
P.Q.R.S

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE
ARÉVALO

ENERO - DICIEMBRE
2022



UNITECNAR

GENERALIDADES

Enero 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

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

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

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 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 2022, 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

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 enero y diciembre del año 2022.

ALCANCE

El presente informe corresponde al periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre del año 2022

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

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

CUERPO DEL INFORME

Recepción de PQRS

En el primer periodo de 2022, se registraron 297 P.Q.R.S.; 179 solicitudes menos de las tramitadas en todo el año 2021. A continuación el gráfico nos muestra que el 73.74% (219) de los registros corresponden a Peticiones, el 14.81% (44) a Quejas, el 8.75% (26) a Reclamos y Sólo el 2.69% (8) a sugerencias

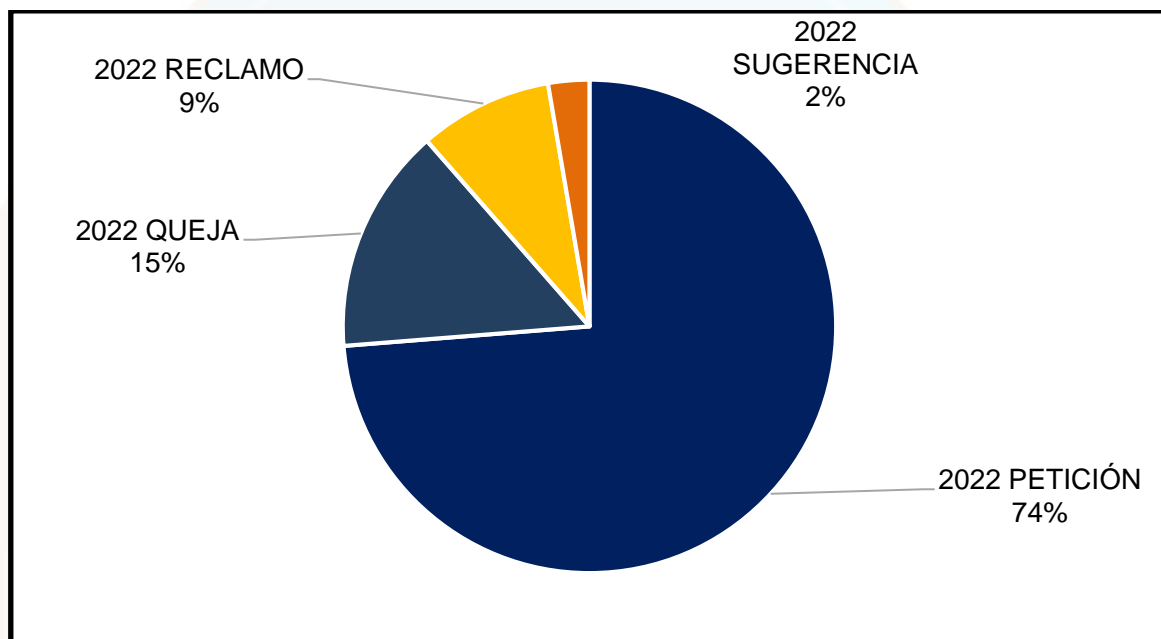


Ilustración 1 Cantidad de PQRS recibidos. Fuente: Bienestar Institucional. 2022

Recuento mensual

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

UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

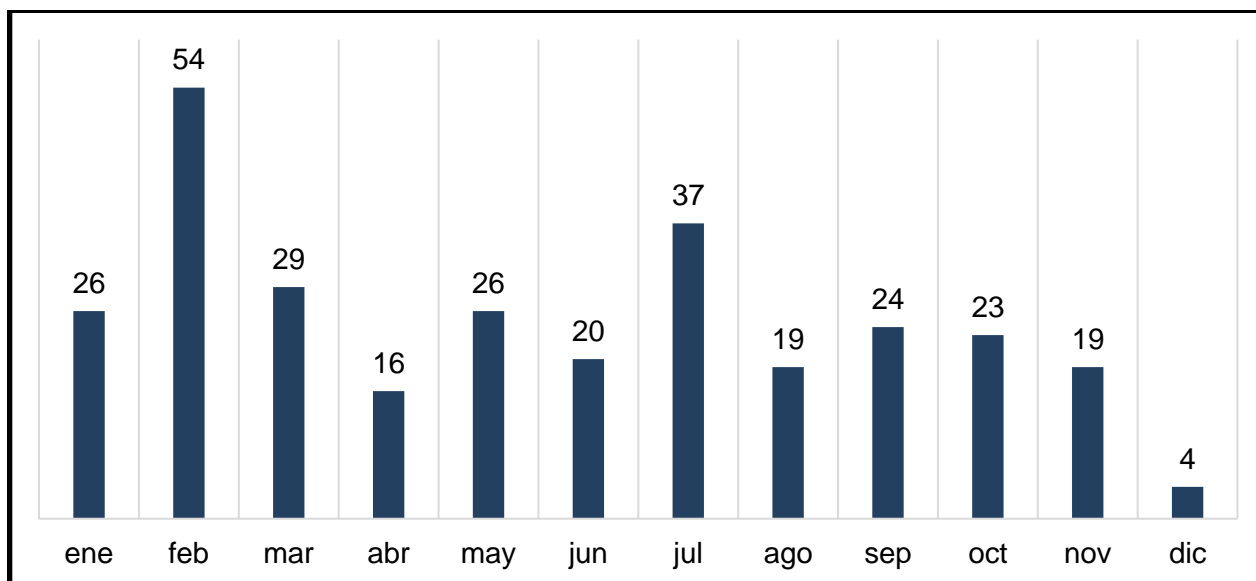


Ilustración 2 Comportamiento mensual de la recepción de PQRs. Fuente Bienestar

Los meses donde más se registran PQRs son los meses de enero a diciembre

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENE	26	9%
FEB	54	18%
MAR	29	10%
ABR	16	5%
MAY	26	9%
JUN	20	7%
JUL	37	12%
AGO	19	6%
SEP	24	8%
OCT	23	8%
NOV	19	6%
DIC	4	1%

Usuarios del sistema

Los usuarios más frecuentes del sistema son los estudiantes; 152, seguido del personal externo a la institución; 92. En menor proporción el sistema es usado por egresados; 50, por administrativos; 1, anónimos ;1 y por docentes; 1.

