
P.Q.R.S.F

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO
DE ARÉVALO

ENERO - DICIEMBRE
2024



UNITECNAR

GENERALIDADES

Diciembre de 2024

Fecha del informe

Software P.Q.R.S.F

Fuente del informe

Directora de Bienestar Institucional

Responsable del informe

Bienestar Institucional

Dependencia que lo emite

Contenido

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	8
Usuarios del sistema	9
Comportamiento de la recepción de p.q.r.s.f.....	11
Oportunidad de la respuesta	12
Asuntos de los p.q.r.s.f. Recibidos	13
Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas.....	14
Observaciones y recomendaciones.....	16
Análisis de resultados	16
Recomendaciones	16

INTRODUCCIÓN

Como parte del programa de Mejoramiento de la Calidad del Servicio, liderado por Bienestar Institucional, se busca responder de manera efectiva a las necesidades de nuestros clientes internos y externos, garantizando su satisfacción con los servicios proporcionados. En marzo de 2019, se implementó el buzón virtual de P.Q.R.S.F. como una herramienta estratégica para facilitar el acceso de los usuarios a los trámites y servicios que ofrece la institución, permitiendo una gestión ágil y directa de sus solicitudes.

Originalmente diseñado para recibir Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el buzón fue ampliado en 2023 para incluir también las **Felicitaciones (F)**, lo que ha permitido ofrecer un canal más completo y equitativo para la retroalimentación de los usuarios, tanto para expresar inquietudes como para reconocer la calidad del servicio recibido. Este sistema proporciona a los órganos directivos y decisorios de la institución una valiosa herramienta de seguimiento para evaluar el desempeño de las áreas encargadas de gestionar y resolver las solicitudes presentadas.

El presente informe presenta los resultados de la gestión realizada durante el año 2024, lo cual permitirá evaluar la efectividad de cada área en su respuesta a las solicitudes de los usuarios. Este análisis contribuirá a la mejora continua de los procesos, con el fin de implementar acciones más eficaces y garantizar una mayor satisfacción de los usuarios.

OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

El objetivo de este informe es exponer los resultados correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través del buzón virtual de P.Q.R.S.F. de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, durante el periodo de enero a diciembre de 2024.

ALCANCE

Este informe cubre el análisis de las solicitudes recibidas durante el año 2024, específicamente entre los meses de enero y diciembre.

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.

