



INFORME DE PQRS I Cuatrimestre 2019

Institución Universitaria Antonio Jose Camacho

Elaborado por:

LUZ ELENA ORTIZ CARLOSAMA

Técnica Administrativa

Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ

Profesional Gestión Calidad Institucional

Oficina Asesora de Planeación

**Gestión de Calidad Institucional
Gestión de Infraestructura Física
Gestión de Información Estadística
Banco de Proyectos**

RESULTADOS HISTÓRICOS

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (EM-F-7)” de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el Sistema de PQRS ha reportado el siguiente historial de las **Peticiones**, **Peticiones de Información**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Felicitaciones** a nivel institucional y por Estudiante, recibidas y tramitadas en los últimos 4 años:

Tiempo promedio de respuesta de PQRS ¹

| Tiempo Promedio Respuesta | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | IC - 2019 |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------------------|
| Días | 10 | 6.8 | 9 | 9 | 12² |
| Cantidad PQRS | 197 | 186 | 185 | 198 | 120 |

RESULTADOS AÑO 2019

Para el 30 de abril de 2019, el tiempo de respuesta promedio de las 120 PQRS recibidas (95 ingresadas directamente en la plataforma), es de 12,4 días hábiles, estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente, que son 15 días hábiles para las respuestas, sin embargo, se ha aumentado comparado al año anterior (9 días).

10 PQRS se respondieron atrasadas (más de 15 días hábiles), a pesar de las acciones ³ adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar el retraso.

A continuación, se reportan las 10 PQRS que se respondieron con retraso:

- Oficina de Mercadeo con **1** petición sobre “Problemas con Inscripción sede Sur.” resuelta a **1** día de retraso.
- Oficina de Tesorería con **2** quejas por **1** día y la otra por **2** días de retraso, sobre las “Verificar y corregir información de pago para poder matricular” y “Bloqueada Plataforma para matrícula académica por no registrar pago”.
- Oficina de Biblioteca con **1** sugerencia con respecto al “Ruido en Biblioteca”, respondido con **2** días de retraso.

¹ El tiempo promedio de respuesta calculado durante los años 2015 a 2016 fue en “días calendario”, pero a partir del año 2017 el cálculo se realiza en “días hábiles”, según genera el “Aplicativo de PQRS” implementado en la UNIAJC desde enero 2017.

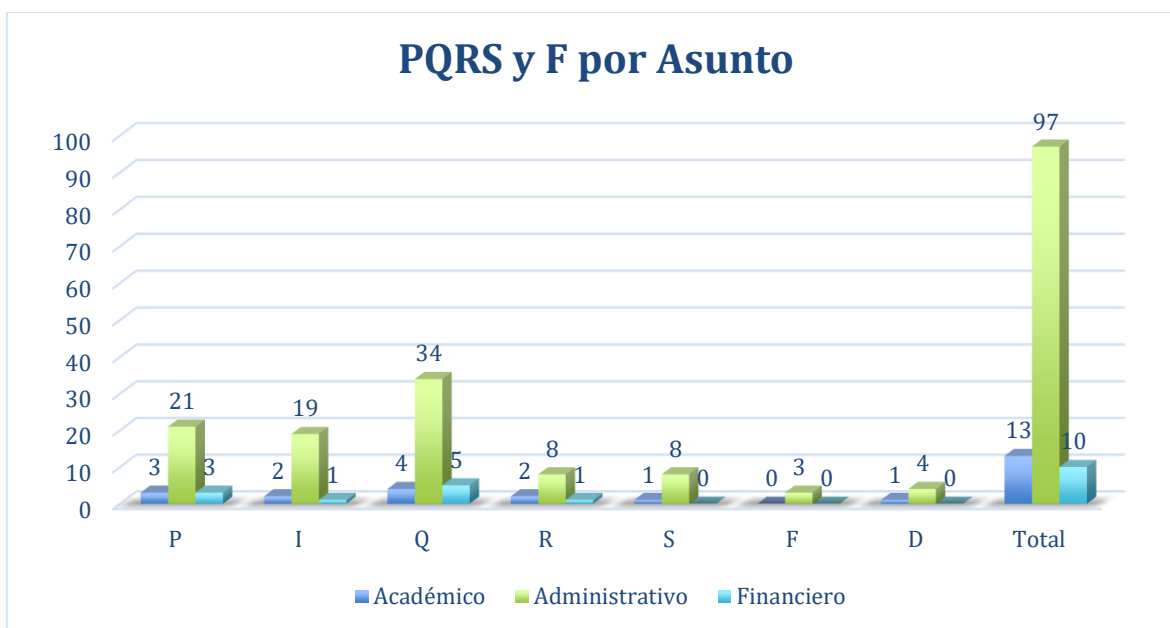
² Sin los retrasos generados por las 8 que no se han contestado y llevan entre 58 y 64 días, el promedio sería de (-9) días de respuesta (9 días antes del vencimiento de términos de acuerdo a la ley).

³ Las principales acciones realizadas por el Área de Calidad Institucional para mejorar los tiempos de respuesta, estuvieron relacionadas con la comunicación personal, telefónica y electrónica, mediante recordatorios, propuesta de opciones y acuerdos sobre fechas.

- Programa Tecnología en Producción Industrial con **1** reclamo sobre “Desconocimiento nota de Parcial final asignatura”, con **3** días de retraso en su respuesta.
- Oficina de Coordinación Académica con **2** requerimientos sobre “Solicitud de cambio de salón” y “Horario de atención en audiovisuales” con **1** día de retraso en cada una.
- Programa de Administración en Salud con **1** queja por **3** días de retraso sobre “Bibliografías para Programas E-learning y B-learning”.
- Oficina de Servicios Generales con **2** peticiones sobre “Piso Irregular Oficina de Biblioteca Norte”, una con **2** días y otra con **3** días de retraso en su respuesta.

Para ocho (8) de las PQRS recibidas vía correo y que no se tramitaron mediante Aplicativo, no se recibió realimentación al Área de Gestión de Calidad de la respuesta enviada al peticionario (3 Mercadeo -61, 62, 64-, 1 FCSH -63-, OARA -61-, 1 Tesorería -61-, 1 Tecnología Sistemas -59- y 1 SEGE -58-).

En el siguiente gráfico se presentan las **Peticiones**, **Peticiones de Información**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias**, **Felicitaciones** y **Demandas** recibidas y tramitadas en el transcurso del año 2019.



A continuación, se presenta la información que detalla en el “Seguimiento PQRSD (EM-F-7)”, sobre las PQRS tramitadas hasta 2 de mayo del año en curso, su distribución por Estamento, Sitio y Medio de contacto, de lo cual se presenta que:

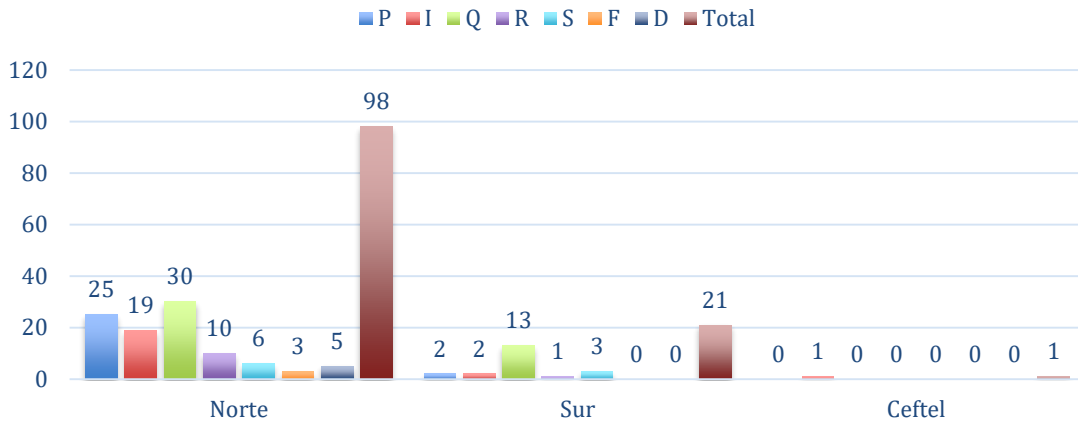
- Son los **Estudiantes** (usuarios) quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSD, dado que registran un 74% (89) del total de PQRS recibidas, seguido por **Otros** con el

19% (23) y por último están **docentes y/o funcionarios** tuvo una participación de 7% (8).

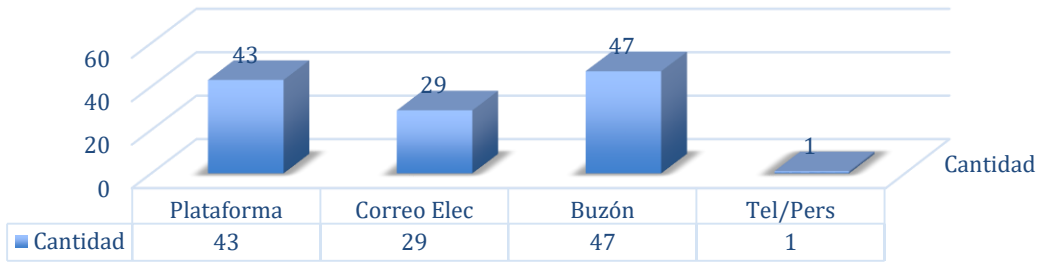
- La Instalación que más reporta PQRS es **Norte** (un 82.5% con 99 PQRS), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (21 requerimientos con un 17.5% de participación).
- El medio de contacto preferido para interponer PQRS es el **Buzón Físico** con el 39% (47), sin embargo, corroborando la tendencia mundial sobre uso de medios electrónicos, la **plataforma virtual** incorporada desde el 2017 con un 36% (43), el **correo electrónico** le sigue siendo utilizado un 24% (29) y siendo la comunicación **Telefónica/Personal** la menos utilizada con un 1% (1).
- El asunto que más reporta son los **Administrativos** con un 81% (97), seguido por los asuntos **Académicos** con un 11% (13) y los asuntos **Financieros** los menos usados con un 8% (10).



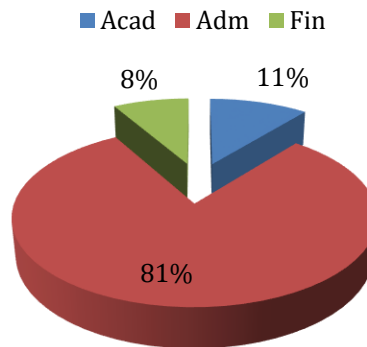
PQRS y F por Ubicación.



Canales de Comunicación.



Asunto



Se recibieron 5 PQRS anónimas que se respondieron en la cartelera principal, teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta⁴. 3 dirigidas a **Oficina de Biblioteca** con respecto a “Mantenimiento de computadores”, 1 a **Coordinación Administrativa Sur** por “Perturbación por trabajos de mantenimiento en instalaciones del Sur”, 1 a **Programa de Administración en Salud** por “Seguimiento a actitudes de un profesor”.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

Las Dependencias a las que más se les trasladaron PQRS fueron:

- (15) Biblioteca y Centro Cultural
- (14) Coordinación Administrativa Sur
- (12) Servicios Generales
- (11) Tesorería
- (9) Admisiones y Registro Académico
- (6) Centro de Idiomas
- (6) Facultad de Ingenierías (Director de Tecnologías en Sistemas-2, Programa Producción Industrial-3, Decano-1)
- (6) Oficina de Mercadeo
- (6) Oficina de Vicerrectoría Administrativa
- (4) Oficina de Desarrollo Humano
- (4) Oficina de Bienestar Universitario (Área de Desarrollo Profesional-1)
- (3) Coordinación Académica Norte
- (3) Departamento UNIAJC Virtual
- (3) FEDV (Administración en Salud-1, Salud Ocupacional-1)
- (3) FCE (Programa Contaduría Pública -1, Programa Tecnología en Mercadeo-2)
- (2) Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación (Capacitación en TIC)
- (2) Gestión de la Calidad Institucional
- (2) Oficina de Educación Continua
- (2) Oficina de Secretaria General
- (1) Decanato de Investigaciones
- (1) CEFTEL
- (1) FCS&H
- (1) Oficina de Contabilidad
- (1) Oficina de Egresados
- (1) Área de Infraestructura Física
- (1) Oficina de Relaciones Interinstitucionales

Las principales **Quejas** se presentan por diferentes aspectos como:

- **Financiera:** Liquidación y matriculas financieras, atención telefónica, bloqueada la plataforma y pago de arrendamiento.
- **Académico:** Notas en plataforma, apoyo en matrícula académica, corrección de jornada académica, procesos de homologación, dificultad plataforma virtual, no apertura nivel 6 en cursos de inglés, bibliografías para Programas E-learning y B-learning y solicitud de cambio de salón.

⁴ Las PQRS Anónimas se respondieron a las mismas direcciones electrónicas desde las que se recibieron, y si se recibieron mediante buzón físico, se respondieron en la cartelera del Ágora en la Principal.

- **Administrativo:** Descargue de liquidación financiera, inscripción, solicitud y manejo de información, pago a tutor externo, ruido en biblioteca, capacidad WiFi, tramites de documentos, recibo de Hojas de Vida, hurtos, funcionamiento de aire acondicionado, felicitaciones a Oficina de biblioteca y Egresados, perturbación por trabajos en las instalaciones del Sur, disponibilidad de hornos microondas, matriculas financieras, sobrecupo y apertura en los cursos de inglés, reporte de horas de bienestar, búsqueda de estudiantes en práctica, actitudes de profesores, costos de certificado, dificultad en ingreso de cursos virtuales, mantenimiento de computadores en biblioteca, mantenimiento general en Estación I,II y Central, no ingreso de puerta 3, horario de atención en audiovisuales, solicitud para creación proveedor, reparación de cielo falso, piso irregular, uso diferente de biblioteca, información “Generación E”, fechas de ceremonia de grado.

