



UNITECNAR  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

---

# P.Q.R.S

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE  
ARÉVALO

JULIO - DICIEMBRE  
2020



UNITECNAR



**UNITECNAR**  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

## GENERALIDADES

**Diciembre 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

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

*Líderes en educación superior*





**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

# FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

## 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 PQRS .....	7
Recuento mensual .....	7
Usuarios del sistema.....	8
Comportamiento de la recepción de P.Q.R.S .....	10
Oportunidad de la respuesta .....	11
Asuntos de los PQRS recibidos .....	12
Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas.....	17
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES .....	18

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

*Líderes en educación superior*





**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

### 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 formulan a través del buzón virtual.

Este informe presenta los resultados de la gestión realizada durante el año 2020, 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

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

*Líderes en educación superior*







**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

### OBJETIVO Y ALCANCE

#### OBJETIVO

Presentar el informe anual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recepcionadas a través del buzón virtual de PQRS de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2020.

#### ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2020

# UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

*Líderes en educación superior*





**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

### 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.

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

*Líderes en educación superior*





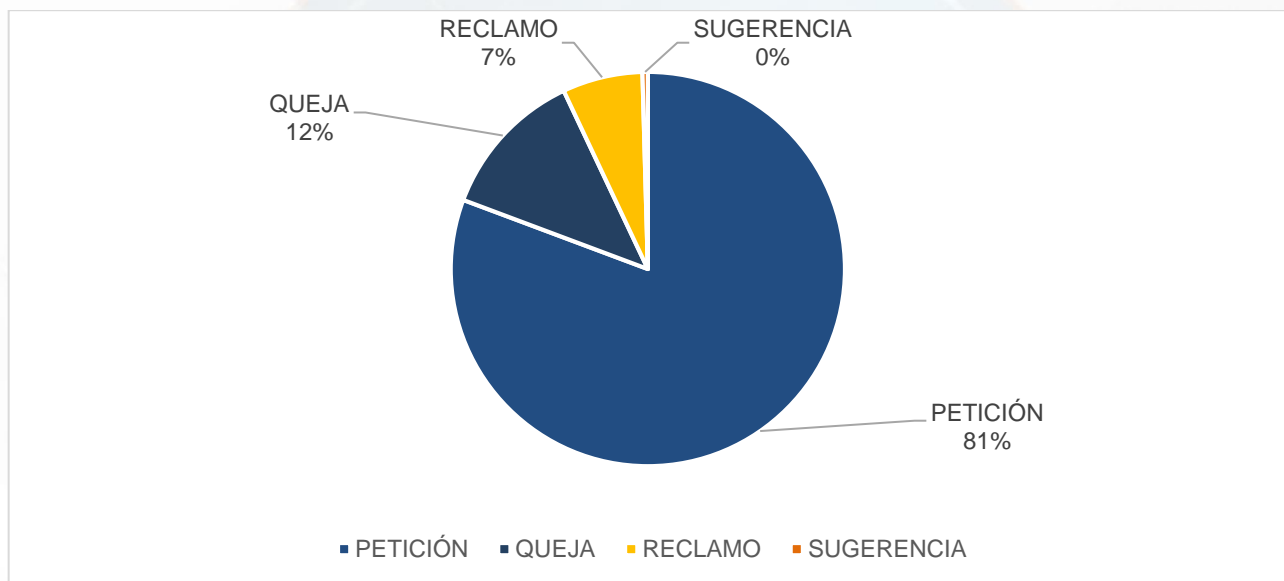
**UNITECNAR**  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

### CUERPO DEL INFORME

#### Recepción de PQRS

En el segundo periodo de 2020, 228 P.Q.R.S. A continuación el grafico nos muestra que el 81% (184) de los registros corresponden a Peticiones, el 12% (28) a Quejas, el 7% (15) a Reclamos y sólo el 0.1% a sugerencias



*Ilustración 1 Cantidad de PQRS recibidos. Fuente: Bienestar Institucional. 2020*