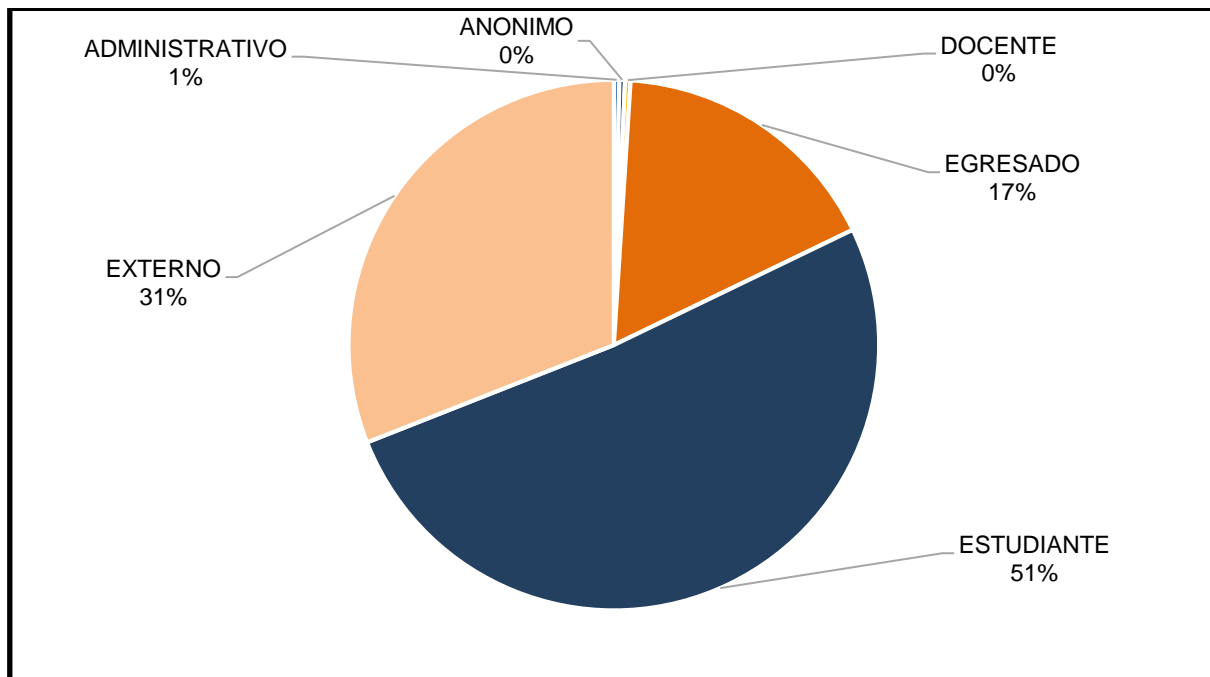


Ilustración 3 Tipo de usuarios. Fuente: Bienestar Institucional. 2022

Siendo los estudiantes quienes más solicitudes radican en el buzón de P.Q.R.S., 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 pertenecen a los programas de Administraciín de Negocios Internacionales (26.97%) y al programa de Derecho (21.71%).

UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

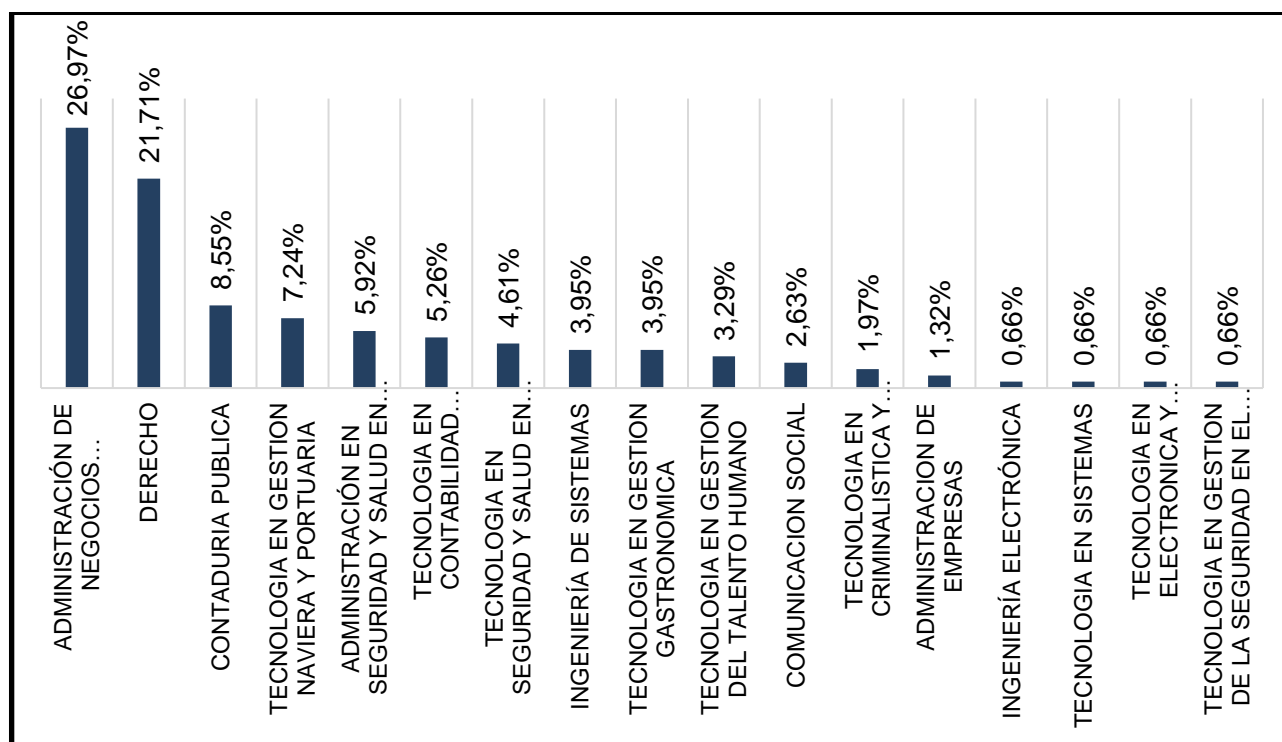


Ilustración 4 Programa académico del solicitante Fuente. Bienestar Institucional. 2022

