

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

GESTIÓN DE LA CALIDAD INSTITUCIONAL
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA
BANCO DE PROYECTOS



INFORME DE PQRS CONSOLIDADO 2018

ELABORADO POR:

MARIANA GUIRALES BORRERO: *Contratista Oficina Asesora de Planeación*

REVISADO POR:

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ: *Profesional Gestión Calidad Institucional*

SEGUIMIENTO POR:

LILIANA HERRERA BELALCAZAR: *Jefe de Control Interno*

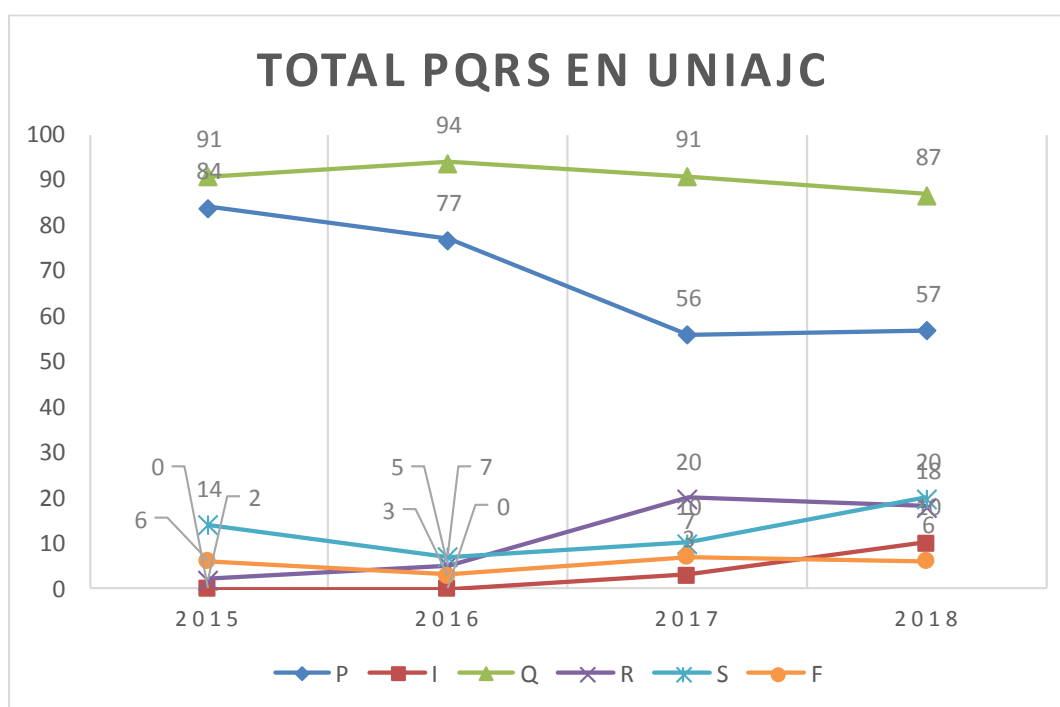
RESULTADOS HISTÓRICOS

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 **P**eticiones, **P**eticiones de **I**nformación, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias y **F**elicitaciones a nivel institucional y por Estudiante, recibidas y tramitadas en los últimos 4 años:

Tiempo promedio de respuesta de PQRS ¹

Tiempo Prom. Respuesta	2015	2016	2017	2018
Días Calendario	10	6.8	9	9

Distribución de la Cantidad de PQRS



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 la “Plataforma de PQRS” implementada en la UNIAJC desde enero 2017.

