



# INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS


---

## P.Q.R.S

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

AÑO 2019



 UNITECNAR	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

## **GENERALIDADES**

**Febrero de 2020**

Fecha del informe

**Software P.Q.R.S.**


Fuente del informe

**Directora de Bienestar Institucional**

Responsable del informe


**Bienestar Institucional**

Dependencia que lo emite

 UNITECNAR	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	1
DEFINICIONES.....	2
CUERPO DEL INFORME.....	3
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES .....	3


 UNITECNAR	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

## **INTRODUCCIÓN**

Como parte del programa de Mejoramiento de la Calidad del Servicio, liderado por Bienestar Institucional, el cual busca responder con efectividad a los requerimientos de nuestros clientes internos y externos, velando por su percepción satisfactoria del servicio, en Marzo del 2020 se implementó el buzón virtual de PQRS como estrategia para facilitar la accesibilidad a los trámites y servicios que ofrece la institución a los diferentes usuarios de los servicios prestados por la institución.


Esta actividad le permite a los órganos directivos y decisorios de la institución hacer seguimiento del comportamiento de las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se formulen a través del buzón virtual.

Este informe presenta los resultados de la gestión realizada durante el año 2019, lo que permitirá verificar la pertinencia y efectividad del comportamiento de cada área para responder a las solicitudes de los usuarios del sistema, lo que a su vez permitirá la evaluación y mejora de las acciones implementadas.

 UNITECNAR	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

## DEFINICIONES

- **PETICIÓN:** Solicitud presentada en forma verbal o escrita a funcionarios, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución.
- **QUEJA:** Manifestación de inconformidad, insatisfacción o descontento en la forma en que se presta o no un servicio en general.
- **RECLAMO:** Declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado. Se materializa concreta y particularmente la inconformidad en una persona por la prestación de un servicio, considerándose damnificado el usuario. Busca que se solucione o resarza la disconformidad.
- **SUGERENCIA:** Formulación de ideas tendientes al mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. Hace referencia a las propuestas, ofrecimientos o consejos que se reciban por parte de los usuarios.

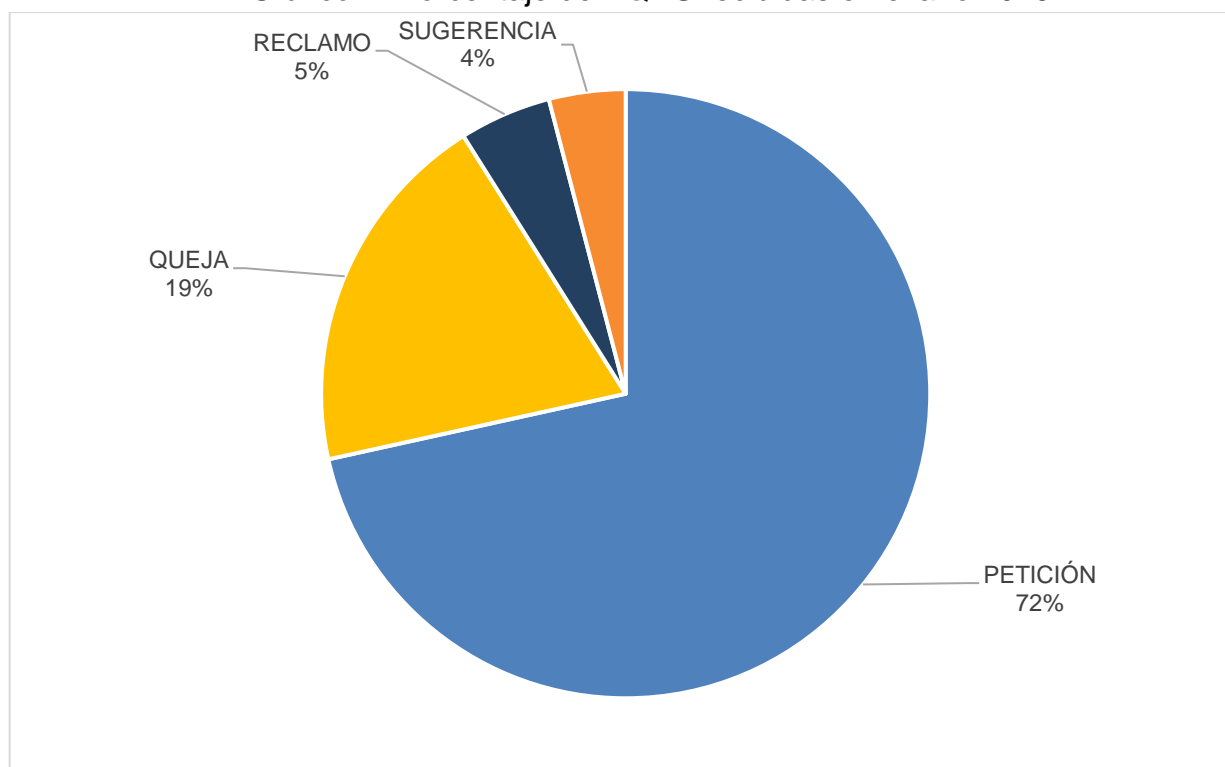
	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