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 2022, al igual que el año inmediatamente anterior, fue Admisiones Registro y Control con 94 peticiones, 16 quejas, 5 reclamos y 2 sugerencias, para un total de 117 solicitudes.

ÁREA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCI	Total
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	94	16	5	2	117
BIENESTAR INSTITUCIONAL	26	3			29
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS	21	5	2		28
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	17	1	2		20
SECRETARÍA GENERAL	12	5			17
VICERRECTORÍA DE PLANEACION Y GESTION ADMINISTRATIVA		1	13		14
DIVISIÓN FINANCIERA	8		2		10
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	8			1	9

FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	6	2			8
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (SPLAVIA)	3	1		2	6
DIVISIÓN DE SISTEMAS	4	1		1	6
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRACTICAS Y EGRESADOS.	5				5
VICERRECTORÍA ACADÉMICA		4		1	5
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA	2	2	1		5
VICERRECTORÍA FINANCIERA	2	1	1		4
RECEPCIÓN	4				4
DIVISIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	3				3
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN, MERCADEO Y COMUNICACIONES	1			1	2
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	1	1			2
BIBLIOTECA	1				1
RECTORÍA		1			1
CENTRO DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	1				1
TOTAL GENERAL	219	44	26	8	297

Oportunidad de la respuesta

Los tiempos establecidos para dar respuesta los P.Q.R.S. recibidos son ocho (8) días hábiles. De 297 solicitudes recibidas, 174 se respondieron de manera oportuna, lo que corresponde a un 60%; distribuido de la siguiente manera: 129 peticiones, 24 quejas, 16 reclamos y 5 sugerencias. El porcentaje de cada uno de estos P.Q.R.S respecto a las recibidas se expresa en el siguiente gráfico.