RESULTADOS AÑO 2018

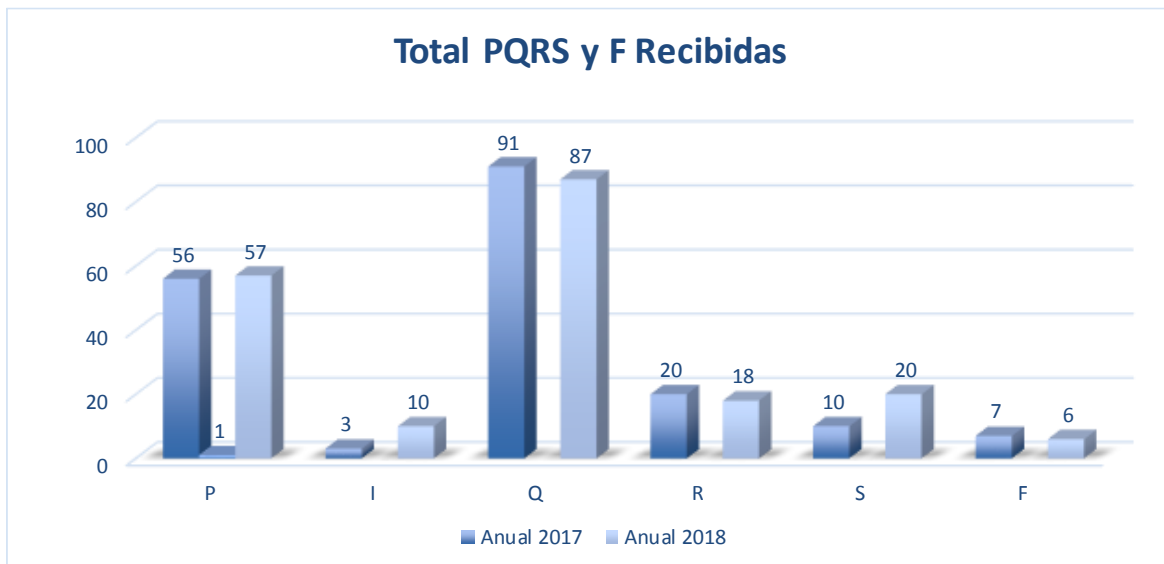
Para el año 2018, el tiempo de respuesta promedio de las 198 PQRS recibidas, fue de 9 días hábiles, estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente, que son 15 días hábiles para las respuestas y siendo un promedio positivo que se ha mantenido desde el año anterior.

4 PQRS se respondieron atrasadas (más de 15 días hábiles), a pesar de las acciones ² adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar el retraso.

A continuación se reportan las 4 PQRS que se respondieron con retraso.

- Coordinación Académica Norte con 1 petición sobre “Asignación de Salones” resuelta a 1 día de retraso indicando que se resolvió con satisfacción por otros medios antes de publicarse en plataforma brindando una solución completa.
- Oficina de Bienestar Universitario con 2 quejas por 2 días de retraso cada una, con relación a atención en cafetería 3er piso y productos cafetería 1er piso, sin justificar.
- Oficina de Comunicaciones con 1 requerimiento con respecto a “Felicitación por nueva Página Web”, respondido con 3 días de retraso, con justificación referida a múltiples tareas a cargo de la persona encargada de atender el requerimiento.

En el siguiente gráfico se presentan las **Peticiones**, **Peticiones de Información**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias** y **Felicitaciones** recibidas y tramitadas del Total anual 2017 y Total anual 2018.

