

# INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Primer Semestre 2019  
Coordinación de Calidad

# 1. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019

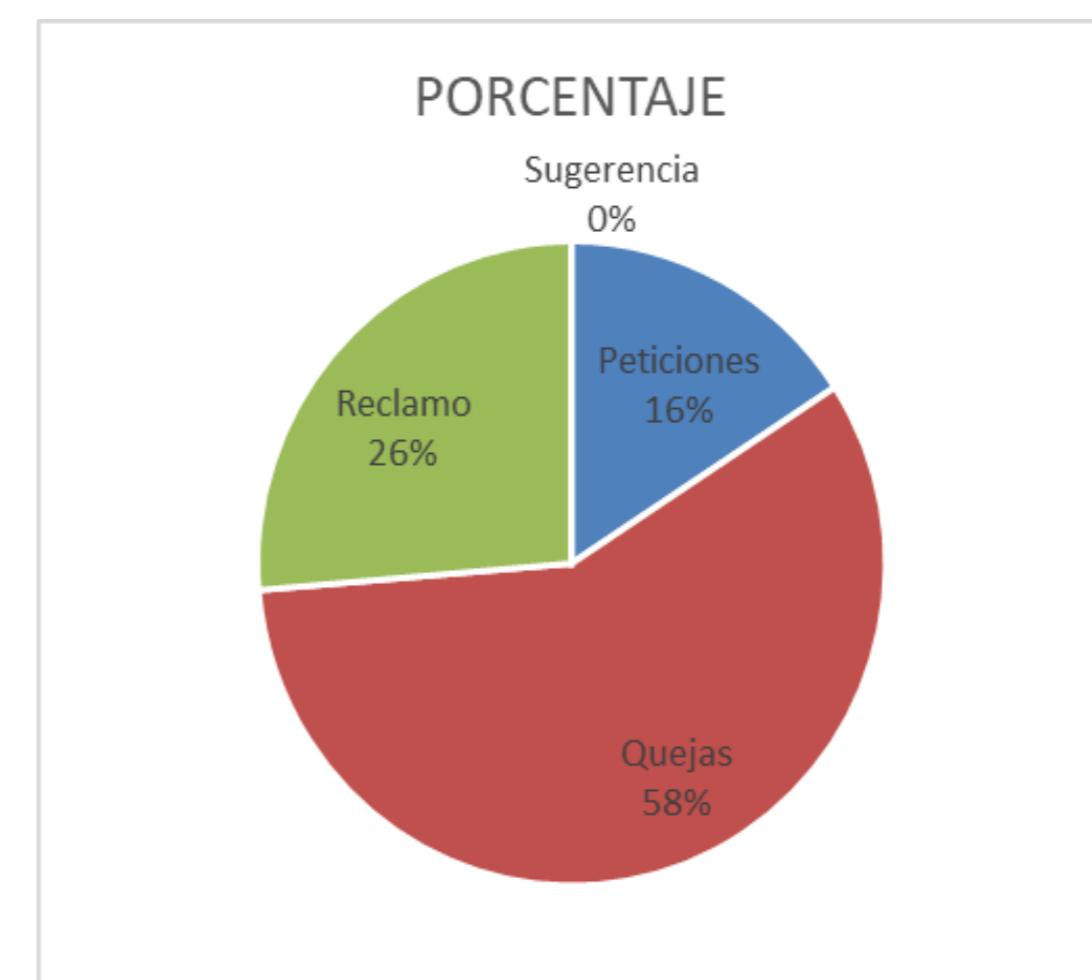
Para primer semestre del año 2019 se evidencia un registro de 38 PQRS las cuales se clasifican de la siguiente manera:

**Peticiones** 6

**Reclamos** 10

**Quejas** 22

Durante el primer semestre del 2019 se presentaron 22 Quejas equivalentes al 58% del total de las PQR'S presentadas durante este periodo, le siguen los reclamos con un 26% y peticiones con un 16%.



## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Buzón de sugerencias 13

Formulario Web 25



### 3. TOTAL DE PETICIONES POR TEMA

Peticiones	Cantidad	%
CERTIFICADO CONTENIDO PROGRAMATICOS	1	17%
CORRECCION NOTAS	1	17%
ICETEX	1	17%
PUBLICACIÓN BECAS	1	17%
SOCIALIZACIÓN NOTAS	1	17%
AMPLIACIÓN PLAZO MATRICULA	1	17%
Total	6	100%

## 4. TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

Quejas	Cantidad	%
INFRAESTRUCTURA	1	5%
PREMATRICULA	1	5%
VIDEOPONTER SALONES	2	9%
ATENCIÓN DE PERSONAL CAFETERIA	2	9%
UNIFORMES	2	9%
CERTIFICADOS	3	<b>14%</b>
LAMPARA FLUORECENTE PARQUE N	1	5%
CAMBIO DE TABLERO PARQUE N	1	5%
DISPENSADOR DE AGUA PARQUE N	1	5%
FORMULARIO PQRS EN BUZON PARQ N	1	5%
PROGRAMACIÓN CLASES	1	5%
CARGUE DE NOTAS	1	5%
MALA ATENCIÓN CINA	3	<b>14%</b>
ICETEX	1	5%
ATENCIÓN DE PERSONAL RECEPCIÓN	1	5%
Total	22	100%

Se evidencia que un **14%** son Quejas relacionadas con certificados de notas o estudio y **14%** de Mala atención del CINA, seguido de Atención de personal de cafetería, Videoponter salones y Uniformes con un **9%** cada uno.

## 5. TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

Reclamos	Cantidad	%
FALTA DE INFORMACIÓN POR HORARIOS Y PREMATRICULA	1	10%
PREMATRICULA	5	<b>50%</b>
CAMBIO DE NOTA	2	20%
HOMOLOGACIÓN	2	20%
Total	10	100%

Se evidencia que el **50%** son Reclamos que tiene que ver con Prematriculas, seguido de Cambio de notas y homologación con un **20%** cada uno, Falta de información por horarios y prematricula en un **10%**.

## 6. PQRS POR PROCESO CERRADAS EN EL PERIODO

PROCESO/DEPENDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS PERIODO	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS	%
ADMINISTRATIVO	10	10	28%
CINA	3	3	8%
ADMISIONES Y REGISTRO	7	6	17%
GESTIÓN FINANCIERA	3	3	8%
GESTION FINANCIERA ADMISIONES Y REGISTRO	5	5	15%
TALENTO HUMANO	1	0	0%
DOCENCIA FACULTAD DE INGENIERIA	2	2	6%
DOCENCIA PROGRAMA DERECHO	1	1	3%
DOCENCIA/POSGRADOS	1	1	3%
ADMISION Y REGISTRO FACULTAD ADMINISTRACION	1	0	0%
SECRETARIA GENERAL	1	1	3%
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROGRAMA DE ENFERMERIA	1	1	3%
Total	36	33	93%

En este periodo se cerraron el 93% del total de las solicitudes recibidas.

## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y PROCESO

Se evidencia que durante este periodo que los tiempos de respuesta se encuentran al límite de los términos legales (15 días).

PROCESO/DEPENDENCIA	QUEJAS	PETICIONES	RECLAMOS	TIEMPO PROMEDIO POR PROCESO
ADMINISTRATIVO	11			11
CINA	19			<b>19</b>
ADMISIONES Y REGISTRO	15	5	4	8
GESTIÓN FINANCIERA		5	26	16
GESTION FINANCIERA			1	1
ADMISIONES Y REGISTRO				
TALENTO HUMANO	31			<b>31</b>
DOCENCIA FACULTAD DE INGENIERIA		7	2	4,5
DOCENCIA PROGRAMA DERECHO		11		11
DOCENCIA/POSGRADOS	3			3
ADMISION Y REGISTRO FACULTAD ADMINISTRACION			31	<b>31</b>
SECRETARIA GENERAL		3		3
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL PROGRAMA DE ENFERMERIA	4			4
TIEMPO PROMEDIO POR TIPOLOGIA	14	6	13	12

Dentro de las acciones de mejora se insiste con los procesos y/o dependencias en dar respuesta a las solicitudes dentro de los términos de tiempo legales.

# Conclusiones y Recomendaciones

- En este periodo la institución presentó un cumplimiento del 81% en PQRS respondidas, con un objetivo del 100% en respuesta y la oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en 11 días, muy cerca del tiempo máximo de ley.
- Para los trámites y servicios de la institución y los usuarios, se recomienda como estrategia, mejorar la comunicación entre las áreas que eviten el retraso en los procesos y haya claridad de la gestión hacia el beneficiario.
- Dentro de las recomendaciones de los usuarios se insiste en la virtualización de algunos procesos que eviten el desplazamiento a las instalaciones de la institución.