#### Recuento mensual

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

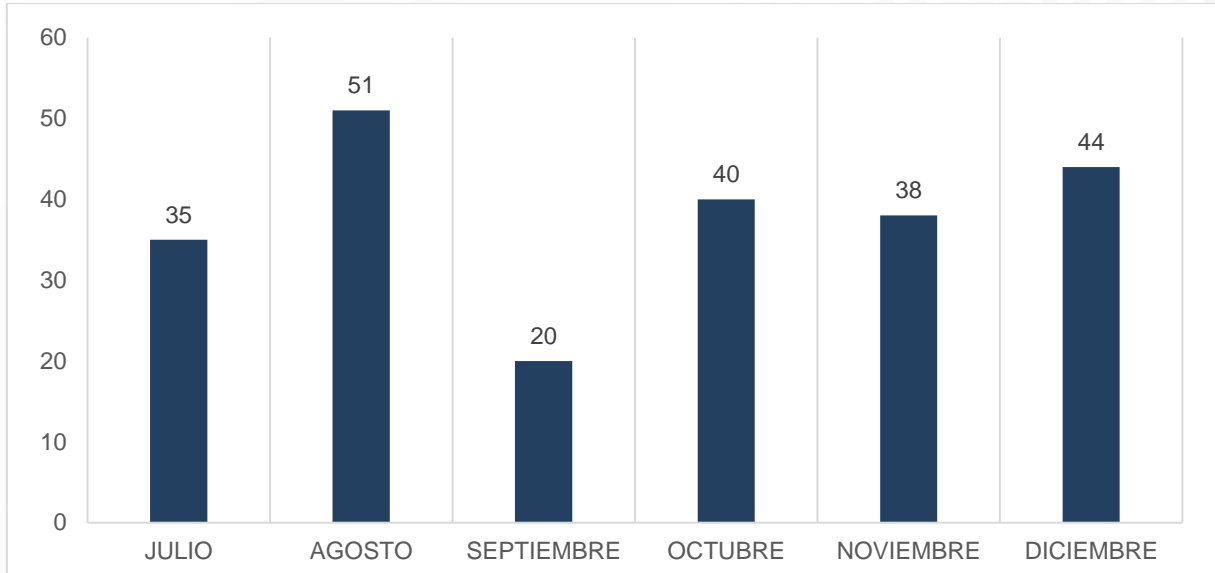
Líderes en educación superior



**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR



*Ilustración 2 Comportamiento mensual de la recepción de PQRs. Fuente Bienestar*

Los meses donde más se registran PQRs son los meses de Mayo y Junio.

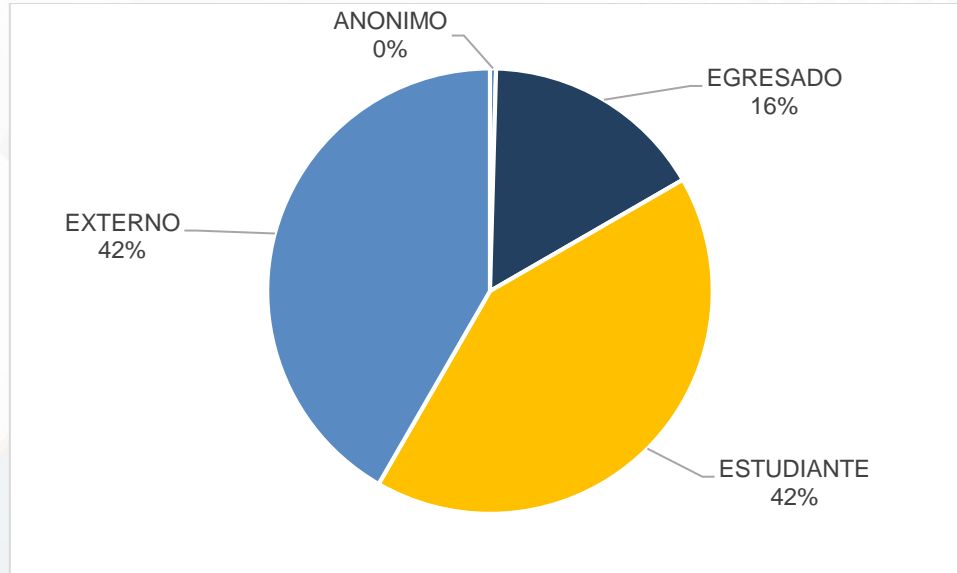
MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
JULIO	35	15%
AGOSTO	51	22%
SEPTIEMBRE	20	9%
OCTUBRE	40	18%
NOVIEMBRE	38	17%
DICIEMBRE	44	19%