UNITECNAR
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO

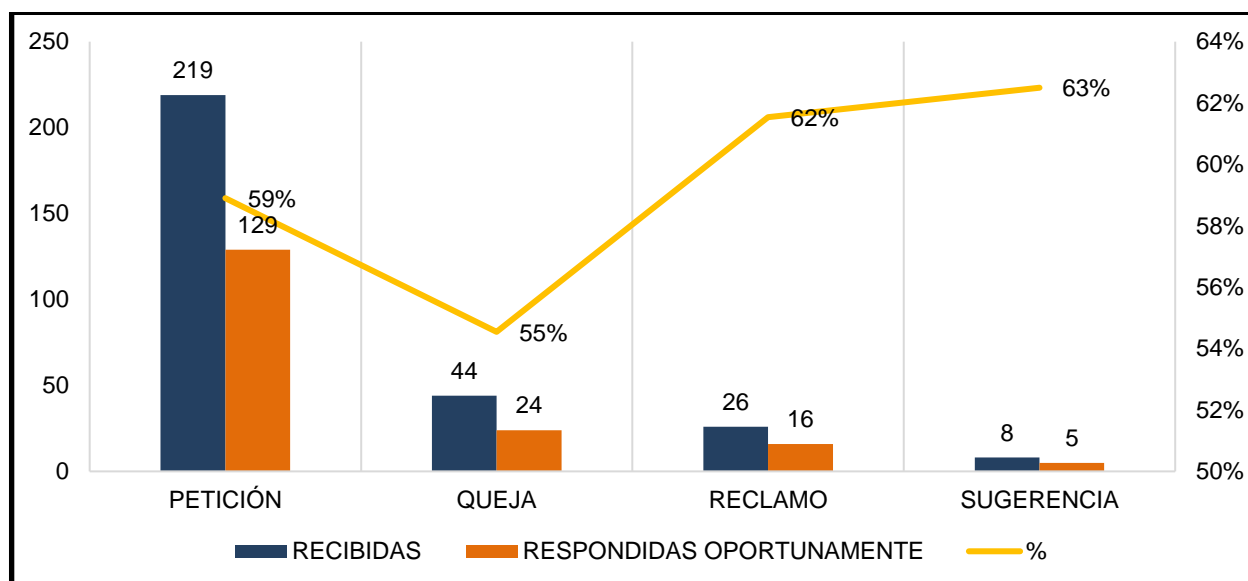


Ilustración 5. Oportunidad de la respuesta. Fuente: Bienestar Institucional. 2022

Asuntos de los PQRS recibidos

La tabla siguiente señala los asuntos de las solicitudes recibidas por áreas. Siendo la actualización de datos, las solicitudes de carnet y de certificados de notas las consultas más frecuentes.

ÁREAS	CANTIDAD
ADMISIONES REGISTRO Y CONTROL	117
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	32
CERTIFICADO DE NOTAS	14
CARNET	9
COPIA DE DIPLOMA	7
EXAMEN DE SUFICIENCIA	6
GRADO	6
FIRMA GRADO	5
DIPLOMADO	4
VERIFICACIÓN ACADÉMICA	3
DESCUENTO	3
VOLANTE DE MATRICULA	2
HOMOLOGACIÓN	2
MATRICULA ACADÉMICA	2
CORREO INSTITUCIONAL	2

BECA	2
DEMORA EN TIEMPOS DE RESPUESTA	1
CERTIFICADO DE INGLES	1
SOLICITA DE DESCUENTO ADICIONAL	1
VALIDACIÓN ACADÉMICA	1
MECIÓN DE HONOR	1
SOLICITUD DE CONTENIDOS PROGRAMATICOS	1
SALDO A FAVOR	1
SOLICITUD DE DIPLOMA	1
ACTA DE GRADO	1
NO DAN RESPUESTA A LOS CORREOS	1
TITULACIÓN	1
VERIFICAR LICENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1
VALIDACIÓN ACADÉMICA	1
REGISTRO Y SOLICITUD DE INCLUSIÓN	1
INCONFORMIDAD CON LA INSTITUCIÓN	1
CARGUE DE NOTAS	1
TRASLADO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE PROGRAMA	1
BIENESTAR INSTITUCIONAL	29
FIRMA GRADO	8
HORAS BIENESTAR	6
BECA	4
REINGRESO	2
MATRICULA ACADÉMICA	1
TITULACIÓN	1
CRÉDITO	1
APLAZAMIENTO	1
PLAZO PARA MATRICULA FINANCIERA	1
CORREO ESTUDIANTIL	1
PRUEBA PRUEBA	1
CARNET	1
MAL ESTADO DE INSTALACIONES	1
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS	28
CERTIFICADO DE NOTAS	4
HOMOLOGACIÓN	4
CAMBIO DE HORARIO	2
HORARIO DE CLASE	2

GRADO	2
MATRICULA ACADÉMICA	1
GRADO POR VENTANILLA	1
INCONFORMIDAD CON DOCENTE	1
SOLICITUD DOCUMENTOS RENOVACIÓN LICENCIA SST	1
RETIRO DE MATERIA	1
TITULACIÓN PENDIENTE	1
INCONFORMIDAD CON LA INSTITUCIÓN	1
VOLANTE DE MATRICULA	1
APLAZAMIENTO DE SEMESTRE	1
DIPLOMADO	1
COTERMINAL	1
TRASLADO	1
OPCIÓN DE GRADO	1
EXAMEN DE SUFICIENCIA	1
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES	20
DIPLOMADO	3
PRESENCIA DEL DECANO	2
BECA	1
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1
MATRICULA ACADÉMICA	1
ACTA DE CALIFICACIÓN	1
HOMOLOGACIÓN	1
TRASLADO	1
EXAMEN PREPARATORIO	1
FIRMA GRADO	1
EXAMEN DE SUFICIENCIA	1
EXAMEN ÚNICO	1
APLAZAMIENTO	1
REINGRESO	1
OPOSICIÓN A CAMBIO DE PENSUM	1
ICFES	1
CORRECCIÓN DE NOTAS	1
SECRETARÍA GENERAL	17
FIRMA GRADO	5
OTRO	2
INCONFORMIDAD CON LA INSTITUCIÓN	1
REINGRESO	1