## CUERPO DEL INFORME

### Total de P.Q.R.S. recibidos en el año

Entre marzo, mes que se implementó el software, y diciembre de 2019 se tramitaron en total 123 P.Q.R.S.; 88 de estas correspondían a Peticiones, 6 Reclamos, 24 Quejas y 5 Sugerencias

Gráfico 1. Porcentaje de PQRS recibidas en el año 2019



*Ilustración 1 Fuente: Bienestar Institucional. 2020*

### Usuarios del sistema

Los usuarios más frecuentes del sistema son los estudiantes; 61 de ellos radicaron sus solicitudes por este medio, seguido por el personal externo a la institución; 45, 15 egresados, 1 docente y 1 solicitud fue tramitada por un anónimo.


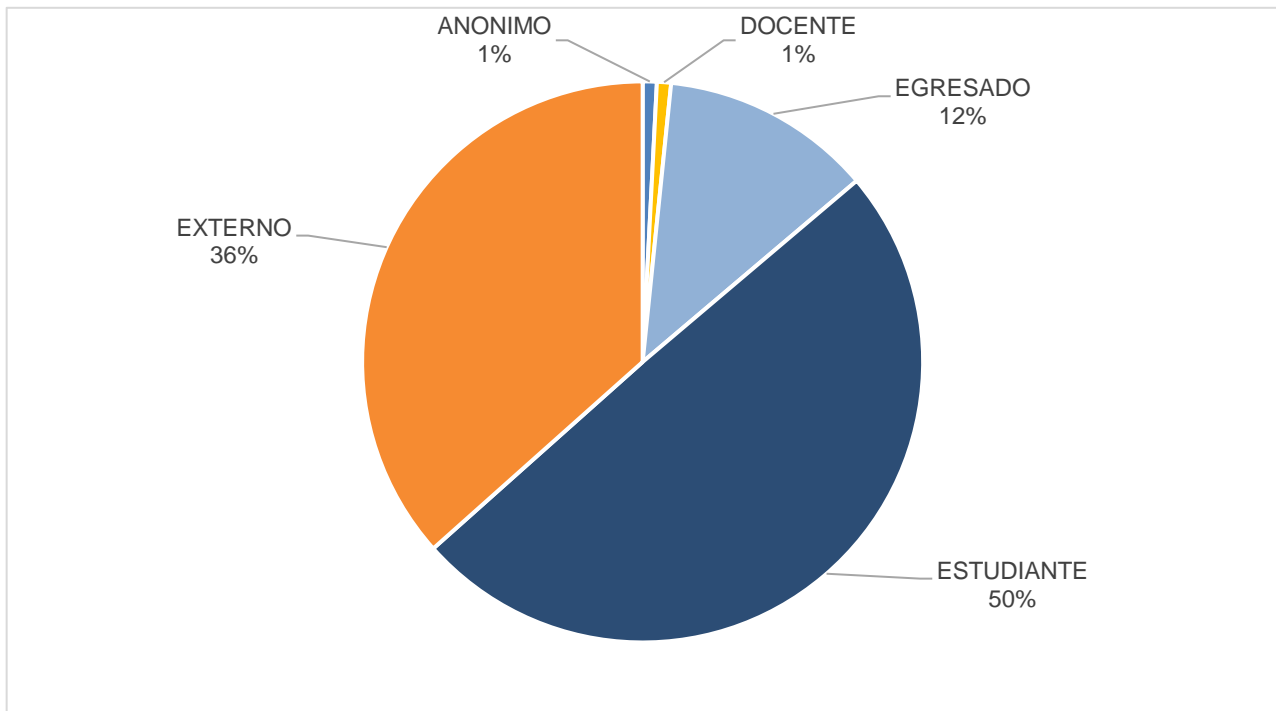
	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

Gráfico 2. Porcentaje de usuarios del Sistema en el año 2019



*Ilustración 2 Fuente: Bienestar Institucional. 2020*

Siendo los estuđinates quienes más solicitudes radican en el buzón de P.Q.R.S. se presenta a continuación la caracterización de los programas que cursan dichos estuđiantes.

