

INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS

Primer Semestre 2019
Coordinación de Calidad

1. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2019

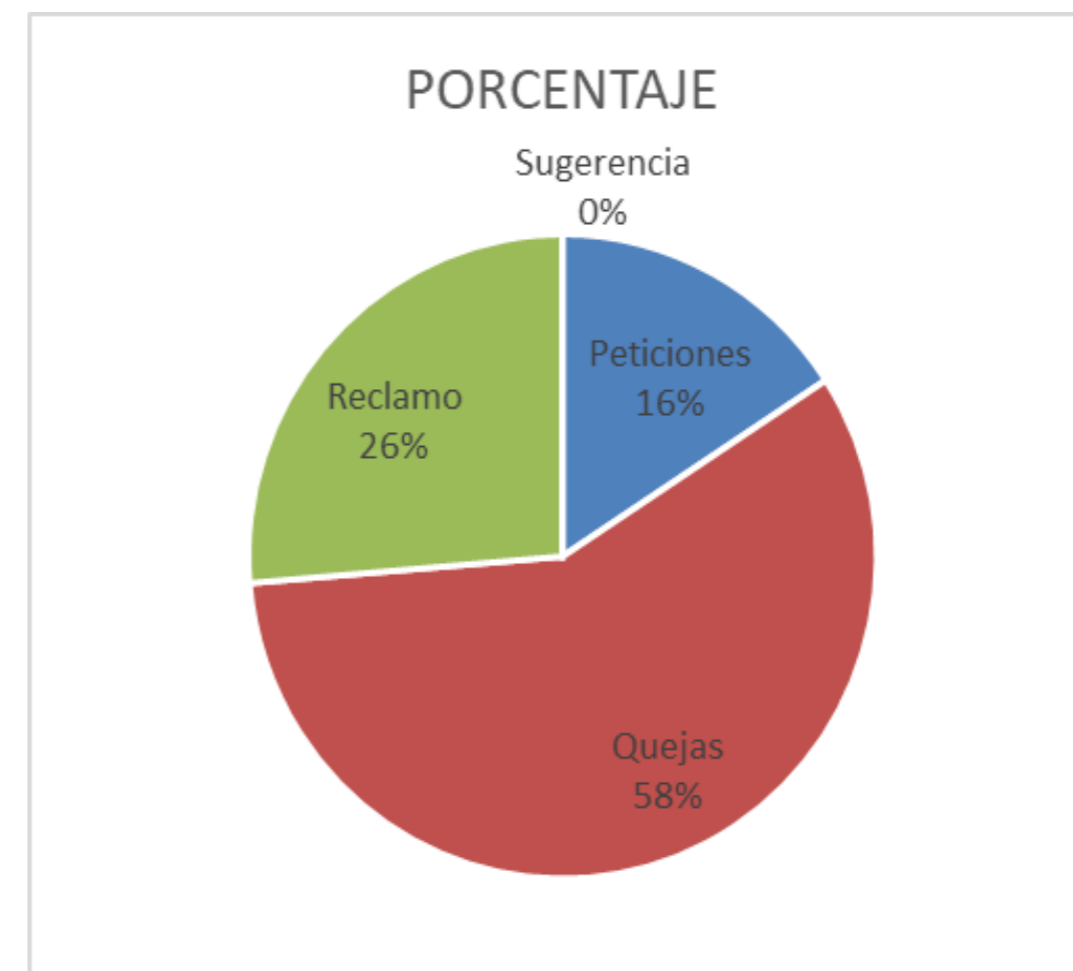
Para primer semestre del año 2019 se evidencia un registro de 38 PQRS las cuales se clasifican de la siguiente manera:

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	14%
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	14%
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	50%
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			19
ADMISIONES Y REGISTRO	15	5	4	8
GESTIÓN FINANCIERA		5	26	16
GESTION FINANCIERA ADMISIONES Y REGISTRO			1	1
TALENTO HUMANO	31			31
DOCENCIA FACULTAD DE INGENIERIA		7	2	4,5
DOCENCIA PROGRAMA DERECHO		11		11
DOCENCIA/POSGRADOS	3			3
ADMISION Y REGISTRO FACULTAD ADMINISTRACION			31	31
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.