
P.Q.R.S

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE
ARÉVALO

ENERO - DICIEMBRE
2023



UNITECNAR

GENERALIDADES

Diciembre de 2023

Fecha del informe

Software P.Q.R.S.

Fuente del informe

Directora de Bienestar Institucional

Responsable del informe

Bienestar Institucional

Dependencia que lo emite

Contenido

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO.....	1
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO.....	1
GENERALIDADES	2
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO Y ALCANCE	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	5
CRITERIOS ANALIZADOS	6
CUERPO DEL INFORME.....	7
Recepción de P.Q.R.S.F.	7
Recuento mensual	7
Usuarios del sistema.....	9
Comportamiento de la recepción de P.Q.R.S.F.	10
Oportunidad de la respuesta	11
Asuntos de los P.Q.R.S.F. recibidos.....	12
Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas.....	14
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	15

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 2019 se implementó el buzón virtual de P.Q.R.S.F. 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 formulan a través del buzón virtual.

Este informe presenta los resultados de la gestión realizada durante el año 2023, 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.

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Presentar el informe anual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recepcionadas a través del buzón virtual de P.Q.R.S.F. de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2023.

ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2023

CRITERIOS ANALIZADOS

Como lineamientos generales, la institución ha definido el concepto y tiempos de respuesta para cada requerimiento de la siguiente forma:

- **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.
- **FELICITACIÓN:** Manifestación que expresa agrado o satisfacción con el proceso desarrollado por alguna de las áreas de la institución, sus servicios o su personal.

CUERPO DEL INFORME

Recepción de P.Q.R.S.F.

Durante el año 2023, se registraron 273 P.Q.R.S.F; 24 solicitudes menos de las tramitadas en todo el año 2022. A continuación, el grafico nos muestra que el 84% de los registros (231) corresponden a Peticiones, el 8% (22) a Quejas, el 5% (13) a Reclamos, el 2% (5) a sugerencias y el 1% a felicitaciones (2).

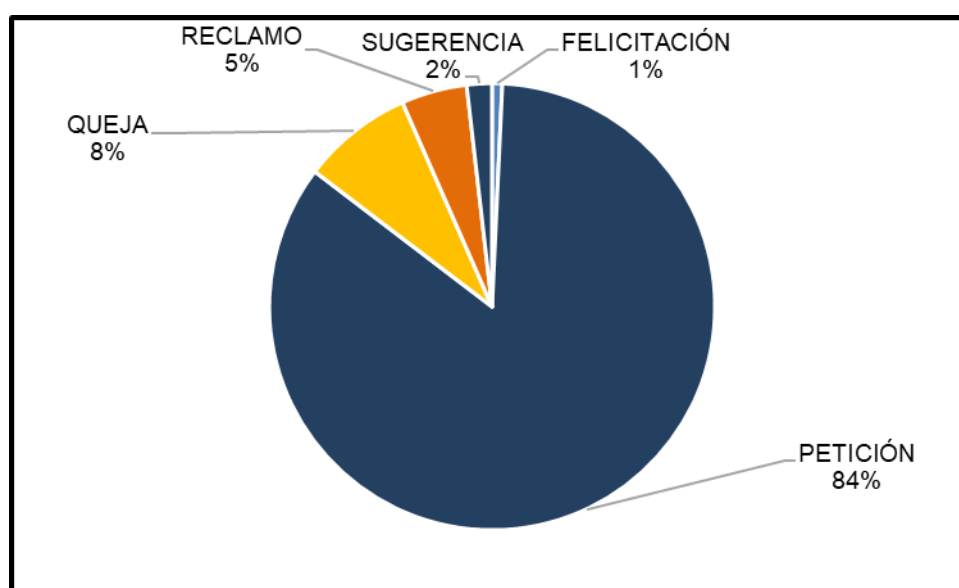


Ilustración 1 Cantidad de P.Q.R.S.F. recibidos. Fuente: Bienestar Institucional. 202

Recuento mensual

El grafico mostrado a continuación nos permite analizar el comportamiento mensual de las solicitudes.