GRADO	1
PENSUM APROBADO	1
BECA	1
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1
SOLICITUD URGENTE	1
INCONFORMIDAD POR PLANTÓN	1
CERTIFICADO DE NOTAS	1
INVITACIÓN	1
VICERRECTORÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA	14
CARNET	12
INCONFORMIDAD CON LA INSTITUCIÓN	1
SOLICITUD DE GRABACIÓN CÁMARAS DE SEGURIDAD	1
DIVISIÓN FINANCIERA	10
MATRICULA ACADÉMICA	2
SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE DINERO (SALDO A FAVOR)	2
SUBSIDIO CAJA DE COMPENSACIÓN	1
SOLICITUD RECIBO DE PAGO	1
VALOR DE MATRICULA	1
ABONO A CUOTA	1
DESCUENTO	1
SALDO A FAVOR	1
DIVISIÓN DE TALENTO HUMANO	9
POSTULACIÓN A VACANTE	4
CERTIFICADO LABORAL	3
MATRICULA ACADÉMICA	1
CERTIFICADO DE NOTAS	1
FACULTAD DE DISEÑO E INGENIERA	8
TRASLADO	3
SOLICITUD DE PUBLICACIÓN DE ARTICULO	1
INCONFORMIDAD CON DOCENTE	1
INCONFORMIDAD CON LA INSTITUCIÓN	1
OTRO	1
EXAMEN DE SUFICIENCIA	1
CENTRO DE AMBIENTES VIRTUAL (PRAVIA)	6
PRAVIA	5
ORDEN DE ASIGNATURAS POR SEMESTRE	1
DIVISIÓN DE SISTEMAS	6
CORREO INSTITUCIONAL	5

PRUEBA	1
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL, PRACTICAS Y EGRESADOS.	5
ENCUESTA	1
FIRMA GRADO	1
PRACTICAS	1
PRACTICAS	1
COPIA DE DIPLOMA	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	5
INCONFORMIDAD CON DOCENTE	3
POSTULACIÓN A VACANTE	1
INCONFORMIDAD CON LA INSTITUCIÓN	1
COORDINACIÓN ACADÉMICA - BARRANQUILLA	5
OTRO	1
HORARIO DE CLASE	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE PROGRAMA	1
RESPUESTA A RENOVACIÓN DE CRÉDITO II-2022 ALICIA ESTRADA	1
SOLICITUD DE SOLUCIÓN PARA LA PETICIÓN EXPUESTA	1
VICERRECTORÍA FINANCIERA	4
SALDO A FAVOR	2
DEVOLUCIÓN DE DINERO DE RUTA ACADÉMICA	1
MATRICULA ACADÉMICA	1
RECEPCIÓN	4
INCLUSIÓN A GRADOS	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE PROGRAMA	1
SOLICITUD DE GRABACIÓN CÁMARAS DE SEGURIDAD	1
REINGRESO	1
DIVISIÓN DE RECURSOS EDUCATIVOS	3
CARNET	2
SEGURIDAD D ELA INSTITUCIÓN	1
DIVISIÓN DE PROMOCIÓN, MERCADEO Y COMUNICACIONES	2
ESPECIALIZACIÓN	1
BECAS	1
CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN	2
OTRO	1
EL CONSULTORIO JURÍDICO Y CENTRO DE CONCILIACIÓN INCUMPLE SUS ESTATUTOS	1
BIBLIOTECA	1
CARNET	1

RECTORÍA	1
INCONFORMIDAD CON LA INSTITUCIÓN	1
CENTRO DE RELACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES	1
DEVOLUCIÓN DINERO DE RUTA ACADÉMICA (MEDELLÍN)	1
TOTAL GENERAL	297

Satisfacción de los usuarios con las respuestas recibidas

En este punto es importante señalar que el 86% de los usuarios no evalúan las respuestas recibidas.