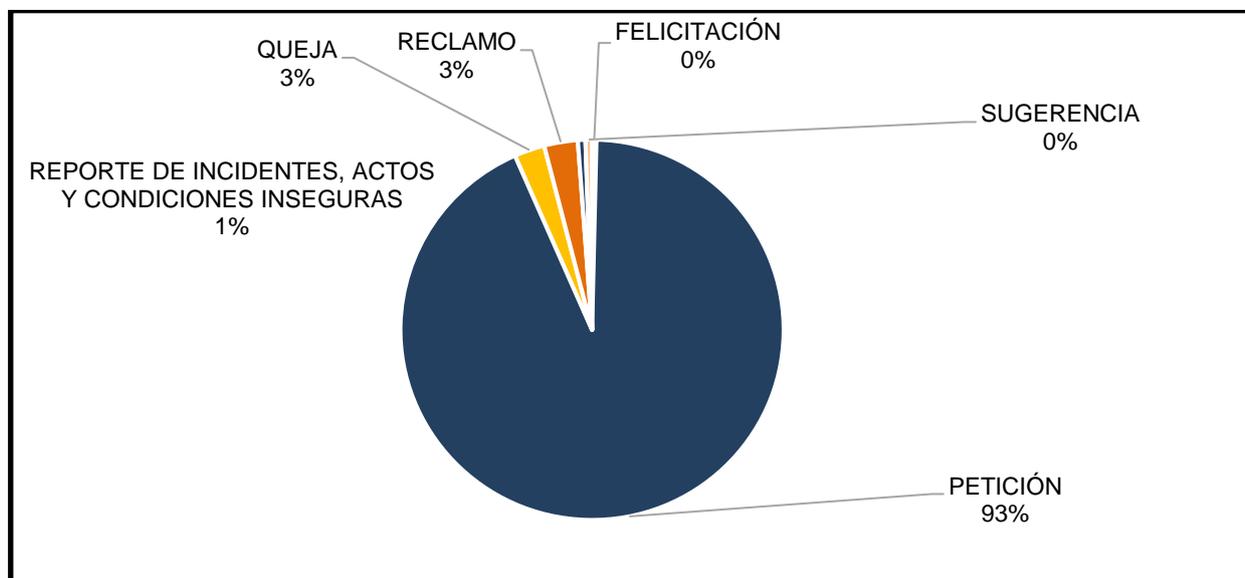
CUERPO DEL INFORME

Recepción de P.Q.R.S.F.

Durante el año 2024, se registraron 1094 P.Q.R.S.F; 821 solicitudes más de las tramitadas en todo el año 2023. A continuación, el gráfico nos muestra que el 93% de los registros (1018) corresponden a Peticiones, el 3% (28) a Quejas, el 3% (31) a Reclamos, el 1% (6) a sugerencias, el 0.4 % a felicitaciones (4) y 1% Reporte de incidentes, actos y condiciones inseguras (7).

FELICITACIÓN	4
PETICIÓN	1018
QUEJA	28
RECLAMO	31
REPORTE DE INCIDENTES, ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS	7
SUGERENCIA	6
Total general	1094

Ilustración 1 Cantidad de P.Q.R.S.F. recibidos. Fuente: Bienestar Institucional. 2024

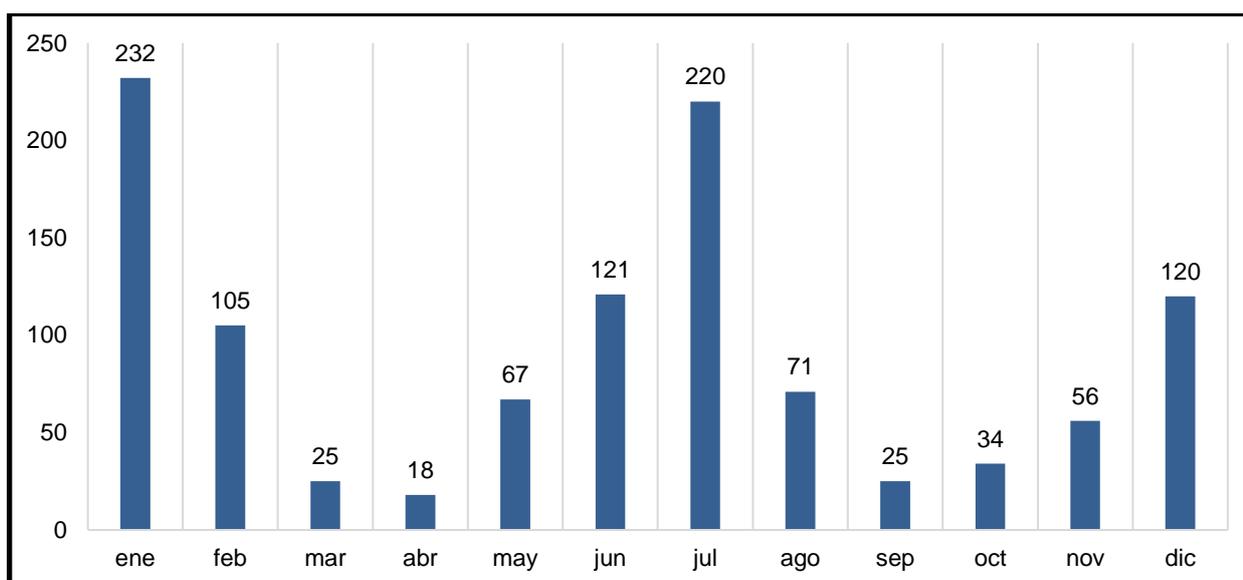


Fuente: Bienestar Institucional. 2024

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: Modulo de PQRSF <https://sia.unitecnar.edu.co>

Los meses donde más se registran P.Q.R.S.F. son los meses de enero y julio. El aumento en estos meses se debe a que el proceso de reintegros empezó a recibir las solicitudes por este medio desde el año 2023.