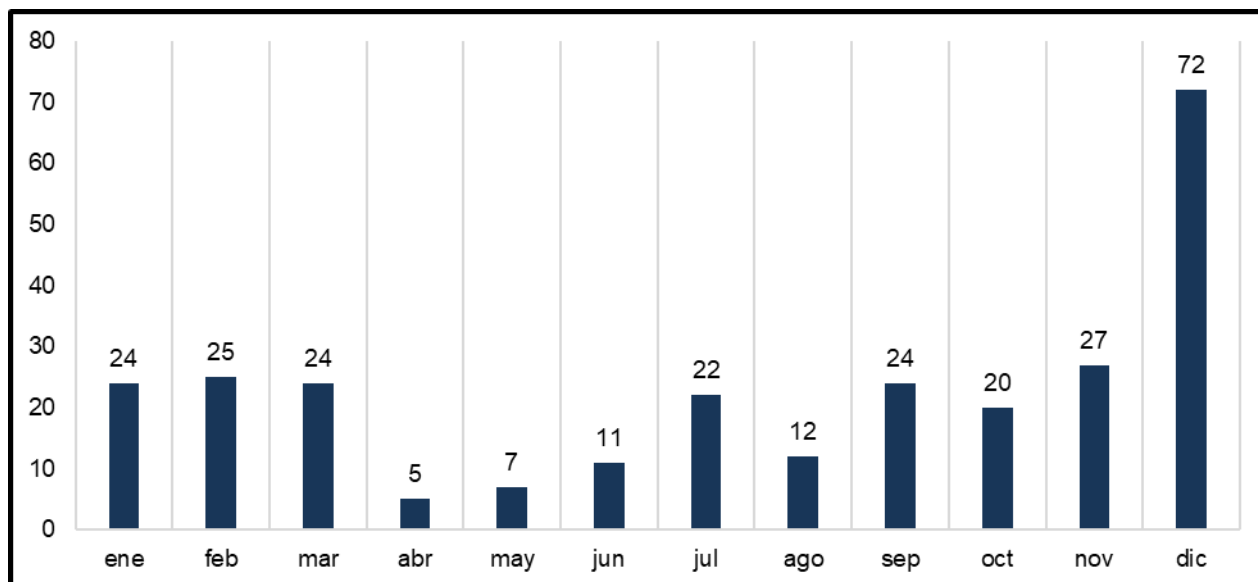


Ilustración 2 Comportamiento mensual de la recepción de P.Q.R.S.F.. Fuente Bienestar

Los meses donde más se registran P.Q.R.S.F. son los meses de enero a diciembre. El aumento en diciembre se debe a que el proceso de reemisiones empezó a recibir las solicitudes por este medio a partir del 2023

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENE	24	9%
FEB	25	9%
MAR	24	9%
ABR	5	2%
MAY	7	3%
JUN	11	4%
JUL	22	8%
AGO	12	4%
SEP	24	9%
OCT	20	7%
NOV	27	10%
DIC	72	26%

Usuarios del sistema

Los usuarios más frecuentes del sistema son los estudiantes; 166, seguido del personal externo a la institución; 53 y egresados; 53. En menor proporción el sistema es usado por docentes; 1. Durante el 2023 no se registraron solicitudes anónimas

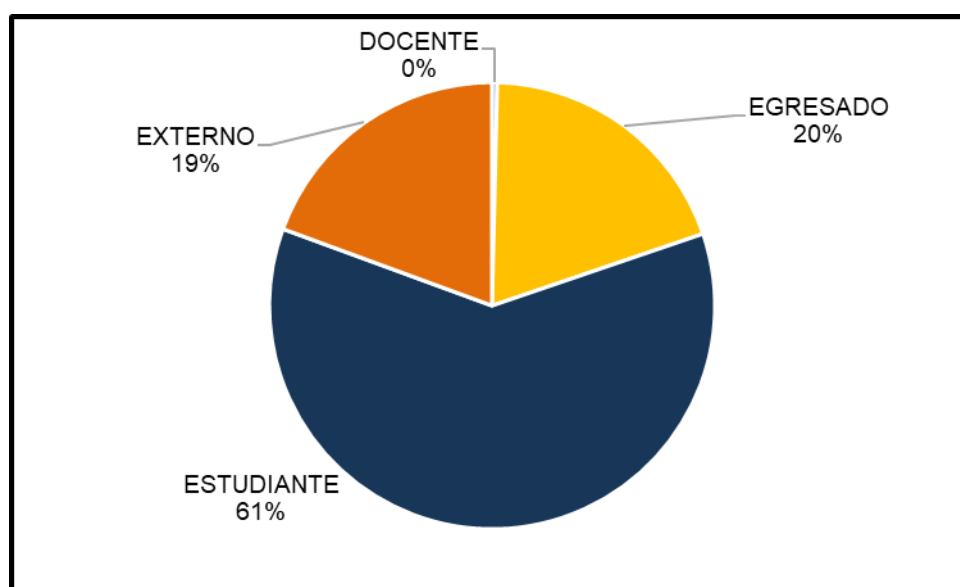


Ilustración 3 Tipo de usuarios. Fuente: Bienestar Institucional. 2023

Siendo los estudiantes quienes más solicitudes radican en el buzón de P.Q.R.S.F, se presenta a continuación la distribución de esta población según el programa que cursan en la institución.

El grafico nos muestra que mas de la mitad de los estudinates consultantes pertenen a los programas de Derecho (16%) y al programa de Tecnologia en gestión gastronomica (21.71%).

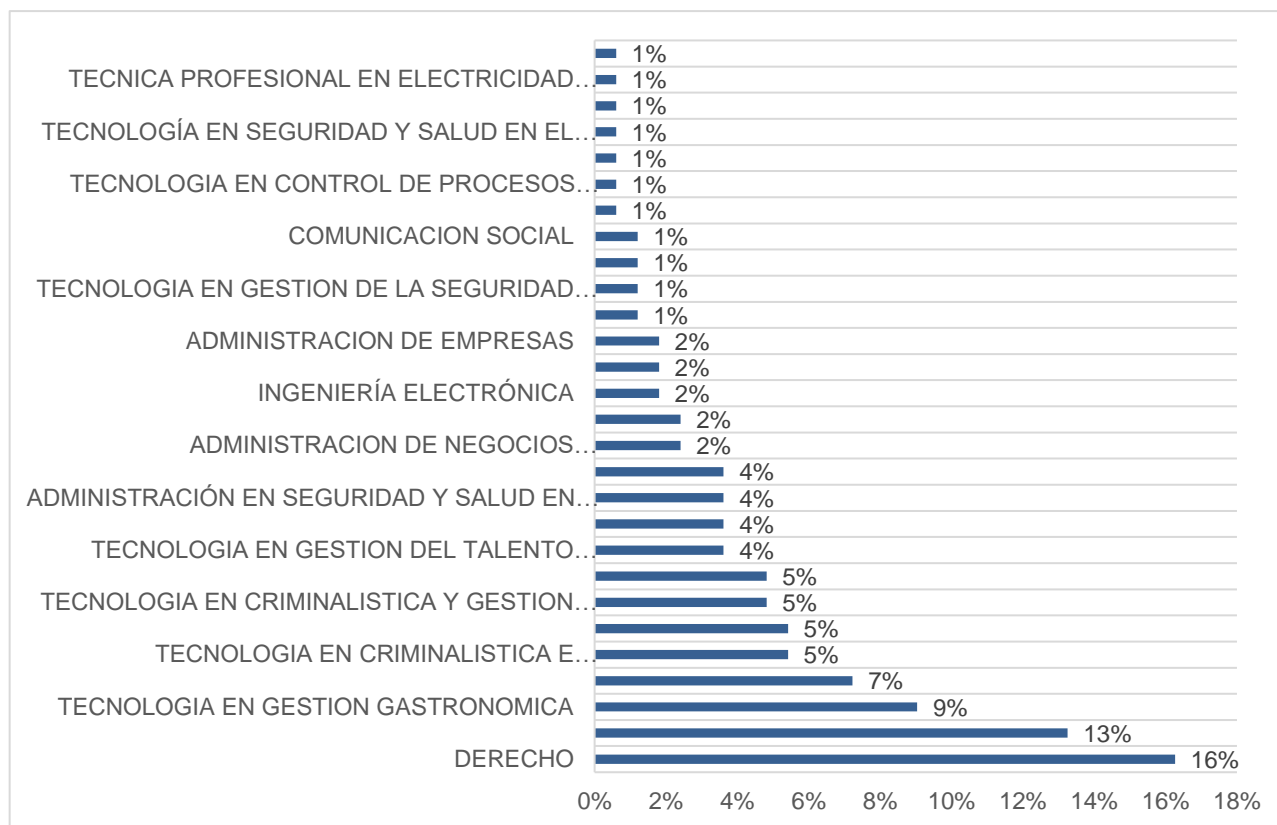


Ilustración 4 Programa académico del solicitante Fuente. Bienestar Institucional. 2023

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

El siguiente cuadro resume la recepción de P.Q.R.S por cada una de las áreas de la institución. Las área con más solicitudes recibidas durante el 2023, fueron las facultades , dado al redireccionamiento de las solicitudes de remisiones por este medio.

AREA	FELICITACIONES	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total
FACE - FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS		68	4	1		73
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL		60	2	1	2	65
FACS - FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES		29	2			31
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	11	3	1	3	19
DIVISIÓN FINANCIERA		10	1	4		15

FACI - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	10					10
SECRETARÍA GENERAL	7	1	1			9
VICERRECTORIA FINANCIERA	8		1			9
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	8		1			9
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA	3	4	1			8
VICERRECTORIA ACADEMICA	3	1				4
CENTRO DE TECNOLOGIA Y AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	3	1				4
RECEPCIÓN	3					3
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRACTICAS Y EGRESADOS.	1		1			2
VICERRECTORIA DE CALIDAD		1	1			2
DIVISION DE INFRAESTRUCTURA FISICA	1	1				2
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN, MERCADEO Y COMUNICACIONES	2					2
VICERRECTORIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	1					1
BIBLIOTECA	1					1
VICERRECTORIA DE PLANEACION Y GESTION ADMINISTRATIVA			1			1
CENTRO DE INVESTIGACIONES	1					1
DIVISIÓN DE SISTEMAS	1					1
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	1					1
TOTAL GENERAL	2	231	22	13	5	273

Oportunidad de la respuesta

Los tiempos establecidos para dar respuesta los P.Q.R.S.F. recibidos son ocho (8) días hábiles. De 273 solicitudes recibidas, 154 se respondieron de manera oportuna, lo que corresponde a un 56%; distribuido de la siguiente manera: 137 peticiones, 9 quejas, 4 reclamos, 3 sugerencias Y 1 felicitación. El porcentaje de cada uno de estos P.Q.R.S.F respecto a las recibidas se expresa en el siguiente gráfico.