### Usuarios del sistema

A diferencia de periodos anteriores para la segunda mitad del año fue más frecuente el uso del sistema por parte de personal identificado como *externo*, de tal forma que igualo la cantidad de estudiantes; 95. En menos proporción el sistema es usado por egresados 37. Ningún docente ni administrativo se identificó en el sistema para el periodo de 2020 IIP.

Líderes en educación superior





*Ilustración 3 Tipo de usuarios. Fuente: Bienestar Institucional. 2020*

Se presenta a continuación la distribución de la población estudiantil usuaria del sistema según el programa que cursan en la institución.

El 52.32% pertenece al programa de Derecho que se ofrece en convenio con CORPOSUCRE.

UNITECNAR  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Líderes en educación superior



**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR



*Ilustración 4 Programa académico del solicitante 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 durante el IIP de 2020 fue Admisiones Registro y Control con 47 peticiones, 11 quejas y 4 reclamos, para un total de 62 solicitudes; seguido de La Facultad de Ciencias Económicas con 31 solicitudes.

ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	47	11	4		62
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	29	1	1		31
SECRETARÍA GENERAL	23	4	1		28
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	22	1	1		24
DIVISIÓN FINANCIERA	17	1	2		20

Líderes en educación superior



**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

VICERRECTORÍA FINANCIERA	9	2			11
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	6	3	1		10
BIENESTAR INSTITUCIONAL	7	1	2		10
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	7				7
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRÁCTICAS Y EGRESADOS.	4	1	1		6
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA	3		2		5
DIVISIÓN DE SISTEMAS	2	2			4
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	2	1			3
CENTRO DE INVESTIGACIONES	3				3
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN, MERCADEO Y COMUNICACIONES	1				1
VICERRECTORÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA				1	1
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	1				1
BIBLIOTECA	1				1
<b>Total general</b>	<b>184</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>228</b>

### Oportunidad de la respuesta

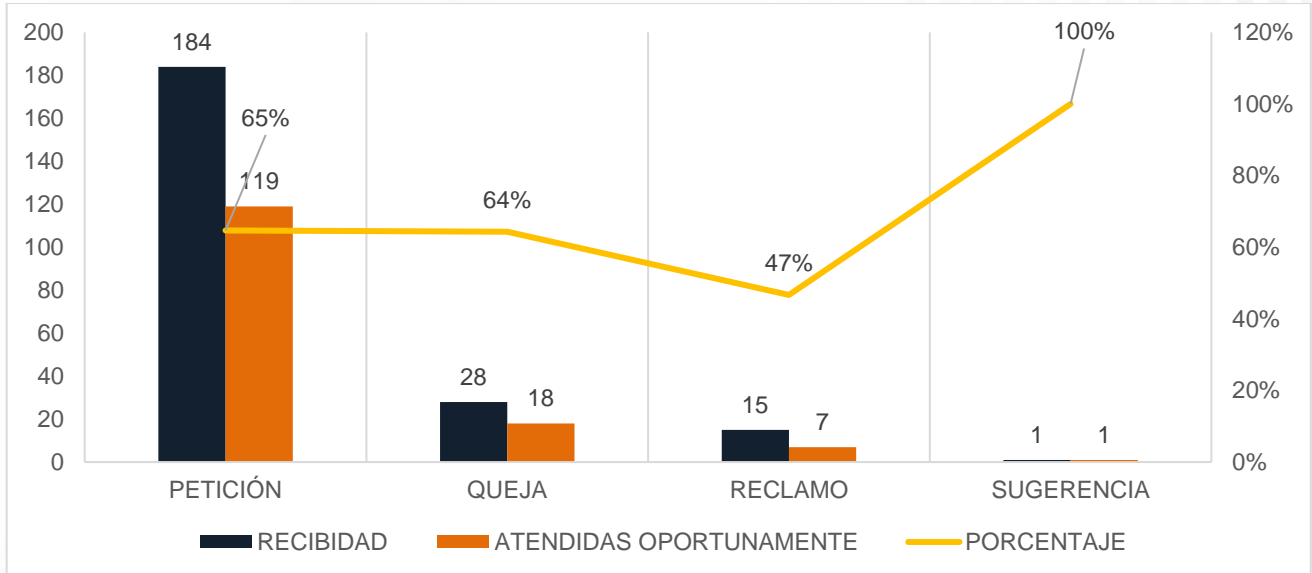
Los tiempos establecidos para dar respuesta los P.Q.R.S. recibidos son ocho (8) días hábiles. De 228 solicitudes recibidas, 142 se respondieron de manera oportuna, lo que corresponde a un 64%; distribuido de la siguiente manera: 119 peticiones, 18 quejas, 7 reclamos y 1 sugerencias. El porcentaje de cada uno de estos P.Q.R.S respecto a las recibidas se expresa en el siguiente gráfico.

Líderes en educación superior



**UNITECNAR**  
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR



*Ilustración 5. Oportunidad de la respuesta. Fuente: Bienestar Institucional. 2020*

### Asuntos de los PQRS recibidos

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

ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
<b>ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL</b>	<b>47</b>	<b>11</b>	<b>4</b>		<b>62</b>
GRADOS	8	5			13
CERTIFICADOS	10		2		12
PAZ Y SALVO	5	1			6
MATRICULA	4	1			5
CORREO INSTITUCIONAL	3				3
VERIFICACIÓN ACADÉMICA	3				3
DIPLOMADO	2				2
CRÉDITO	2				2
INGLES	1				1
FALTA DE ORIENTACIÓN		1			1
INCLUSIÓN A CEREMONIA	1				1
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1				1
HOMOLOGACIÓN	1				1

Líderes en educación superior





**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

DERECHO DE PETICIÓN	1				1
PETICIÓN DE ESTADO ESTUDIANTIL ACTUAL	1				1
DESCUENTO DE CAJA DE COMPENSACIÓN			1		1
RECLAMO Y INFORMACIÓN			1		1
ESTUDIANTE SEDE BARRANQUILLA		1			1
POSGRADOS	1				1
DIPLOMA		1			1
PLAN DE ESTUDIO	1				1
NOTAS	1				1
ESPERA DE RESPUESTA		1			1
TRASLADO	1				1
<b>FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>31</b>
MATRICULA	2	1			3
GRADOS	3				3
PRUEBAS SABER	2		1		3
CERTIFICADOS	2				2
NOTAS	2				2
VALIDACIÓN	2				2
REINTEGRO	2				2
DIPLOMADO	1				1
REACTIVACIÓN A ACADÉMICA	1				1
INTERÉS EN SEGUIR EN MODALIDAD VIRTUAL	1				1
CONTINUIDAD DE EDUCACIÓN ACADÉMICA	1				1
SOBRE EL CAMBIO DE DIRECCIÓN DE PROGRAMA DE TECNOLOGÍAS EN GESTIÓN GASTRONOMÍA	1				1
DESEO VOLVER A LA UNIVERSIDAD	1				1
TRANSFERENCIA	1				1
INCLUSIÓN A PROGRAMA	1				1
SOLICITUD DE CUPO	1				1
PENSUM ACADÉMICO	1				1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1				1
TESIS	1				1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1				1
CONTINUIDAD	1				1

Líderes en educación superior



**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

<b>SECRETARÍA GENERAL</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>28</b>
GRADOS	9	3	1	13
PAZ Y SALVO	3			3
DIPLOMA	2			2
DERECHO DE PETICIÓN	2			2
CONTRATO EDITORIAL	1			1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN		1		1
DOCTORADO HONORIS CAUSA	1			1
CONTENIDO PROGRAMÁTICO	1			1
NOTAS	1			1
MATRICULA	1			1
CERTIFICADOS	1			1
PRACTICAS	1			1
<b>FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>24</b>
CERTIFICADOS	4			4
GRADOS	1		1	2
PAZ Y SALVO	2			2
NOTAS	2			2
INGLES	2			2
CLASES	1	1		2
CRÉDITO	2			2
PRACTICAS	2			2
SOLICITUD INFORMACIÓN DISCIPLINARIO	1			1
TRANSFERENCIA	1			1
APLAZAMIENTO	1			1
SOLICITUD DE REINTEGRO	1			1
SOLICITUD.	1			1
MATRICULA	1			1
<b>DIVISIÓN FINANCIERA</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
PAZ Y SALVO	4			4
CRÉDITO	2		1	3
DEVOLUCIONES	2		1	3
GRADOS	2	1		3
INCONFORMIDAD EN CRÉDITO	1			1
MATRICULA	1			1
DOCUMENTO PARA FINANCIACIÓN	1			1

Líderes en educación superior



**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

CLASES	1				1
LEGALIZACIÓN ICETEX	1				1
DERECHO DE PETICIÓN	1				1
CERTIFICADOS	1				1
<b>VICERRECTORÍA FINANCIERA</b>	<b>9</b>	<b>2</b>			<b>11</b>
CERTIFICADOS	2				2
DEVOLUCIONES	1	1			2
PAGOS	1				1
CRÉDITO	1				1
APLAZAMIENTO	1				1
GRADOS		1			1
MATRICULA	1				1
PAZ Y SALVO	1				1
OTRAS SOLICITUDES	1				1
<b>VICERRECTORÍA ACADÉMICA</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>10</b>
CONTRATO EDITORIAL	2				2
INSATISFECHO		1			1
CONDONACIÓN		1			1
ASESORES METODOLÓGICOS		1			1
NOTAS	1				1
PERMANENCIA EN LA INSTITUCIÓN	1				1
REGLAMENTO			1		1
SOLICITUD DE CUPO	1				1
GRADOS	1				1
<b>BIENESTAR INSTITUCIONAL</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>10</b>
PAZ Y SALVO	4		1		5
MATRICULA	1				1
HORAS BIENESTAR	1				1
RECLAMACIÓN			1		1
CONSULTA MEDICA	1				1
ESPERA DE RESPUESTA		1			1
<b>DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>7</b>				<b>7</b>
CERTIFICADOS	3				3
OFERTAS LABORALES	2				2
DERECHO DE PETICIÓN	2				2
<b>CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRÁCTICAS Y EGRESADOS.</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>6</b>

Líderes en educación superior



**UNITECNAR**

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

TARJETA PROFESIONAL	1		1		2
CORREO INSTITUCIONAL	1	1			2
PRACTICAS	1				1
INVITACIÓN	1				1
<b>COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA</b>	<b>3</b>		<b>2</b>		<b>5</b>
CERTIFICADOS	2				2
MATRICULA			1		1
CLASES	1				1
RECLAMO DE NOTA			1		1
<b>DIVISIÓN DE SISTEMAS</b>	<b>2</b>	<b>2</b>			<b>4</b>
CORREO INSTITUCIONAL	2				2
SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL		1			1
NOTAS		1			1
<b>FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA</b>	<b>2</b>	<b>1</b>			<b>3</b>
PAGOS	1				1
TRATO DE DOCENTES		1			1
CRÉDITO	1				1
<b>CENTRO DE INVESTIGACIONES</b>	<b>3</b>				<b>3</b>
CONTRATO EDITORIAL	2				2
TESIS	1				1
<b>DIVISIÓN DE PROMOCIÓN, MERCATEO Y COMUNICACIONES</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
BECAS	1				1
<b>VICERRECTORÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>				<b>1</b>	<b>1</b>
SUGERENCIA				1	1
<b>CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
E PROBLEMAS CON LA PLATAFORMA	1				1
<b>BIBLIOTECA</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
OTRO	1				1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>184</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>228</b>

Líderes en educación superior





**UNITECNAR**

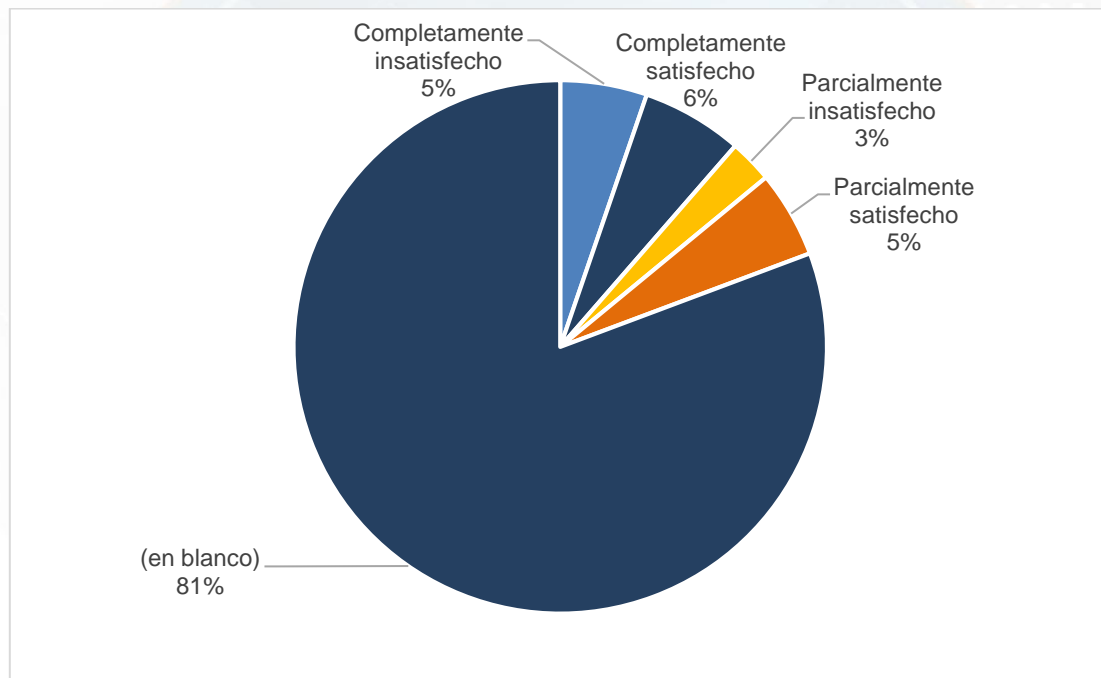
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

## FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO UNITECNAR

### Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 81% de los usuarios no evalúan las repuestas recibidas.

El grafico presentado a continuación muestra que las personas que evaluaron se mostraron completamente satisfechas el 6%, parcialmente satisfecho el 5%; completamente insatisfecho el 5% y parcialmente insatisfecho el 3%



*Ilustración 6. Evaluación de la satisfacción con relación a las respuestas recibidas. Fuente: Bienestar Institucional. 2020*

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

Líderes en educación superior

## OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- Son los estudiantes de Derecho y el público externo los usuarios más frecuentes del sistema.
- Es importante continuar incentivando el uso del P.Q.R.S como medio de comunicación entre los usuarios menos frecuentes; egresados, docente y administrativos.
- Las consultas relacionadas a requisitos de grados, inclusión a ceremonia y solicitud de paz y salvos son las más recurrentes. Se propone mejorar las estrategias de difusión de requisitos y fechas definidas para los procesos asociados a grados.
- 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.
- La atención oportuna de los P.Q.R.S debe mejorar por parte de las áreas que más solicitudes reciben.
- 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 mismas.
- El P.Q.R.S. resulta ser un medio confiable para la medición de la gestión de las áreas.

Líderes en educación superior