El 24% pertenecen al programa de Administración de empresas que se ofrece en convenio con CORPOSUCRE, 21% al programa de Derecho ofrecido en la misma modalidad, y el 19% al programa de Tecnología en Gestión Naviera y Portuaria.


 UNITECNAR	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

Gráfico 3. Porcentaje de usuarios del Sistema por Programa año 2019

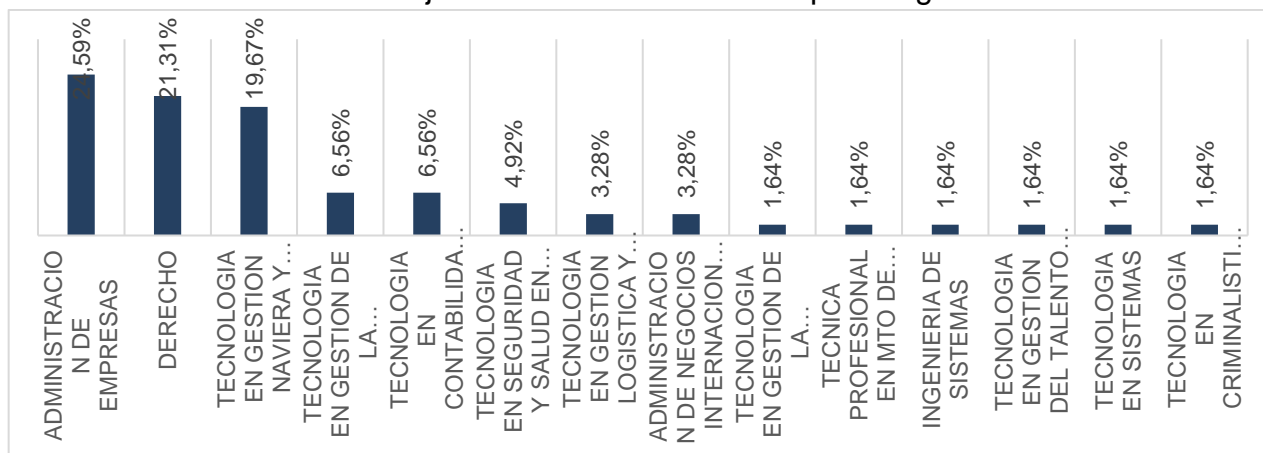


Ilustración 3 Fuente. Bienestar Institucional. 2020


## Comportamiento de la recepción de P.Q.R.S

El siguiente cuadro resume la recepción de P.Q.R.S por cada una de las áreas de la institución. El área con más solicitudes recibidas entre marzo y diciembre fue Admisiones Registro y Control con 26 peticiones, 3 quejas, 1 reclamo y 1 sugerencia.

Tabla 1. Comportamiento de la recepción de PQRs año 2019

ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	26	3	1	1	31
BIBLIOTECA		1			1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	9	5		1	15
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL	1	2			3
ALIADO TWEETALIG)		1			1
CENTRO DE INVESTIGACIONES	1	1			2
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL	5	3			8
CONSULTORIO JURÍDICO		1			1
DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA		3		1	4
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN	2				2
DIVISIÓN DE SISTEMAS	1	1			2
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	3				3
DIVISIÓN FINANCIERA	11		2	1	14
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	6	1	1	1	9
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	3				3
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	4				4
RECEPCIÓN	1				1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6	2	1		9
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA	9		1		10
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>123</b>



	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

## Oportunidad de la respuesta

Los tiempos establecidos para dar respuesta los P.Q.R.S. recibidos son ocho (8) días hábiles. De 123 solicitudes recibidas, 73 se respondieron de manera oportuna, lo corresponde a un 59%; distribuido de la siguiente manera: 57 peticiones, 13 quejas, 1 reclamo y 2 sugerencias. El porcentaje de cada una de estos P.Q.R.S respecto a las recibidas se expresa en el siguiente gráfico.

Gráfico 4. Porcentaje de oportunidad de la respuesta año 2019

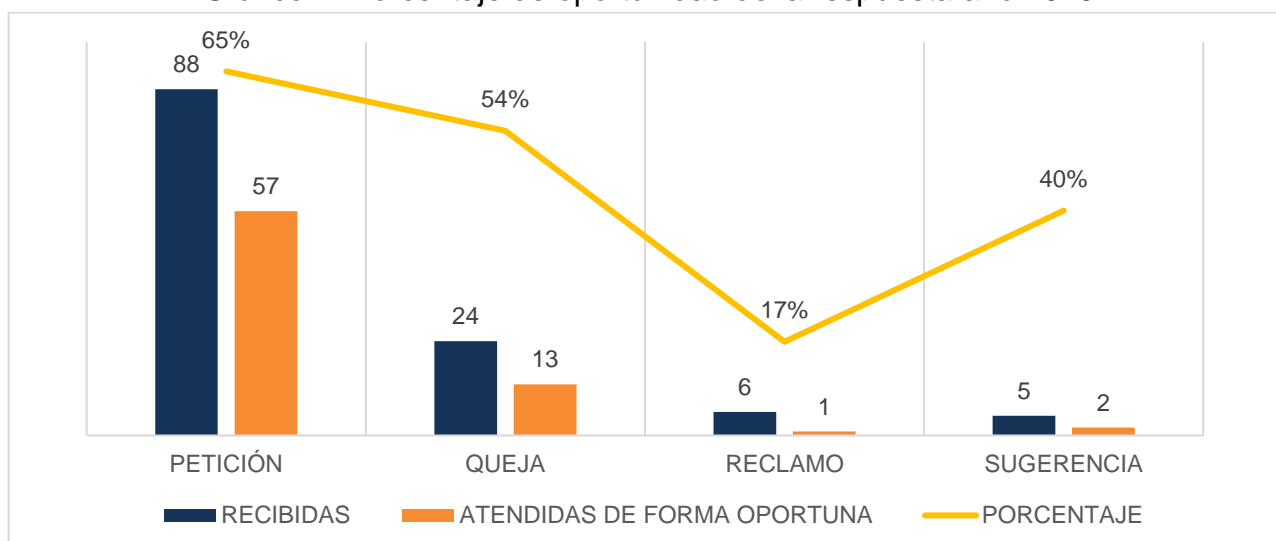


Ilustración 4 Fuente: Bienestar Institucional. 2020

## Asuntos de los PQRS recibidos

La tabla siguiente señala los asuntos de las solicitudes recibidas por áreas.

ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
<b>ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL</b>				
Ceremonia de grado		1		
Certificación		1		
Certificación de estudios realizados	1			
Como puedo obtener una copia de un diploma	1			
Corrección acta de grado	1			
Derecho de petición	1			
Documentos requeridos para realizar homologación	1			
Falta de firmas	1			
Firma paz y salvo	4			
Graduación	1			



# FORMATO

Versión: 03

## INFORME DE P.Q.R.S

Fecha:  
5/07/2019

ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
Inclusión a grado	1			
Inclusión a próxima ceremonia de grado 2019	1			
Inconformidad con notas.	1			
No respuesta de solicitud de examen único.	1			
Permiso para la inclusión de ceremonia de grado	1			
Plagio y violación a los derechos de autor			1	
Queja sobre falta de información acerca de los derechos a grado		1		
Se puede homologar				1
Solicitud de certificado diplomado sistemas integrados de gestión (hseq):proyecto ceres	1			
Solicitud de colaboración copia de documento de registro civil	1			
Solicitud de graduación por ventanilla	1			
Solicitud paz y salvo	1			
Solicitud petición	1			
Tramites de obtención de diploma	1			
Verificación académica	1			
(En blanco)	3			
<b>BIBLIOTECA</b>				
Queja a persona encargada de la biblioteca		1		
<b>BIENESTAR INSTITUCIONAL</b>				
Exclusión de estudiantes		1		
Firma paz y salvo	2			
Horarios de actividades incoherentes con horario disponible		1		
Horas de bienestar	1			
Mala gestión en calificación de parcial.		1		
Queja e inconformidad por parte de bienestar y la universidad		1		
Solicitud de amnistía	1			
Solicitud de ayuda		1		
Solicitud horas exactas bienestar	1			
Solicitud número de horas de bienestar	1			
Solicitud aplicación artículos 153 y 154	1			
Supletorios				1
(En blanco)	2			
<b>CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)</b>				
Necesito que actualicen mis cursos		1		
No puedo ingresar SPLAVIA		1		
Restablecer contraseña y cambiar correo	1			
<b>CENTRO DE IDIOMAS (TWEETALIG)</b>				
Uso de la plataforma de ingles		1		



# FORMATO

Versión: 03

## INFORME DE P.Q.R.S

Fecha:  
5/07/2019

ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
<b>CENTRO DE INVESTIGACIONES</b>				
Calificación y sustentación del proyecto de aula		1		
Monografía de tecnología	1			
<b>CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL</b>				
Falta de respuesta a contacto hecho a la asistente de promoción y prácticas empresariales		1		
No obtenemos respuestas acerca de nuestras solicitudes de hojas de vida solicitadas.		1		
Petición de grado por ventanilla	1			
Petición urgente	2			
Prácticas profesionales y materias presenciales	1			
Queja por incumplimiento de practicante		1		
Solicitud de documentos de representación legal de la institución	1			
<b>CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN</b>				
Solicitud de examen único		1		
<b>DIVISIÓN DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA</b>				
La base de datos leyes no permite ingreso				1
Mal estado de los baños de las mujeres		1		
No colocación de implementos de limpieza en los baños (hombres)		1		
Queja - observación		1		
<b>DIVISIÓN DE PROMOCIÓN, MERCADEO Y COMUNICACIONES</b>				
Patrocinio	1			
(En blanco)	1			
<b>DIVISIÓN DE SISTEMAS</b>				
Clave correo TECNAR	1			
Problemas de la red wifi		1		
<b>DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO</b>				
Hoja de vida	1			
Información para pertenecer al cuerpo de docentes	1			
Solicitud certificación laboral	1			
<b>DIVISIÓN FINANCIERA</b>				
Condonación de subsidio	1			
Derecho de petición reclamo por reporte a centrales	1			
Derecho de petición reclamo por reporte a centrales como avalista	1			
Devolución del dinero de un crédito	1			
Extender pago de matrícula				1
Firma paz y salvo	2			
Petición de reembolso	1			
Reclamo por el mal servicio del departamento de crédito			1	




# FORMATO

Versión: 03

## INFORME DE P.Q.R.S

Fecha:  
5/07/2019

ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
Reembolso del dinero del libro de ingles	2			
Solicitud de devolución de valor pagado por libro de ingles			1	
Solicitud de saldo a favor	1			
Subsidio de TECNAR ,ceres e icetex	1			
<b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b>				
Costo de la carrera profesional de contaduría				1
Homologación de materias para cursar gestión de la seguridad en el trabajo a distancia.	1			
Notas de los profesores		1		
Solicitud de traslado	1			
Solicitud para aplazar clases o congelar el curso	1			
Solicitud para examen único	1			
Solicitud para inicio de ciclo profesional	1			
Tramite obtención de diploma	1			
(En blanco)			1	
<b>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</b>				
Solicitud para presentar trabajo u obtener grado	1			
Solicitud supletorio	1			
Título de grado	1			
<b>FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA</b>				
Solicitud certificado de asistencia expo tecnología 2019	1			
Solicitud realización de examen único	1			
(En blanco)	2			
<b>RECEPCIÓN</b>				
Valor de inscripción	1			
<b>VICERRECTORÍA ACADÉMICA</b>				
Certificado laboral		1		
Donde postulo mi hoja de vida para aspirar a trabajar con Uds.	1			
Fecha de pago de supletorios incoherente con la publicada en la pagina		1		
Incumplimiento de recomendación de Colciencias	1			
La presente es para presentar mi inconformismo con su mecanismo de calificación			1	
Notas periodo 2019-2	1			
Petición de presentación de notas en SPLAVIA lo más pronto	1			
Solicitud de examen único o aplazamiento para siguiente semestre	1			
Solicitud de examen único y/o aplazamiento al otro semestre 2020-1	1			
<b>VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>				

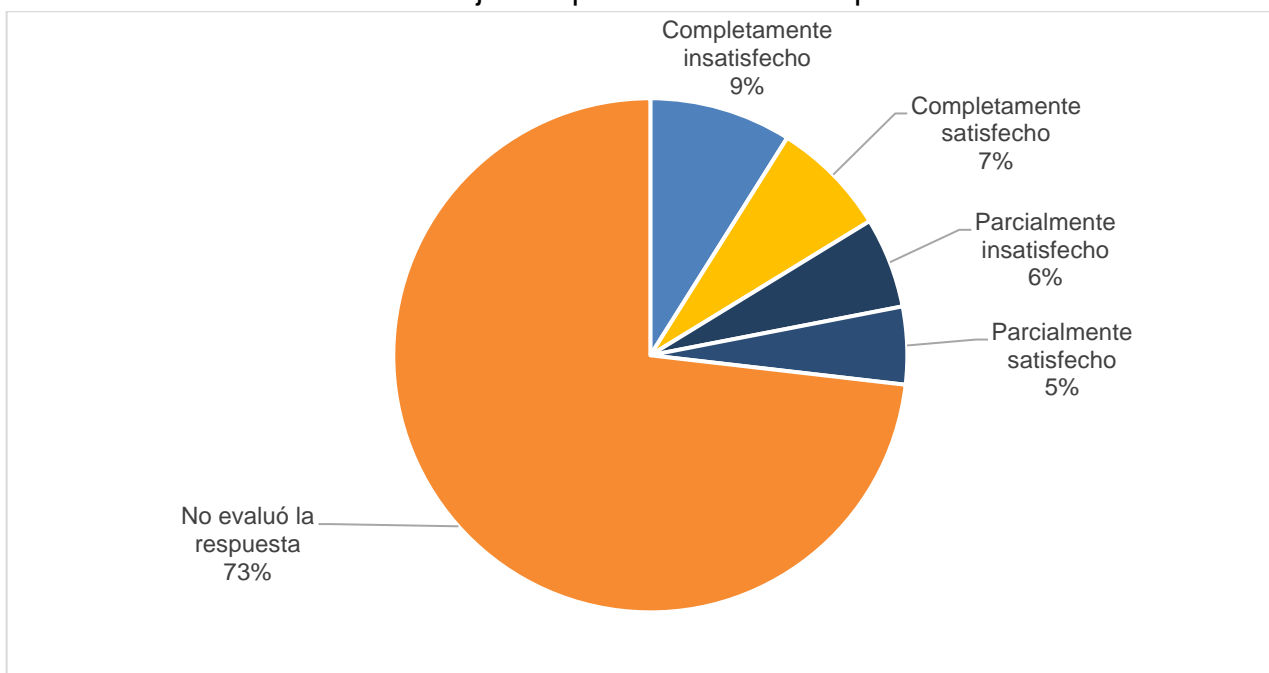
 UNITECNAR	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019


ÁREAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA
Aplazamiento de semestres esta sinar fuentes pregrado derecho nocturno	1			
Aplazar semestre	1			
Condonación de la deuda icetex			1	
Desembolso curso de inglés	1			
Devolución del dinero loción	1			
Retiro de programa	1			
Solicitud del pago correspondiente al módulo administración ii , planeación y organización	1			
Solicitud para congelar o aplazar estudios	1			
Supletorios 2019-01 ser corte	1			
Traslado de dinero	1			

### Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 75% de los usuarios no evalúan las repuestas recibidas. Sin embargo, según el grafico la tendencia demuestra que las personas que no quedan satisfechas sí evalúan la repuesta. El 9% de las evaluaciones recibidas se manifiestan Completamente Insatisfecho, el 7% Completamente Satisfecho, el 6% Parcialmente Insatisfecho y el 5% Parcialmente Satisfecho.

Gráfico 5. Porcentaje de oportunidad de la respuesta año 2019



 UNITECNAR	<b>FORMATO</b>	
Versión: 03	<b>INFORME DE P.Q.R.S</b>	Fecha: 5/07/2019

## **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

- Son los estudiantes los principales usuarios del P.Q.R.S.
- Se debe incentivar la evaluación de las repuestas por parte de los usuarios, de forma que se pueda obtener un dato confiable respecto al grado de satisfacción con la respuesta recibida.
- Muchas solicitudes son radicadas como petición, por lo tanto se debe reforzar la socialización de los conceptos relacionados al tipo de PQRS.
- Es importante continuar incentivando el uso del P.Q.R.S como medio de comunicación.
- La atención oportuna de los P.Q.R.S debe mejorar para el 2020.
- Los líderes de área deben realizar seguimiento constante a las solicitudes más recurrentes de forma que les permita emprender acciones de mejora de forma oportuna, mitigando la ocurrencia de las mimas.
- El P.Q.R.S. resulta ser un medio confiable para la medición de la agestión de las áreas.