El grafico presentado a continuación muestra que las personas que evaluaron se mostraron insatisfechas; 6%, el 5% manifestó estas completamente satisfecho, el 2% parcialmente satisfecho y parcialmente insatisfecho el 1%.

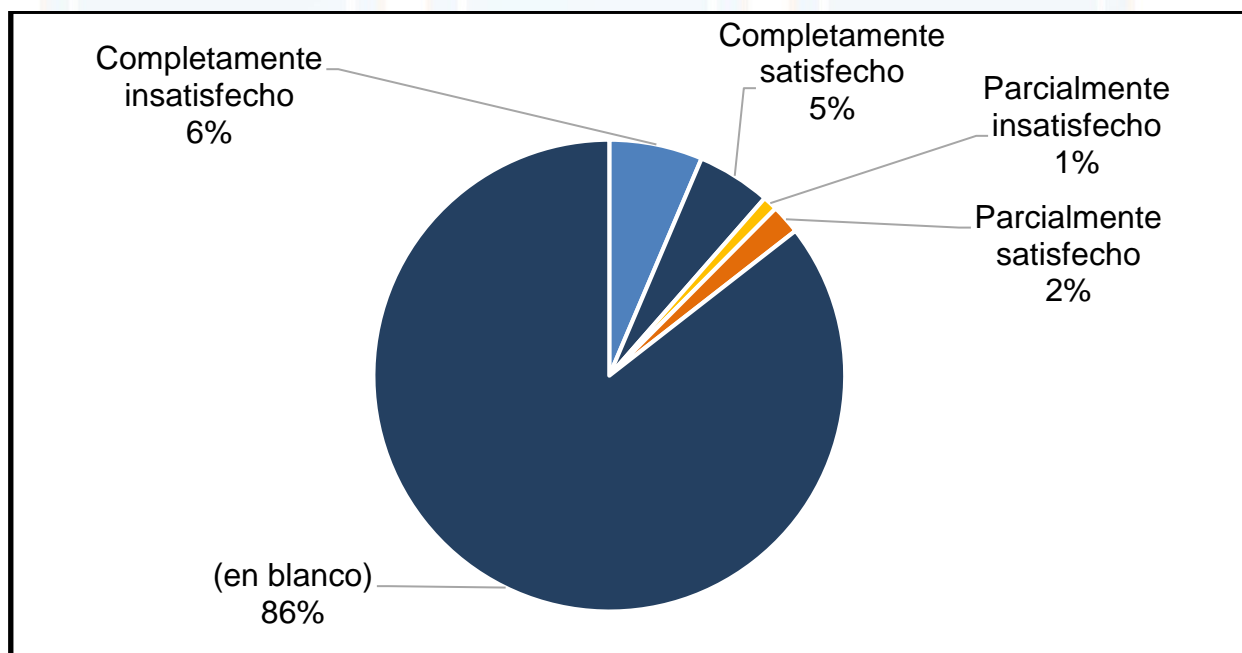


Ilustración 6. Evaluación de la satisfacción con relación a las respuestas recibidas. Fuente: Bienestar Institucional. 2022

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

- En el 2023 se implementarán campañas educativas para que los usuarios del sistema conozcan la herramienta y aprendan a usarla de forma correcta, ya que durante 2022 se registraron muchas solicitudes repetidas con las mismas características de tiempo y contenido.
- La solicitud de generación de certificados sigue estando entre los P.Q.R.S. más frecuentes, por lo que se propone evaluar la posibilidad de habilitar herramientas prácticas que permitan la gestión eficiente de los certificados y a su vez descargue el área de Registro de Control de esta operación.
- 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. 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 generan reportes mensuales que se presentaran en consejo académico.

UNITECNAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO