las anteriores gráficas se puede decir que el tipo de PQRS más recibida en la Oficina Gestión de Calidad Institucional continúan siendo las Peticiones, Quejas y para el segundo semestre las Sugerencias. Donde aumentaron las peticiones comprado con el primer semestre. Del total de PQRS del año se observa que los usuarios que más utilizan el Sistema de PQRS continúan siendo los Estudiantes de las distintas facultades de la UNIAJC.

Continúa siendo la Sede Principal el edificio donde más se hace uso del servicio PQRS, en cuanto a la sede sur en la mayoría de los casos ellos tramitan y dan respuesta inmediata a los casos que se presentan. Y el modo de contacto siguen siendo el Buzón y los correos electrónicos los que más se usan para remitirse.

TIPO DE PQRS

Las **Quejas** han sido por:

- Cambios de Salones.
- Curso de Ingles

En este Segundo Periodo del 2014 no se recibieron **Reclamos**.

Las **Peticiones** son de diferentes aspectos, se respondieron puntualmente, aunque hubo tres (3) que sobrepasaron el tiempo estipulado; se continuará haciendo el seguimiento semestral para detectar relaciones y definir acciones.

TIEMPOS DE RESPUESTA

En el Segundo Periodo del año 2014, se evidencia una disminución en el número de PQRS contestada a los peticionarios fuera de tiempo, pero con un mayor número de días en tiempo de respuesta.

PQRS FUERA DE TIEMPO		T. Prom. Resp.
I-2014	20 PQRS	25 días
II-2014	11 PQRS	33 días

Los meses en que más se generó retraso en los tiempos de respuesta fueron: febrero (5), abril (6), Septiembre (3), Octubre (5) y Diciembre (3); cada uno en dependencias aisladas.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Aunque el número de PQRS contestadas fuera de la fecha estipulada se redujo en el segundo semestre del 2014, se incrementó el número de días de tiempo de respuesta, lo que indica que no se debe dejar de hacer seguimiento constante a las respuestas por parte del área a quien recae la PQRS.
- Reforzar los conceptos de PQRS a través de los diferentes medios de comunicación (boletín, carteleras) a fin de aclarar dudas que puedan tener los peticionarios.

LILIANA MOLINA HERNÁNDEZ
Técnico Administrativo de Calidad

DIANA CAROLINA RODRÍGUEZ
Jefe Oficina Gestión Calidad