Las **Peticiones** pertenecen a estudiantes y externos, y están relacionados con:

- Liquidaciones financieras.
- Cambio de salón y sedes asignadas.
- Gestión para prácticas.
- Wifi en instalaciones.
- Situaciones relacionadas con notas
- Solicitud de información para pagos y creación proveedor UNIAJC
- Disponibilidad de hornos microondas
- Pagos sin recargo
- Mantenimiento en computadores
- Seguimiento a actitud de profesores
- Mantenimiento a baños, ventiladores y sillas
- Habilitar puerta 3 Edificio principal
- Reparación de cielo Razo
- Techar parqueo bicicletas
- Arreglar piso irregular de biblioteca
- Solicitud de notas de ingles
- Información practicantes SENA

Los **Reclamos** de estudiantes y anónimos se centran en:

- Pago a tutor externo
- Verificar y corregir información de pago para matricular
- Entrega de fotos de grado
- Notas de parcial final
- Ingreso a aula virtual
- Mantenimiento computadores de Biblioteca
- Control de ruido en Biblioteca
- Pago de arrendamiento Casa ORI
- Mantenimiento baños y sillas Estación I

Las **Felicitaciones** de estudiantes y funcionarios están relacionadas con:

- Mejoras en Biblioteca.
- Servicios ofrecidos a los estudiantes de la Facultad de Ingeniarías
- Talleres e información actualizada ofrecidos por el Programa egresados

Las **peticiones de Información** se relacionan con:

- Liquidación financieras
- Aspirantes a inscripciones
- Dificultad con inscripción
- “Generación E”
- Proceso para enviar hoja de vida
- Proceso de homologación
- Curso de Aire Acondicionado
- Estudiantes para practicas
- Supletorios calendario B
- Precios y tiempo de entrega de certificados
- Apertura nivel 6 de inglés modalidad B-learning
- Matricula Financiera
- Cambio de sede y programa
- Revista Trabajo Social

Las **Sugerencias** relacionadas con los estudiantes están relacionadas con:

- Atención con Aspirantes a inscripción.
- Ruido en Biblioteca.
- Dificultades para comprender la Plataforma de cursos virtuales.
- Uso apropiado de los espacios y mobiliario de biblioteca.
- Perturbación por trabajos de mantenimiento en Sur.
- Horario de atención en audiovisuales.
- Bibliografía sobre Libertad financiera.

En las instalaciones del **SUR** las PQRS son acerca de:

- Problemas con Inscripción sede Sur.
- Dificultades con matrícula en línea.
- Perturbación por trabajos de mantenimiento en Sur.
- Desconocimiento nota de Parcial final asignatura.
- Solicitud de plazo para pago sin recargo.
- Cantidad de estudiantes en nivel de inglés.
- Actitud de profesora en la prestación del servicio.
- Manejo de la información
- Disponibilidad de hornos microondas en el Sur.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- El histórico de recepción de PQRSD ha aumentado en considerando que al 30 de abril se han recibido 120, comparado con los 100 requerimientos que se recibieron al 30 de junio 2018.
- Han aumentado los requerimientos administrativos (67% - 2018 / 97% - 2019) y financieros (5% - 2018 / 8% - 2019), y disminuido los requerimientos académicos (28% - 2018 / 11% - 2019), incluso se ha recibido una felicitación en la Facultad de Ingenierías.
- Como era de esperarse, de acuerdo a las situaciones presentadas al inicio de año para los pagos, se recibieron varias comunicaciones de inconformidad con la atención, las cuales se remitieron a Tesorería (11) y Mercadeo (6).
- El Aplicativo de PQRSD ha facilitado a las partes interesadas a expresar sus requerimientos permitiendo a la Institución gestionar lo más pronto posible la solución a los asuntos identificados. Ha aumentado el uso del aplicativo, disminuyendo las PQRSD en físico.
- Se reitera la importancia de responder en el menor tiempo posible y brindar soluciones precisas para que los estudiantes y demás usuarios del sistema de PQRS estén más satisfechos (59 han informado su nivel de satisfacción que en promedio es de **3,64** de 5,00).
- Responder con CC al Buzón de PQRS, las que se envían x correo (Actualmente 8 +1 informe).
- Indicar en Calendario Académico cómo atender “Salto en Semana Santa”, para las clases quincenales.
- Que los funcionarios que contestan PQRS y personal de atención en ventanillas realicen el curso de “Lenguaje Claro – DNP” (2M de Lenguaje escrito, 1M de lenguaje verbal y 1 de lenguaje no verbal). El registro en el Link <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/registrarse/>.

Elaborado

Revisado

LUZ ELENA ORTÍZ CARLOSAMA
Técnica Oficina de Planeación

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional