



INFORME DE PQRS CONSOLIDADO 2015

ELABORADO POR:

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ: *Profesional Gestión Calidad Institucional*

SEGUIMIENTO POR:

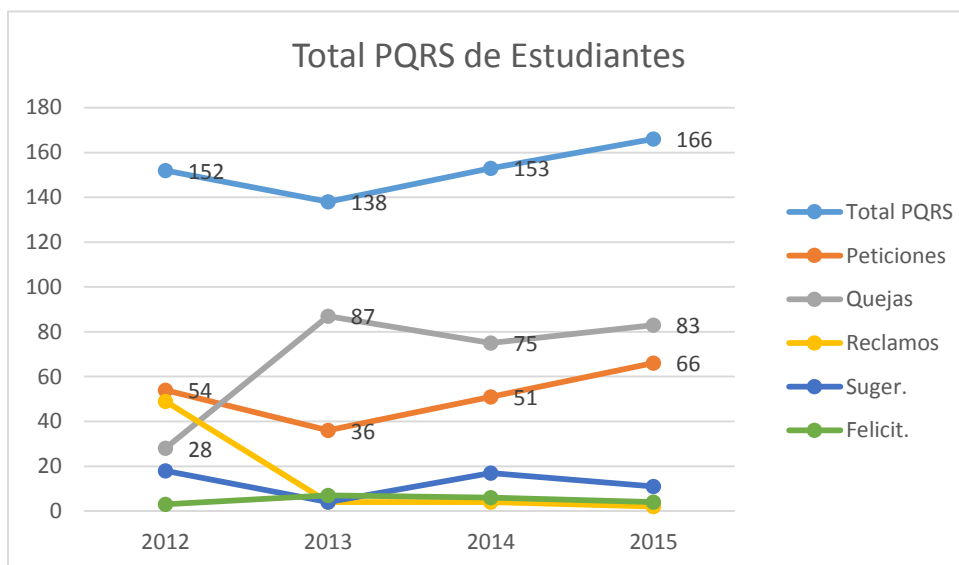
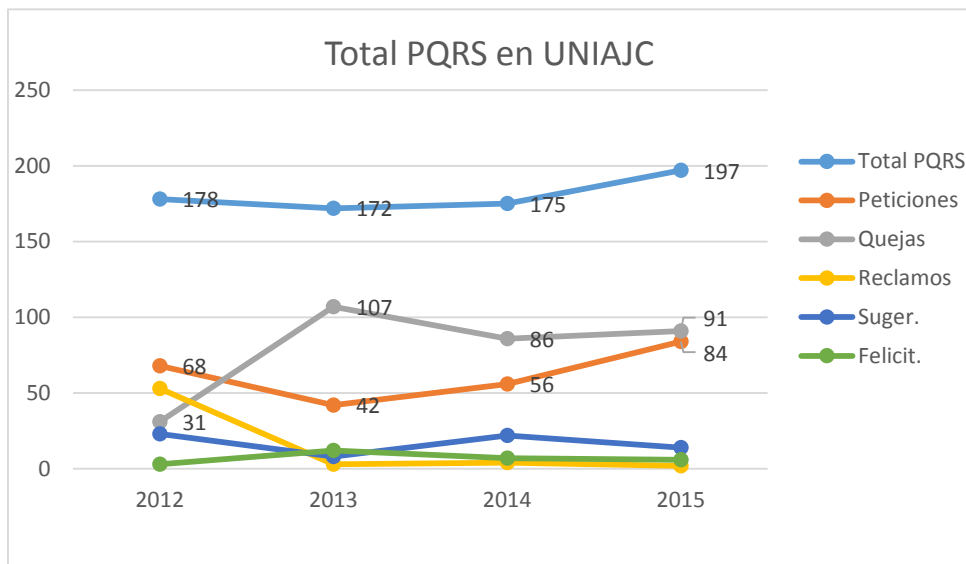
GLORIA AMPARO CAICEDO NARVÁEZ: *Jefe de Control Interno*

Versión 2 – Enero 2016

RESULTADOS HISTÓRICOS

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento a PQRS” de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el Sistema de PQRS ha reportado el siguiente historial de tiempo promedio de respuesta y de distribución de las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades** a nivel institucional y por Estudiante, recibidas y tramitadas en los últimos 4 años:

Tiempo Prom. Respuesta	2012	2013	2014	2015
Días Calendario	9,1	13,7	9,0	10,0



RESULTADOS AÑO 2015

Para el año 2015, el tiempo de respuesta promedio de las 197 PQRS, fue de 10 días, aumentando en 1 día con respecto al año anterior, pero manteniendo el promedio de los 4 años y estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente para las respuestas, pues éstos cálculos se hacen en días calendario y no días hábiles.

El impacto en el tiempo fue causado por 24 PQRS que se respondieron atrasadas (más de 15 días calendario), a pesar de las acciones¹ adelantadas por la Oficina de Calidad Institucional para evitar el retraso. Si se contabilizara el tiempo de respuesta, sin contemplar las PQRS contestadas fuera de tiempo, el tiempo promedio de respuesta del año 2015, hubiese sido de 06 días.

En el siguiente gráfico se presentan las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones** recibidas y tramitadas en el IV Trimestre, II Semestre y Total anual.



A continuación se presenta la información que detalla, sobre las PQRS tramitadas durante el Año 2015, su distribución por Estamento, Sede y Medio de contacto, de lo cual se sigue presentando que:

- Son los **Estudiantes (usuarios)** quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRS, dado que registran un 84% del total de PQRS recibidas,
- La Sede que más reporta PQRS es la **Principal** (un 68%), lo cual tiene sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las sedes, y

¹ Las principales acciones realizadas por la Oficina 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.

- El medio de contacto preferido para interponer PQRS es el **Correo Electrónico** (63%), corroborando la tendencia mundial sobre uso de medios electrónicos; sin embargo los buzones físicos siguen siendo utilizados en un 34%.





Se recibieron 17 PQRS anónimas que en periodos anteriores no eran contestadas, pero que en este año se respondieron teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta².

La distribución de las PQRS, en el caso puntual de los estudiantes, es la siguiente:



² 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.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PQRS

Las Dependencias que generaron las 24 PQRS respondidas fuera del tiempo fueron:

DEPENDENCIA	Resp. Atrasadas
Bienestar Universitario	5
Ciencias Empresariales	4
Gestión Humana	3
Infraestructura Física	3
Rec. Educ. (Biblioteca)	2
Servicios Operacionales	2
Adm. Y Reg. Acad.	1
Coord. Acad.	1
DTIC	1
Ingenierías	1
Investigaciones	1

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

- Servicios en línea: mala atención e información telefónica.
- Sala de cómputo: El estado de los computadores
- Servicio de baños: mala higiene
- Centro de Idiomas: Las quejas que realizan los estudiantes están relacionadas al tiempo tardío de atención a sus sugerencias de manera telefónica.
- Tienda Universitaria: su inconformidad con el tiempo de entrega de uniformes.
- DTICS: Las quejas que realizan los estudiantes están relacionadas al campus, pagina web y servicio en línea, evaluación docente.
- Docentes: su inconformidad con eventos asociados a los docentes (Notas, Conflicto, Mala comunicación).

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

- Mejora del área de mercadeo
- Nueva ubicación y comodidad de casa docentes
- Atención por parte de la enfermería institucional.
- Amabilidad funcionaria sede sur

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

- Seminario ASCOLFA.
- Afiliación con nuevos proveedores.
- Proceso de inscripción.
- Resoluciones.
- Información de diferentes procesos.
- Aumento de los diferentes insumos disponibles.
- Parqueadero la alameda
- Gimnasio.
- Certificados de estudio.

En la **SEDE SUR** las PQRS son acerca de:

- Tienda universitaria.
- Servicios de certificados.
- Uso de los baños.
- Servicios de papelería.
- Servicios de enfermería.
- Servicios de Cafetería y su higiene.
- Inconformidades con docentes y notas pendientes.
- Clases de física II.
- Mal estado de animales sede sur.
- Centro de idiomas sede sur.
- Atención a pequeños detalles en la sede sur.

En términos generales:

- Las **Peticiones** están relacionadas con solicitudes de información, verificación, certificados, cambios de jornadas y tiempo de duración del semestre.
- Las **sugerencias** son puertas traseras de la sede principal, ubicación del gimnasio, los letreros y la biblioteca de la sede sur.
- Un **Reclamo** sobre la solicitud de un certificado, y
- Las **Felicitaciones** se realizaron a la enfermería de la Sede Sur.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Se sugiere adelantar una comunicación directa con las dependencias que generaron las 24 PQRS respondidas fuera del tiempo, con el propósito de investigar las causas puntuales de estos retrasos y acordar acciones para evitar que se vuelva a presentar esta situación.
- Es notoria la mejora de la imagen institucional en la Sede Sur, tanto en infraestructura como en avisos públicos, a pesar que ésta sólo se dio al finalizar el año.
- Se recomienda aumentar los eventos realizados en la Sede Sur, según se realicen en la Sede Principal.
- Se sugiere incrementar la capacitación a docentes, para evitar y/o reducir quejas en cuanto a sus mecanismos de enseñanza y concientizar a los estudiantes de asumir sus propios actos.
- Se recomienda evaluar los servicios de Cafetería, Fotocopia y papelería en Sede Sur, Tienda universitaria en Sede Principal y atención del Centro de idiomas (personal y telefónicamente), para diseñar acciones de mejora.
- Se sugiere agilizar la actualización de la página web y su mantenimiento permanente, para anticipar errores en sus diversas funciones.
- Se recomienda continuar aumentando la infraestructura física y tecnológica, en los ambientes educativos de todas las sedes, para incrementar la satisfacción de los estudiantes y mejorar el rendimiento académico.