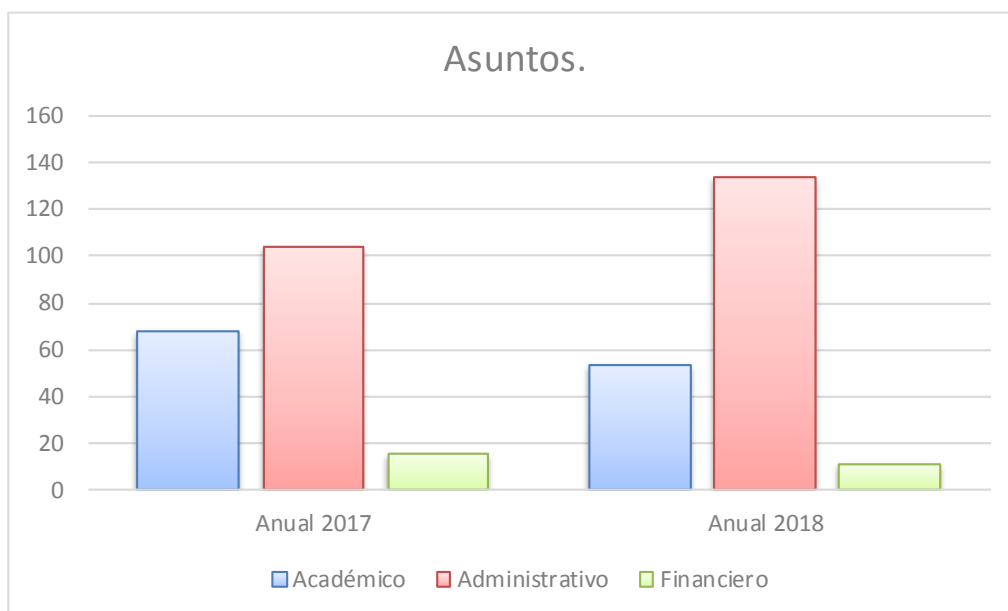
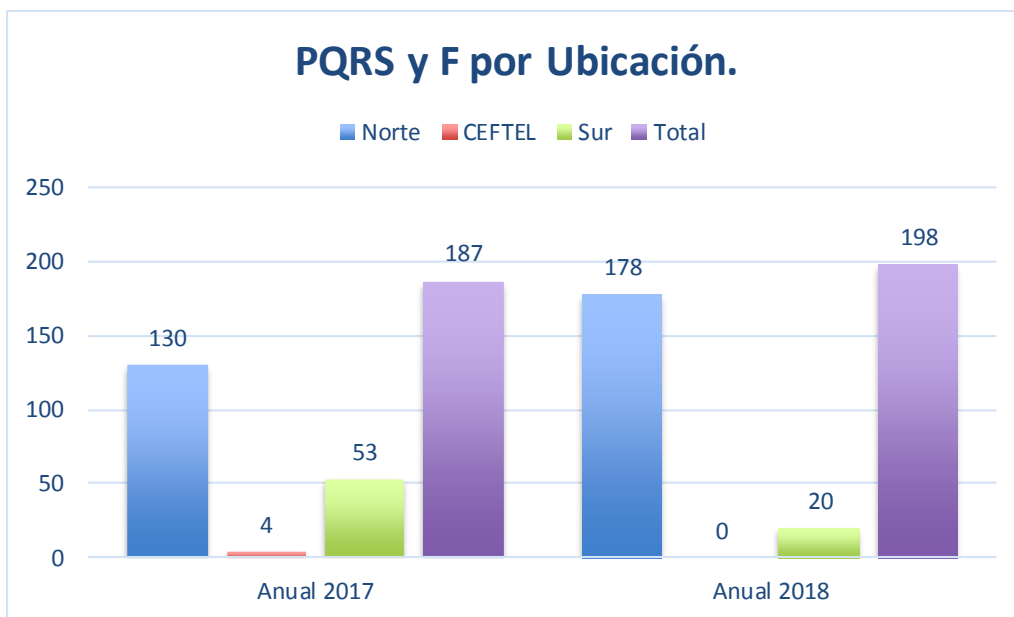


² Las principales acciones realizadas por el Área de Calidad Institucional para mejorar los tiempos de respuesta, estuvieron relacionadas con la comunicación personal, telefónica y electrónica, mediante recordatorios, propuesta de opciones y acuerdos sobre fechas.

A continuación, se presenta la información que detalla en el “Seguimiento PQRS (EM-F-7)”, sobre las PQRS tramitadas durante el Año 2018, 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 PQRS, dado que registran un 90.4% (179) del total de PQRS recibidas, seguido por **Otros** con el 5.6% (11) y por último están **docentes y/o funcionarios** tuvo una participación de 4.0% (8).
- La Instalación que más reporta PQRS es **Norte** (un 90% con 178 PQRS), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (20 requerimientos con un 10% de participación).
- El medio de contacto preferido para interponer PQRS es el **Buzón Físico** con el 40.4% (80), sin embargo, corroborando la tendencia mundial sobre uso de medios electrónicos, la **plataforma virtual** incorporada desde el 2017 con un 35.4% (70), el **correo electrónico** le sigue siendo utilizado un 18.2% (36) y siendo la comunicación **Telefónica/Personal** la menos utilizada con un 6.1% (12).
- El asunto que más reporta son los **Administrativos** con un 68% (134), seguido por los asuntos **Académicos** con un 27% (53) y los asuntos **Financieros** los menos usados con un 6% (11).





Se recibieron **14** PQRS anónimas que se respondieron en la cartelera del Área de Calidad Institucional, teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta³. 5 dirigidas a Bienestar universitario con respecto a varios de cafeterías, 1 a Infraestructura física para solicitud de escaleras eléctricas, 1 a Salud ocupacional por el aumento de gatos en la institución, 1 a Servicios deportivos y recreativos por préstamo de implementos deportivos, 1 a Vicerrectoría administrativa por costos y horarios de idiomas, 1 a Ciencias básicas por desacuerdo con práctica evaluativa, 1 a

³ 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 SIGO en la Sede Principal.

Gestión de la calidad institucional por sugerencias de inversión en infraestructura, Transporte y Wifi, 1 a Centro de idiomas porque no hay clases de inglés entre semana en el Sur, 1 a Biblioteca por señalización de silencio en Biblioteca y Centro cultural y 1 a Servicios Generales por aseo en Baños Estación 2.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

Las Dependencias a las que más se les trasladaron PQRS en 2018 fueron:

- (30) Centro de Idiomas
- (21) Oficina de Bienestar Universitario
- (21) Gestión de la Infraestructura Física
- (17) Tesorería
- (16) Admisiones y Registro Académico
- (13) Servicios Generales
- (12) Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación (más 4 para Capacitación en TIC)
- (11) Coordinación Académica Norte
- (7) Gestión de la Calidad Institucional
- (7) Biblioteca y Centro Cultural
- (6) Salud Ocupacional

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

- **Financiera:** Fechas de pago matrícula antes de recibir cesantías y agilidad en trámite para recibir incentivo de Jóvenes en Acción.
- **Académico:** Notas en plataforma de inglés, desacuerdos con asignación de prácticas formativas FEDV, comunicaciones poco oportunas a charlas y eventos académicos, solución para cursar último nivel de inglés, solicitud de cambio de salón.
- **Administrativo:** Cobros, atención, asignación de horarios y cursos del centro de idiomas. atenciones

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

- Liquidaciones financieras.
- Información general
- Cambio de salón y sedes asignadas.
- Certificados para prácticas.
- Wifi para sedes.

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

- Horarios clases de inglés
- Prima navideña
- Diploma sin legalizar

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

- Plataforma Virtual de PQRS.
- Atención eficiente y buen manejo de la información por parte de biblioteca.
- Buen acompañamiento tecnológico DTIC

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

- Prácticas empresariales
- Horas bienestar universitario

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

- Centro de idiomas.
- Cafetería servicios
- Tiempos de pago matrícula
- Devolución de dinero.

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

- Cafetería sur.
- Cursos de Inglés
- Servicios Enfermería.
- Información

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Se mantiene el comportamiento histórico de las PQRS en cuanto a cantidad, tipo, tiempo de respuesta, asunto y ubicación.
- Se sugiere mantener la iniciativa de la Vicerrectoría Académica en cuanto a los “Cafés Pedagógicos” con Administrativos para incrementar la sensibilización en cuanto a atención y servicio al usuario para evitar y/o reducir quejas, utilizando en alguna de las sesiones la propuesta trabajada entre el Área de Calidad Institucional y la Asesora Gramatical (Biblioteca), de lo cual se adjuntan las trece (13) diapositivas.

Atentamente,

VoBo

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ O.
Profesional de Calidad Institucional

LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe Oficina de Control Interno