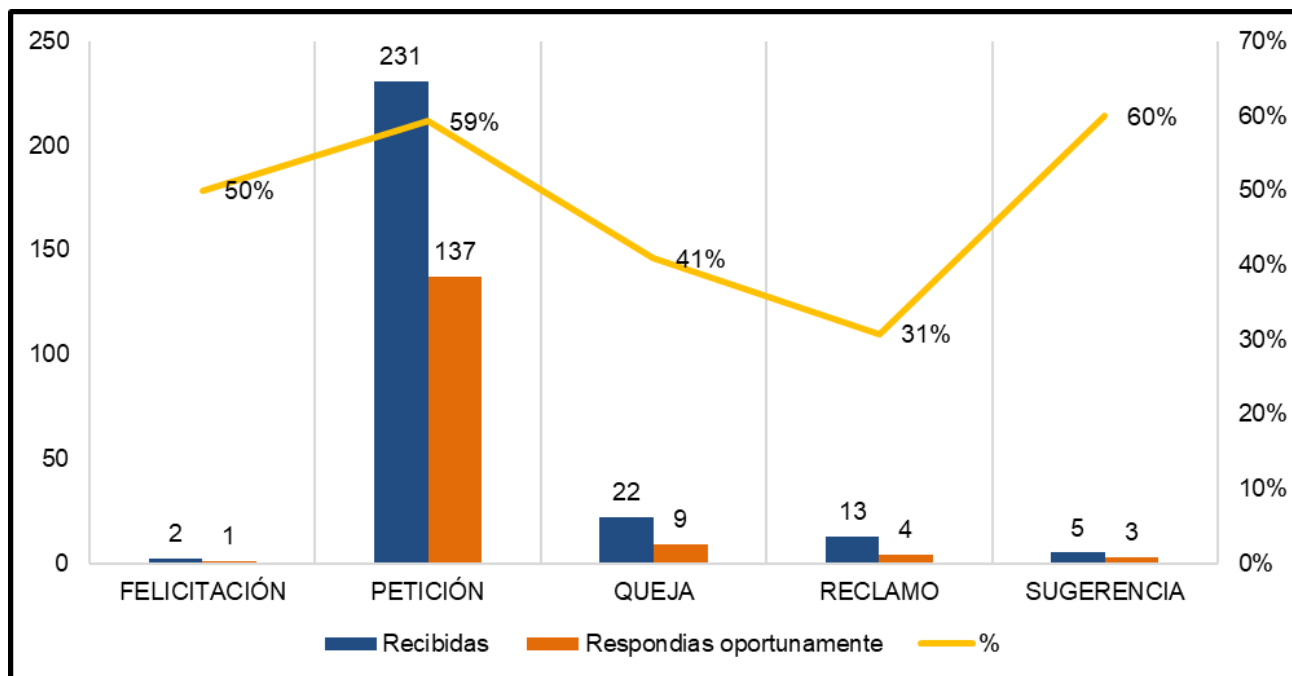


Ilustración 5. Oportunidad de la respuesta. Fuente: Bienestar Institucional. 2023

Asuntos de los P.Q.R.S.F. recibidos

La tabla siguiente señala los asuntos de las solicitudes recibidas. Siendo la solicitud de reingreso y las solicitudes de certificados las más frecuentes.

ASUNTO	CANTIDAD
REINGRESO	76
SOLICITUD DE CERTIFICADO	41
INCONFORMIDAD	15
GRADO	14
VALIDACIÓN ACADÉMICA	13
OTRO	11
CALIFICACIONES	7
HOMOLOGACIÓN	7
DEVOLUCIONES	7
DIPLOMADOS	7
MATRICULA	6
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	6
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	5

SOLICITUD DE DIPLOMA	4
APLAZAMIENTOS	4
REEMBOLSO	4
BECAS E INCENTIVOS	4
SPLAVIA	3
SOLICITUD FINANCIERA	3
CONTENIDO PROGRAMÁTICO	3
NOTAS	3
EXAMEN DE SUFICIENCIA	2
SALDO A FAVOR	2
EXAMEN ÚNICO	2
DISCRIMINACIÓN BASADA EN GÉNERO	2
CORREO ELECTRÓNICO	2
PRÁCTICAS PROFESIONALES	2
SEMILLERO	1
HORAS DE BIENESTAR	1
CONDONACIÓN	1
PETICIÓN ESPECIAL	1
ESPECIALIZACIÓN	1
SOLICITUD DE REALIZACIÓN TRABAJO	1
SOLICITUD ACTAS DE SUPLETORIO EXENTO	1
CORRECCIÓN DE NOTAS	1
CERTIFICADO	1
SOLICITUD DE SUPLETORIO	1
CAMBIO DE LOS HORARIOS	1
ACTUALIZACIÓN DIPLOMA	1
PRUEBAS SABER	1
SOLICITUD INSCRIPCIÓN	1
CRÉDITO DIRECTO	1
PAGOS	1
INVITACIÓN	1
INSCRIPCIÓN	1
Total general	273

Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 91% de los usuarios no evalúan las respuestas recibidas.

El grafico presentado a continuación muestra que las personas que evaluaron se completamente satisfechas; el 4% y el 3% completamente insatisfecho con relación a la explicación y calidad de la respuesta.

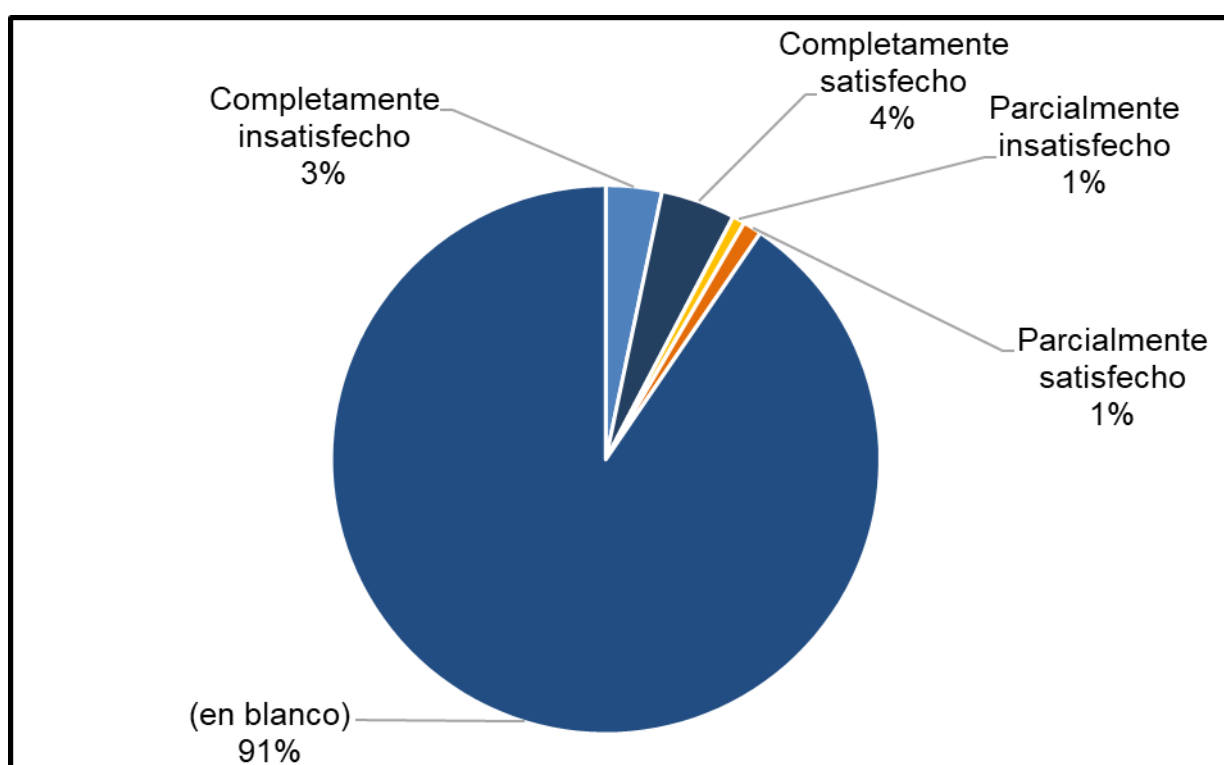


Ilustración 6. Evaluación de la satisfacción con relación a las respuestas recibidas. Fuente: Bienestar Institucional. 2023

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- En el 2023 se implementaron ajustes en el proceso de remisión que redistribuyó la cantidad de solicitudes recibidas por las facultades. Por esta razón, a diferencia de años anteriores, se incrementó el uso de la plataforma por parte de estudiantes para comunicarse con sus facultades.
- Fue incluido en el buzón virtual la opción de felicitación para promover la manifestación que expresa agrado o satisfacción con el proceso desarrollado por alguna de las áreas de la institución, sus servicios o su personal.
- Se mejoró el proceso de radicación de solicitudes implementando asuntos predefinidos que ayudarán a mejorar también los análisis con relación a los motivos más frecuentes de solicitudes por parte de los diferentes usuarios del servicio.
- Se debe incentivar la evaluación de las respuestas por parte de los usuarios, de forma que se pueda obtener un dato confiable respecto al grado de satisfacción con la respuesta recibida. Son pocos los usuarios del sistema que evalúan el servicio recibido.
- Durante el 2023 disminuyó el número de solicitudes radicadas por este medio, sin embargo, seguimos presentando demoras en los tiempos de respuesta. Para mejorar este aspecto se establecerán seguimientos más frecuentes al estado de las solicitudes y se propondrá el establecimiento de medidas sancionatorias para mitigar los incumplimientos.