Tabla 1. Cantidad de PQRSF recibidos por mes

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENE	232	21%
FEB	105	10%
MAR	25	2%
ABR	18	2%
MAY	67	6%
JUN	121	11%
JUL	220	20%
AGO	71	6%
SEP	25	2%
OCT	34	3%

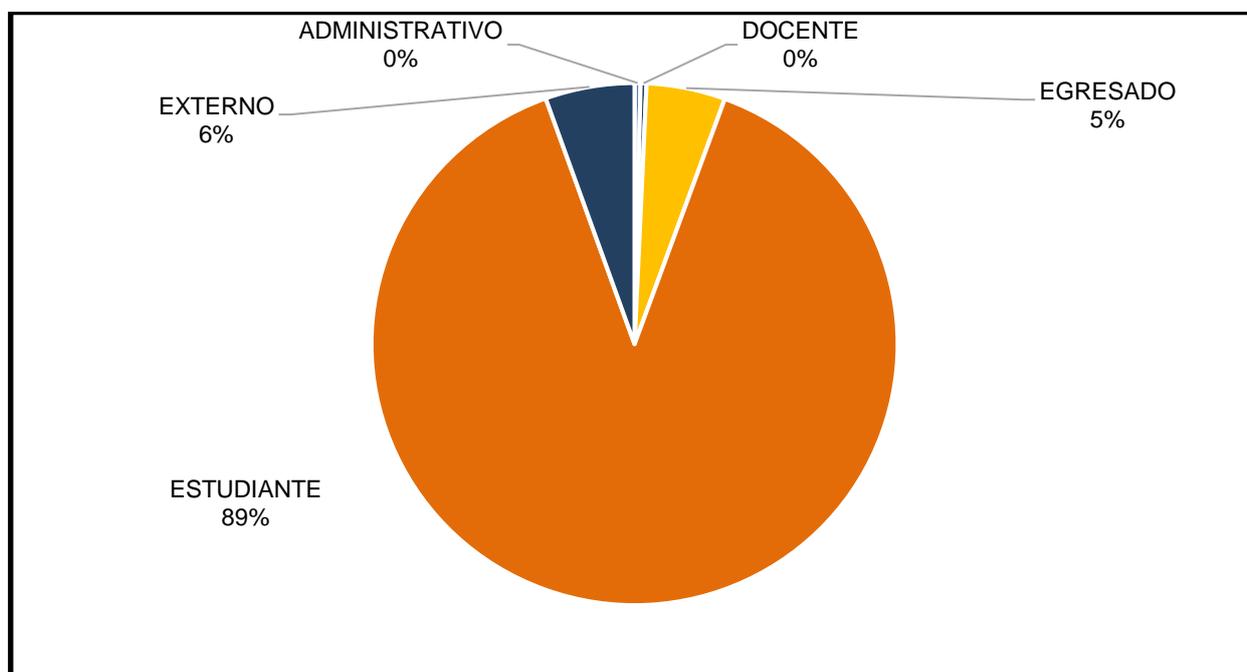
NOV	56	5%
DIC	120	11%

Fuente: Modulo de PQRSF <https://sia.unitecnar.edu.co>

Usuarios del sistema

Los usuarios más frecuentes del sistema son los estudiantes; 973, seguido del personal externo a la institución; 60 y egresados; 53. En menor proporción el sistema es usado por docentes; 4 y administrativos; 4. Durante el 2024 no se registraron solicitudes anónimas

Ilustración 3 Usuarios del sistema

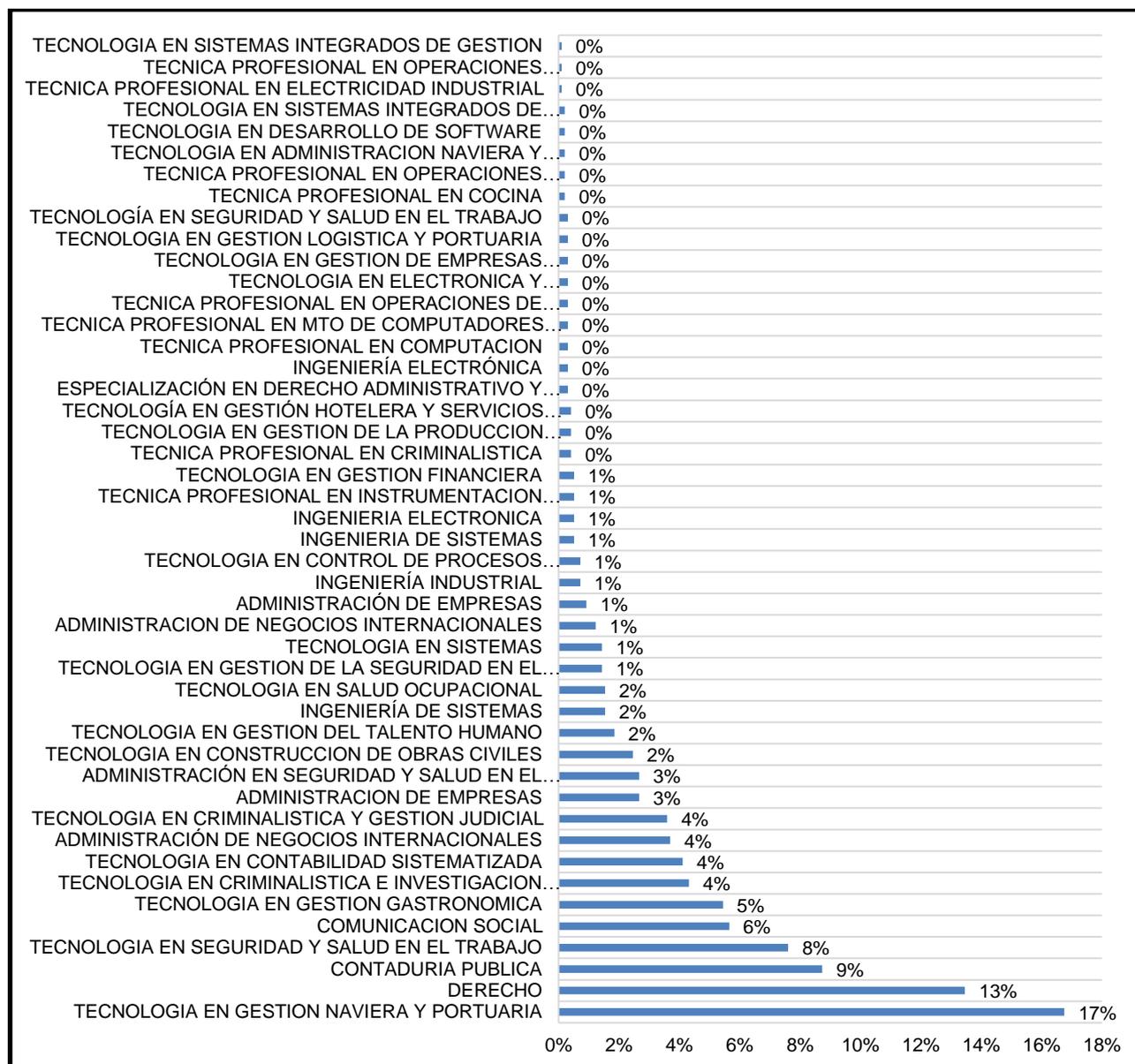


Fuente: Modulo de PQRSF <https://sia.unitecnar.edu.co>

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 el numero más alto de solicitudes se registraron son de estudinates pertenecientes al Porgrama Tecnologia en Gestion Naviera y Portuaria (17%) y al programa de Derecho (13%).

Ilustración 4. Distribución por programa



Fuente: Modulo de PQRSF <https://sia.unitecnar.edu.co>

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 2024, fueron las facultades , dado al redireccionamiento de las solicitudes de reintegro por este medio.

Tabla 2 Distribución por área

ÁREA	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	REPORTE DE INCIDENTES, ACTOS Y CONDICIONES	Total
FACE - FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS		523	8	7	1		539
FACS - FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES		217	1	2	1		221
FACI - FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA	1	94	1	1			97
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	2	60	6	4			72
BIENESTAR INSTITUCIONAL	1	38	1	1	1	1	43
DIVISIÓN FINANCIERA		14		5			19
VICERRECTORIA FINANCIERA		14	3	2			19
SECRETARÍA GENERAL		14	2	2			18
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA		11	2				13
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRACTICAS Y EGRESADOS.		7	1	2			10
VICERRECTORIA ACADEMICA		3	2	1	1		7



UNITECNAR
FUNDACION UNIVERSITARIA ANTONIO DE AREVALO

VICERRECTORIA DE CALIDAD		2	1			3	6
RECEPCIÓN		6					6
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO		5			1		6
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN Y MERCADEO		4					4
DIVISION DE INFRAESTRUCTURA FISICA					1	3	4
CENTRO DE TECNOLOGIA Y AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)		3					3
PORTERÍA				2			2
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN		1		1			2
VICERRCETORÍA DE EXTENSIÓN (BARRANQUILLA)		1					1
DIVISIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS				1			1
BIBLIOTECA		1					1
Total general	4	1018	28	31	6	7	1094

Fuente: Modulo de PQRSF <https://sia.unitecnar.edu.co>

Oportunidad de la respuesta

Los tiempos establecidos para dar repuesta los P.Q.R.S.F. recibidos son ocho (8) días hábiles. De 1094 solicitudes recibidas, 836 se respondieron de manera oportuna, lo que corresponde a un 76%; distribuido de la siguiente manera: 792 peticiones, 17 quejas, 17 reclamos, 5 sugerencias, 3 felicitación y reporte de incidentes, actos y condiciones inseguras 2. El porcentaje de cada uno de estos P.Q.R.S.F respecto a las recibidas se expresa en el siguiente gráfico.



/unitecnar.edu.co



/unitecnaroficial

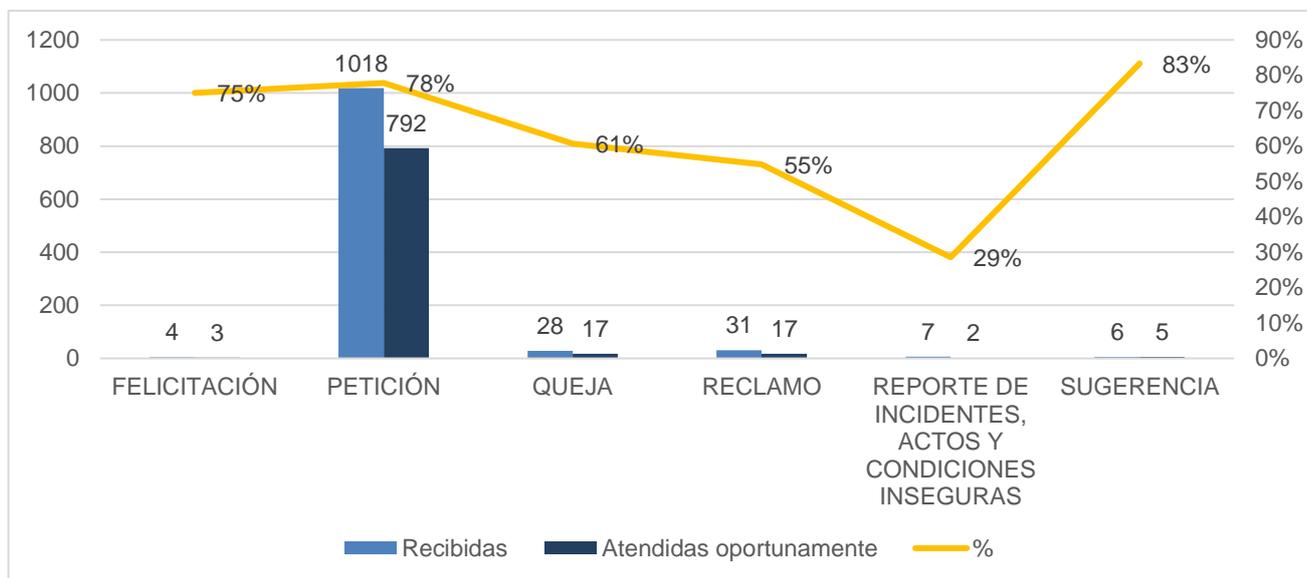


@unitecnareduco



/Comunicaciones Unitecnar

Ilustración 5 oportunidad de respuesta



Fuente: Modulo de PQRSF <https://sia.unitecnar.edu.co>

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.

Tabla 3 Asuntos radicados

ASUNTO	CANTIDAD
REINGRESO	665
OTRO	113
HOMOLOGACIÓN	54
GRADO	42
MATRÍCULA	26
CERTIFICADOS	24
DEVOLUCIONES	21
OPCIÓN DE GRADO	20
EXAMEN ÚNICO	17
INCONFORMIDAD	16
APLAZAMIENTOS	15
CALIFICACIONES	13

BECAS E INCENTIVOS	11
HORARIOS	10
HORAS BIENESTAR	8
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	8
VALIDACIÓN ACADÉMICA	8
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	4
PRÁCTICAS PROFESIONALES	3
DIPLOMADOS	3
CRÉDITO DIRECTO	3
CORREO INSTITUCIONAL	2
CARNETIZACIÓN	2
DUPLICADOS	2
INVITACIÓN	2
SPLAVIA	1
SEGURIDAD	1
Total general	1094

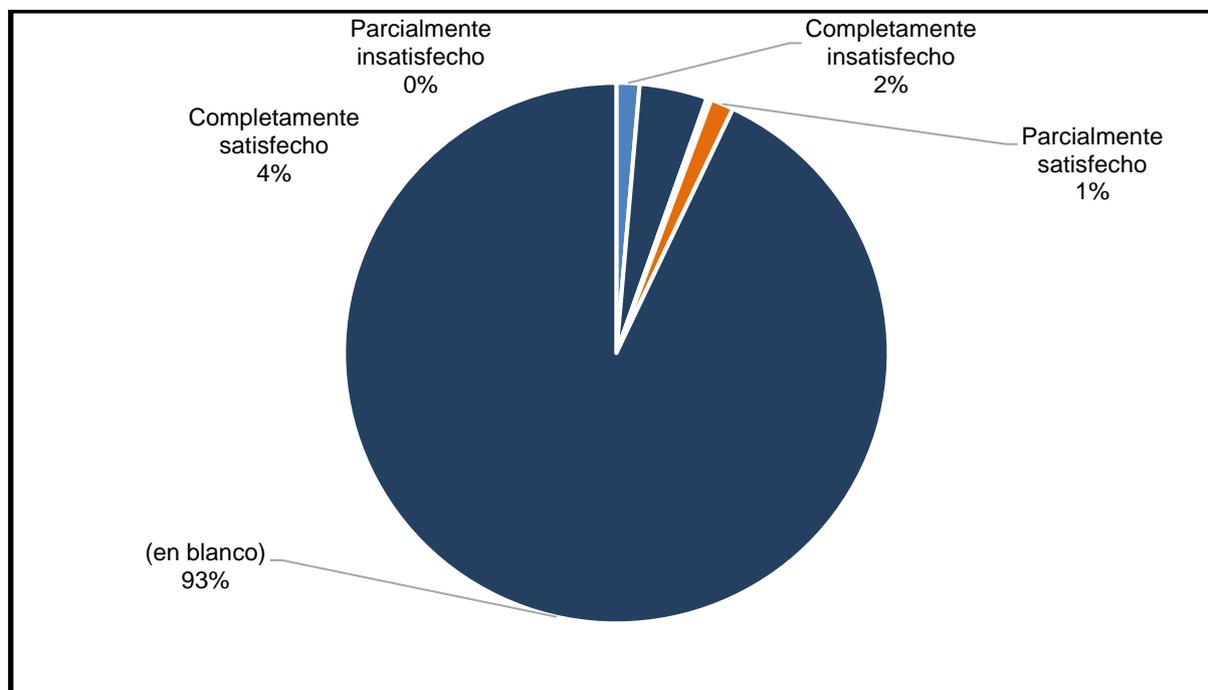
Fuente: Modulo de PQRSF <https://sia.unitecnar.edu.co>

Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 93% de los usuarios no evalúan las respuestas recibidas.

El gráfico presentado a continuación muestra que las personas que evaluaron se completamente satisfechas; el 4% y el 2% 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: Modulo de PQRSF <https://sia.unitecnar.edu.co>

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Análisis de Resultados

El análisis de las solicitudes recibidas a través del buzón virtual de P.Q.R.S.F. durante el periodo de enero a diciembre de 2024 refleja un aumento significativo en la participación de los usuarios en comparación con el año anterior. Se registraron 1.094 solicitudes, lo que representa un incremento de 821 solicitudes respecto a 2023.

Los datos indican que la mayor parte de las solicitudes corresponden a peticiones (93%), seguidas por reclamos y quejas (3% cada una). Las sugerencias y felicitaciones tienen una incidencia mínima en el sistema (1% y 0.4% respectivamente). Se destaca que los meses de enero y julio presentan los picos más altos de solicitudes, lo cual se relaciona con la implementación del proceso de reintegros a través de este canal.

En cuanto a la distribución por usuarios, los estudiantes son el grupo que más utiliza el sistema (973 solicitudes), seguidos por personal externo (60) y egresados (53). En contraste, los docentes y administrativos presentan una participación mínima (4 solicitudes cada uno).

A nivel institucional, las facultades son las dependencias que reciben mayor cantidad de solicitudes, especialmente por la gestión de reintegros. Por otro lado, el 76% de las solicitudes fueron respondidas dentro del tiempo establecido de 8 días hábiles, lo que evidencia una buena capacidad de gestión, aunque con margen de mejora.

Un aspecto relevante es la baja participación en la evaluación de las respuestas recibidas, ya que el 93% de los usuarios no calificó la calidad de la atención. Entre los que sí lo hicieron, el 4% se mostró completamente satisfecho, mientras que el 2% indicó una insatisfacción total.

Recomendaciones

1. Optimización de la Gestión de Solicitudes:

- Implementar estrategias de comunicación para reducir el volumen de peticiones recurrentes, como la publicación de guías, preguntas frecuentes y automatización de respuestas.
- Revisar los procesos internos para mejorar la eficiencia en la respuesta, especialmente en los meses críticos (enero y julio).

2. Fortalecimiento del Seguimiento y Evaluación:

- Implementar estrategias para incentivar la participación en la evaluación de respuestas.

- Analizar las solicitudes de reclamos y quejas para identificar patrones de problemáticas recurrentes y desarrollar estrategias de mejora continua.

3. Capacitación y Control de Accesos:

- Capacitar a los funcionarios responsables de la atención para asegurar respuestas claras y oportunas a las solicitudes.
- Establecer de manera sistemática la programación de una inducción al módulo de P.Q.R.S.F. para todos los nuevos empleados que tengan rol de líder de áreas, asegurando que reciban la capacitación adecuada desde su incorporación.
- Implementar un proceso de notificación oportuna cuando un colaborador deje la institución, para proceder con la desactivación de sus credenciales y ofrecer la inducción correspondiente a la persona que asuma la responsabilidad del módulo.