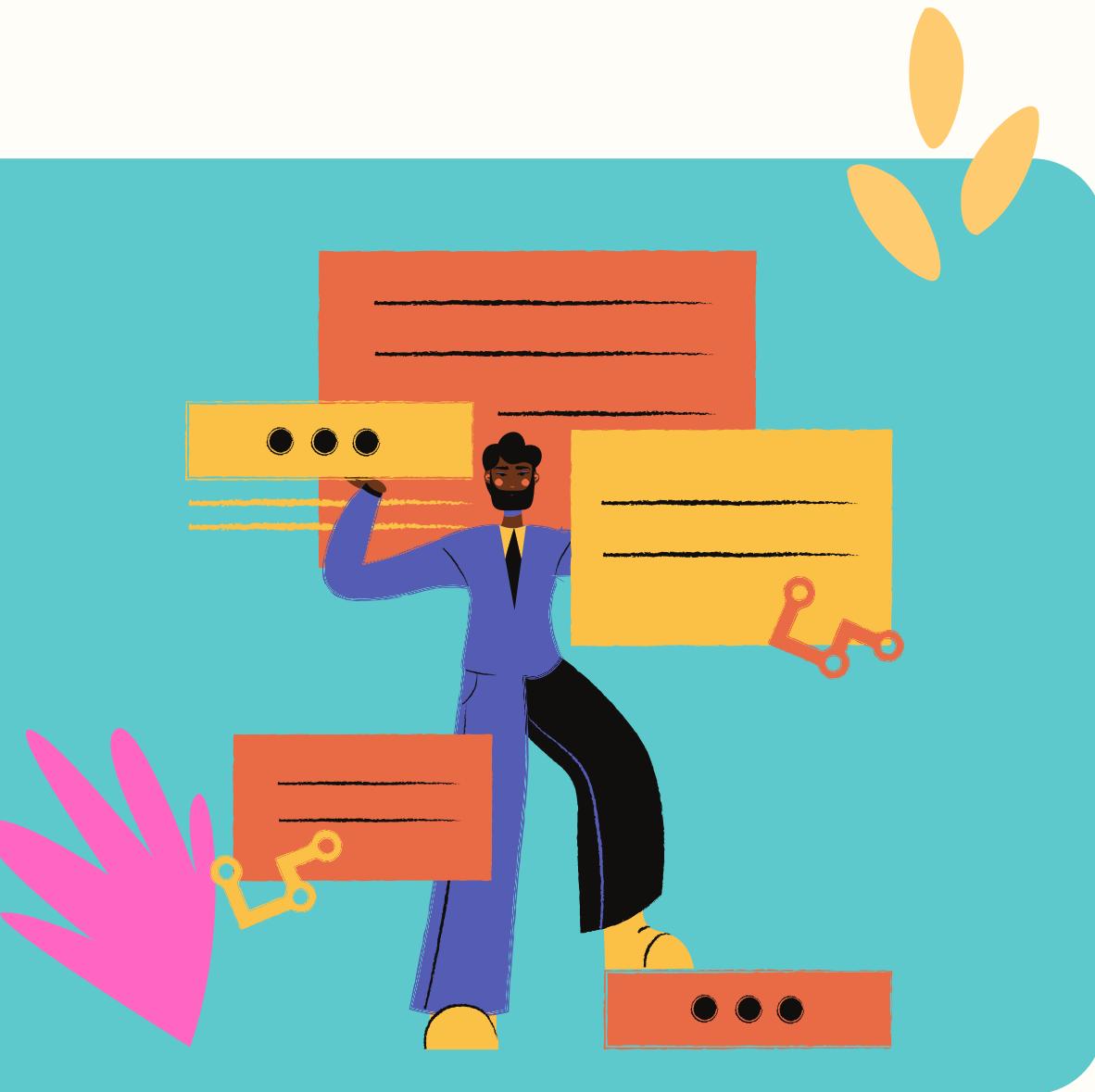




COORDINACIÓN DE CALIDAD

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

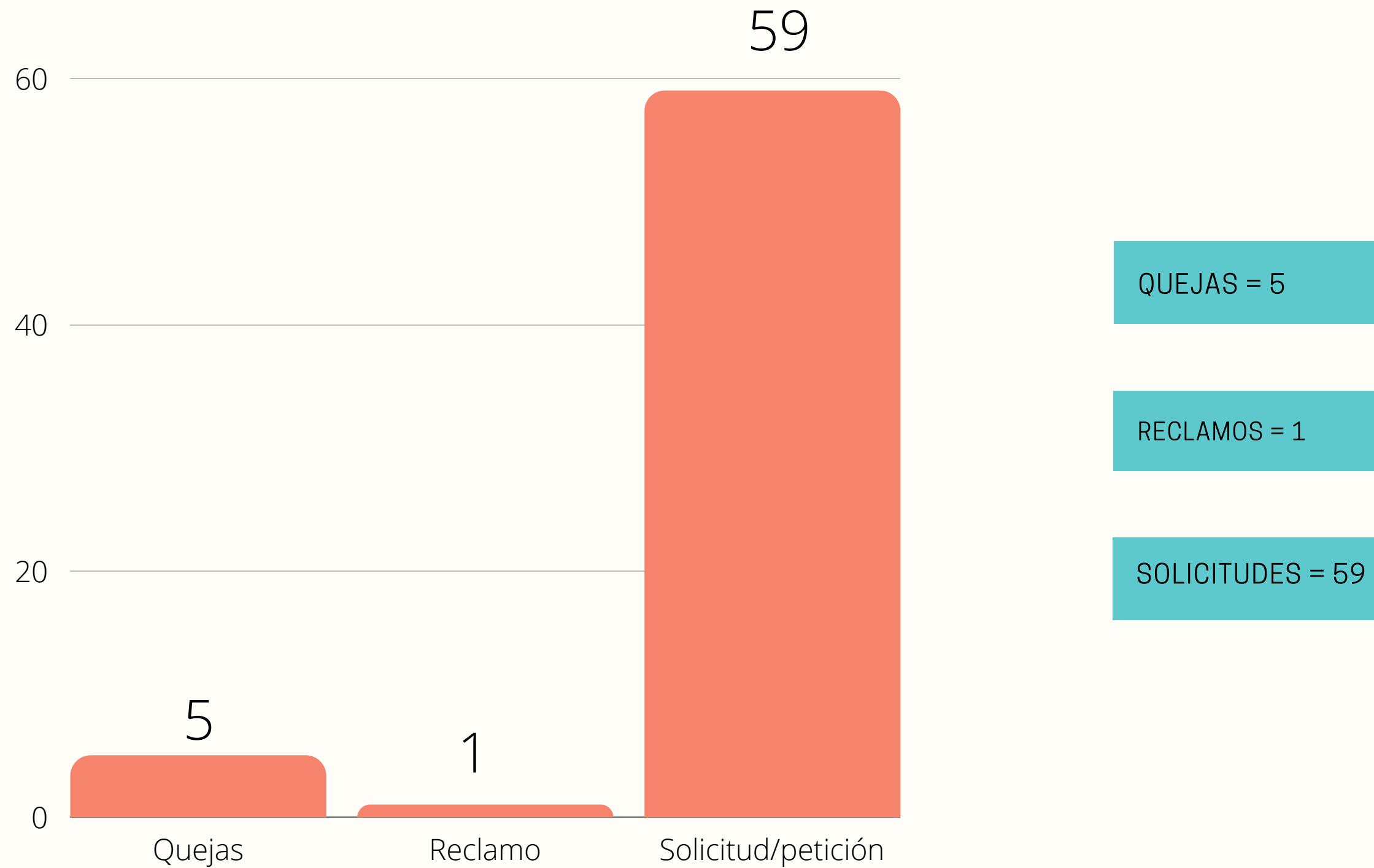
ENERO 2021



PRESENTACIÓN

La Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARAA, presenta el informe consolidado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidas y atendidas por los procesos, correspondientes al mes de Enero de 2021, a través de los diferentes canales de recepción dispuestos para tal fin.

Resultados Generales



DURANTE EL MES DE ENERO DE 2021 SE RECIBIERON UN TOTAL DE 65 PQRS.

TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

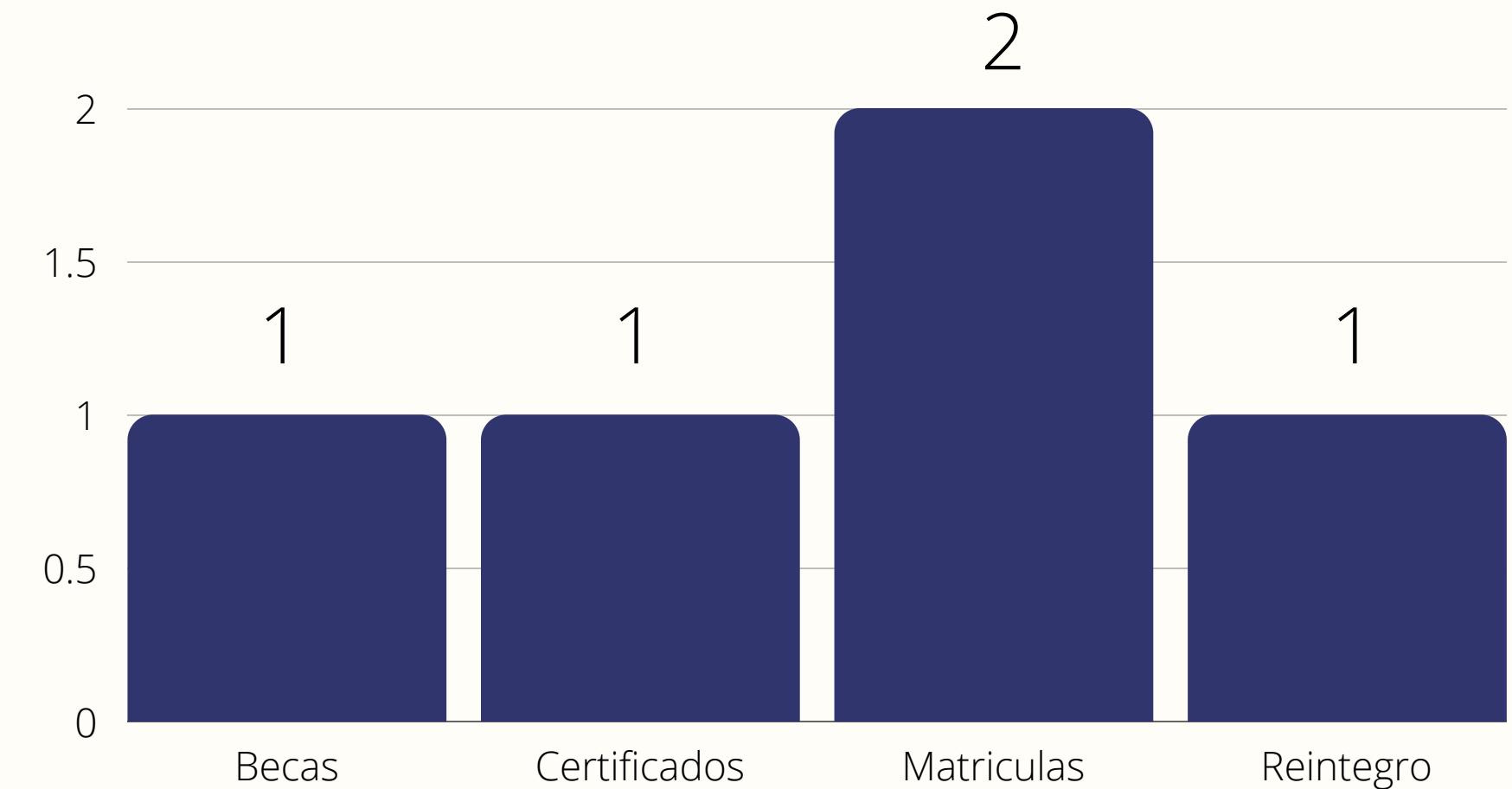
Queja: es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción, censura, descontento o inconformidad que formula una persona (natural o jurídica) en relación a la conducta o actuar de uno o varios colaboradores de la institución.



TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

TEMAS	CANTIDAD
Becas	1
Certificados	1
Matriculas	2
Reintegro	1
Total	5

Podemos evidenciar que la mayor cantidad de Quejas con un **40%** corresponde a "Matriculas" para un total de dos (2) situaciones reportados durante el mes.



TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

El reclamo implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del usuario de expresar que, además de estar inconforme, la institución le adeuda o incumple algún elemento, de acuerdo a sus expectativas.

TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

Tema	Cantidad
Matriculas	1
Total	1

De acuerdo con lo analizado para el mes de Enero de 2021, solo se registró un (1) reclamos relacionado con "Matricula".

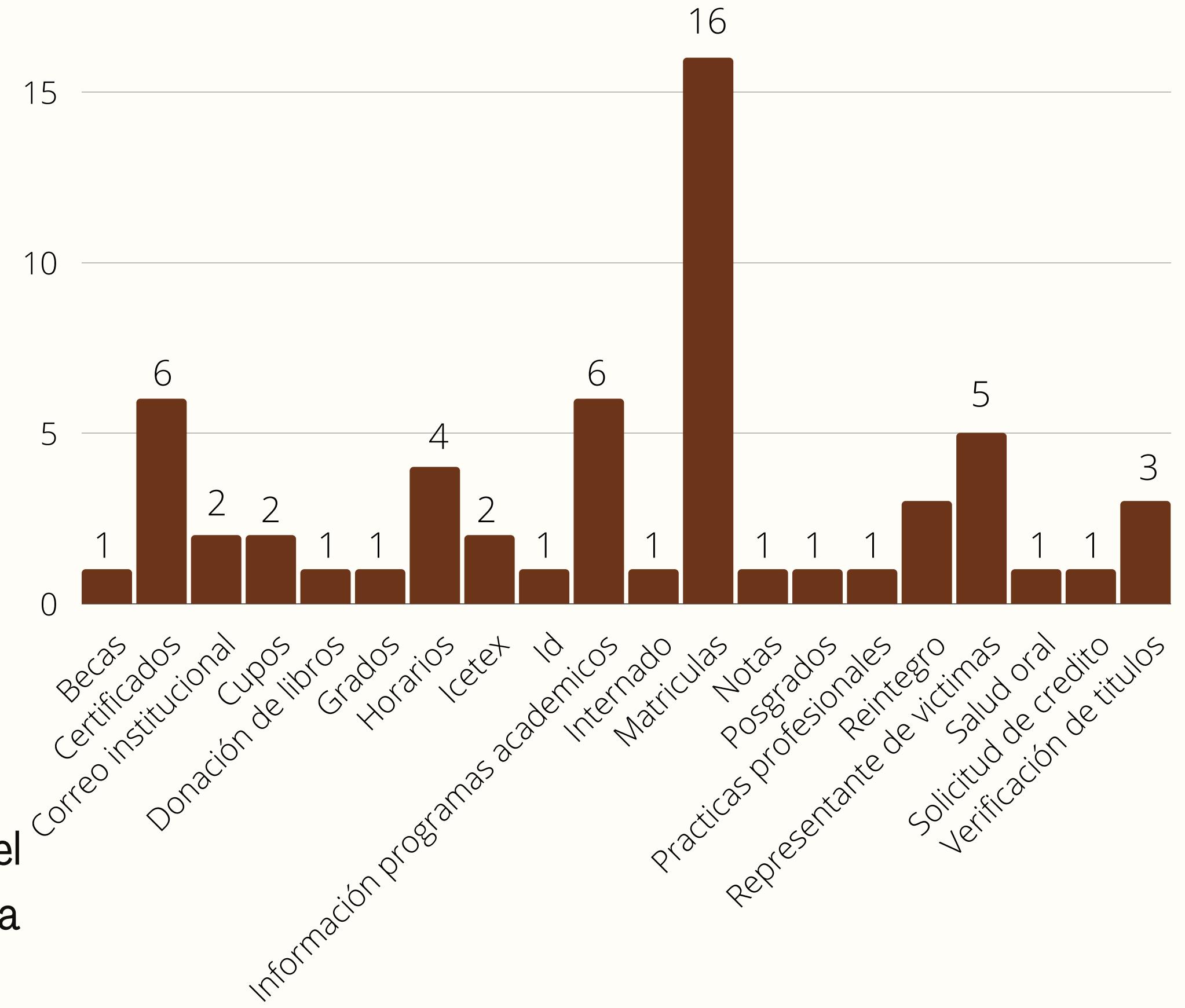
TOTAL DE PETICIONES/ SOLICITUDES POR TEMA

Petición o solicitud respetuosa que el usuario requiere a la institución por motivo de interés general o particular y del cual debe obtener pronta respuesta. En esta categoría están incluidos los siguientes ítems:

TOTAL DE PETICIONES/SOLICITUDES POR TEMA

20

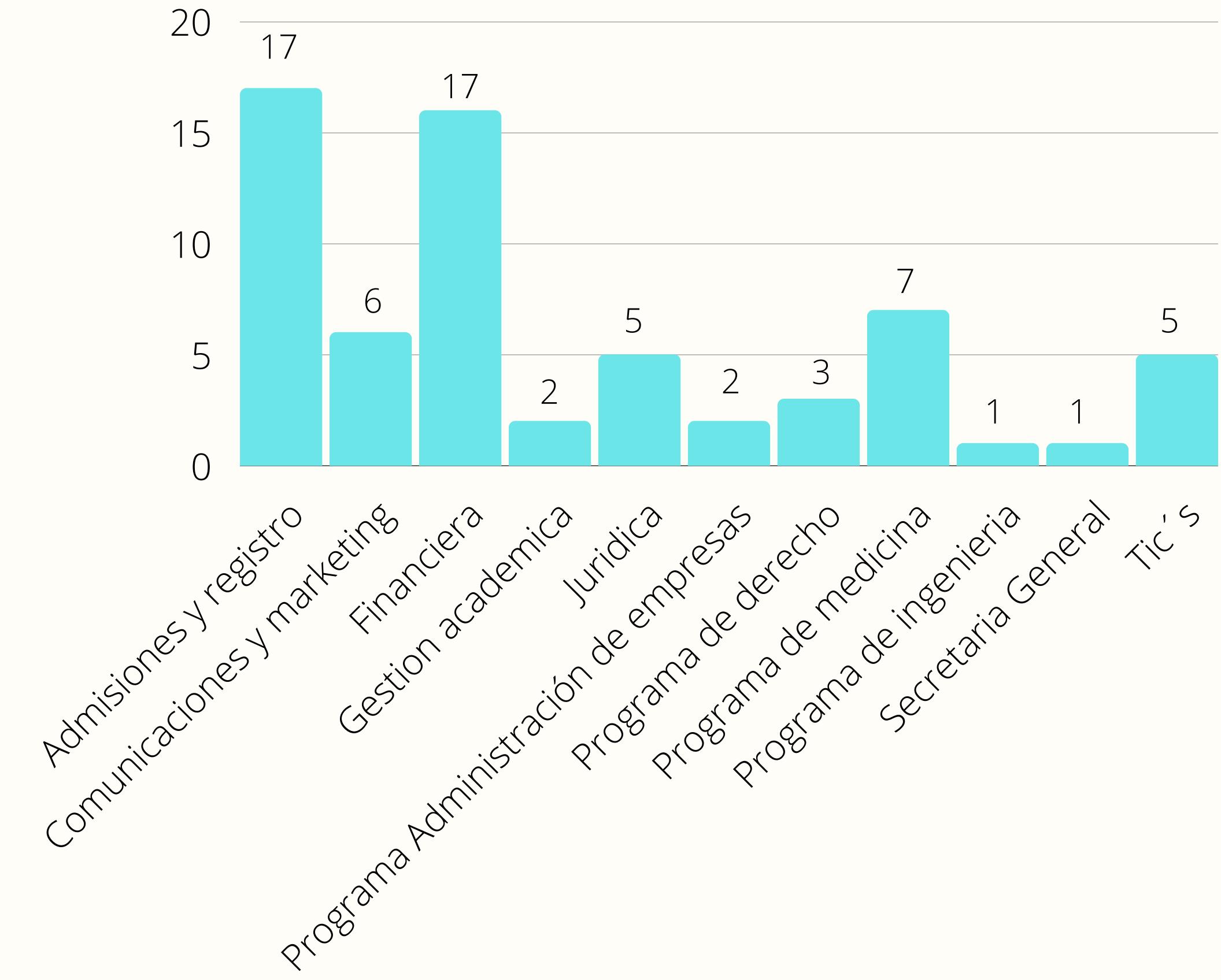
TEMA	Cantidad
Becas	1
Certificados	6
Correo institucional	2
Cupos	2
Donación de libros	1
Grados	1
Horarios	4
Icetex	2
Id	1
Información programas academicos	6
Internado	1
Matriculas	16
Notas	1
Posgrados	1
Prácticas profesionales	1
Reintegro	3
Representante de víctimas	5
Salud oral	1
Solicitud de crédito	1
Verificación de títulos	3
Total	59



Se observa que el **27%** corresponde a matrícula; el **10%** a certificados e Información programa académico.

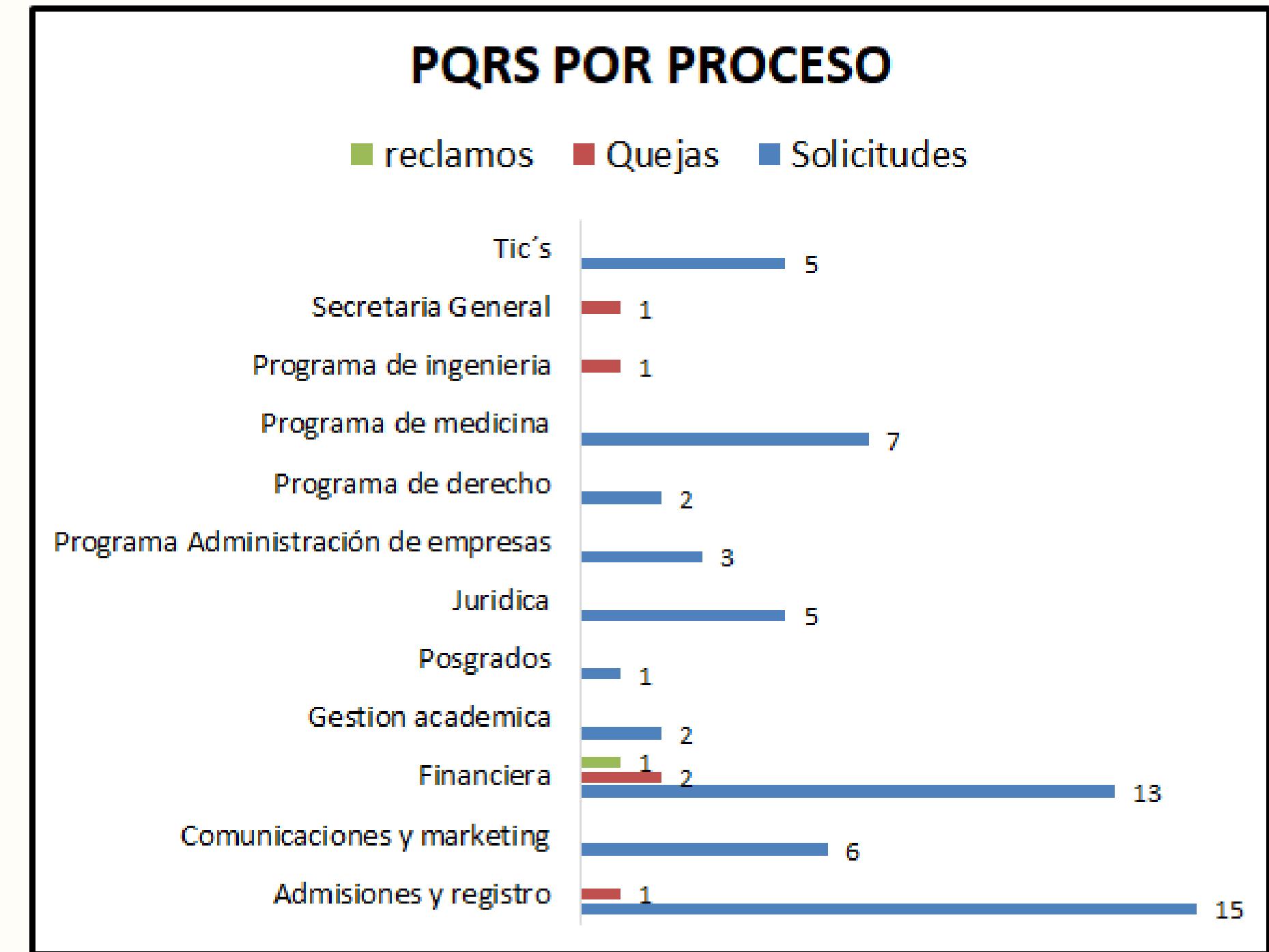
TOTAL DE PQRS POR PROCESO

PROCESO/DEPENDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS
Admisiones y registro	17
Comunicaciones y marketing	6
Financiera	16
Gestión académica	2
Jurídica	5
Programa Administración de empresas	2
Programa de derecho	3
Programa de medicina	7
Programa de ingeniería	1
Secretaría General	1
Tic's	5
Total	65



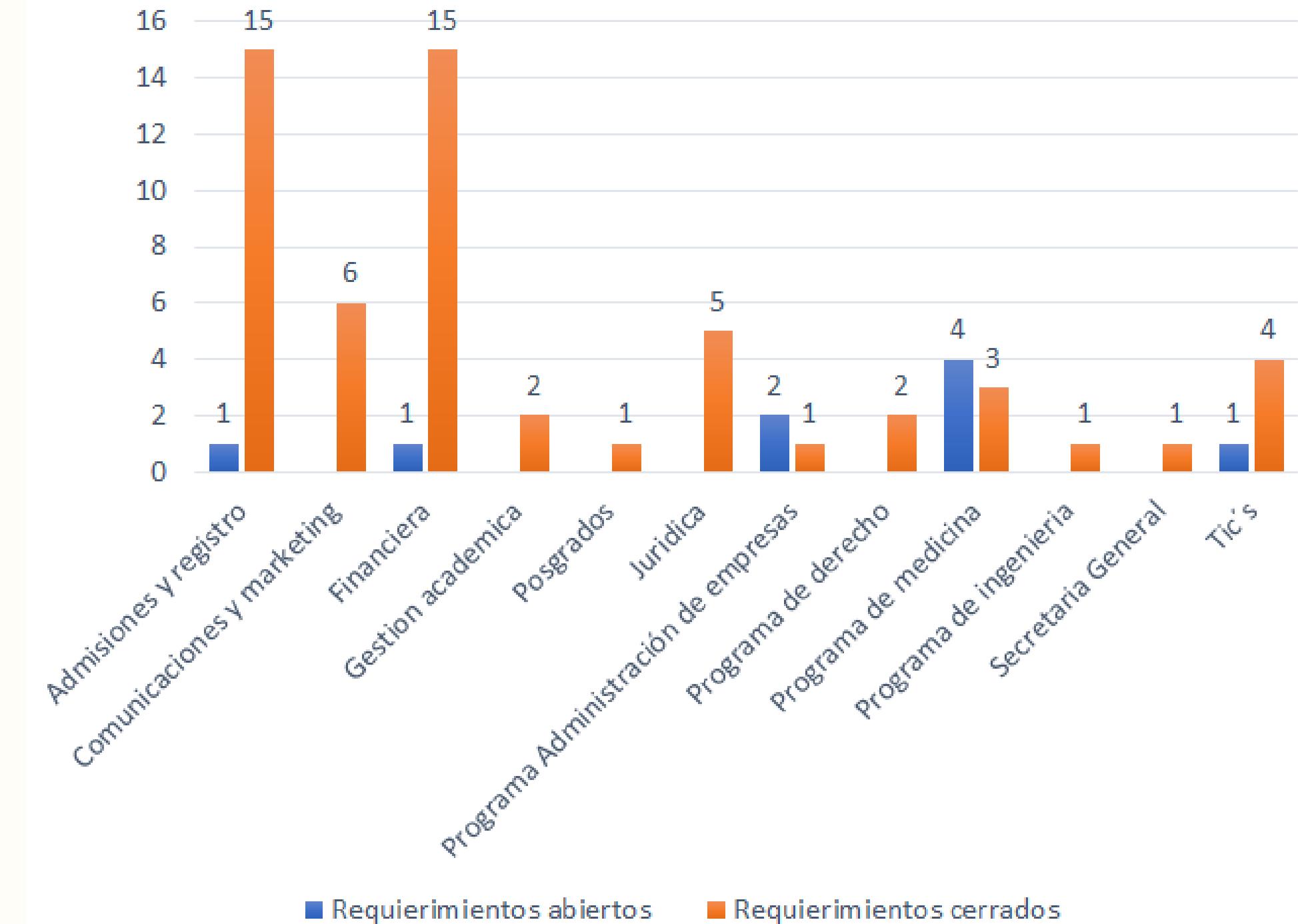
PQRS POR PROCESO

PROCESO/DEPENDENCIA	Solicitudes	Quejas	reclamos
Admisiones y registro	15	1	-
Comunicaciones y marketing	6	-	-
Financiera	13	2	1
Gestion academica	2	-	-
Posgrados	1	-	-
Juridica	5	-	-
Programa Administración de empresas	3	-	-
Programa de derecho	2	-	-
Programa de medicina	7	-	-
Programa de ingenieria	-	1	-
Secretaria General	-	1	-
Tic's	5	-	-
Total	59	5	1



PQRS POR PROCESO CERRADAS EN EL PERIODO

PROCESO/DEPENDENCIA	Recibidas	Abiertos	Cerrados
Admisiones y registro	16	1	15
Comunicaciones y marketing	6		6
Financiera	16	1	15
Gestion academica	2		2
Posgrados	5		1
Juridica	1		5
Programa Administración de empresas	3	2	1
Programa de derecho	2		2
Programa de medicina	7	4	3
Programa de ingenieria	1		1
Secretaria General	1		1
Tic's	5	1	4
Total	65	9	56



Abiertos = 9

Cerrados = 56

En este periodo se cerró el 86% del total de los requerimiento recibidos.

TIEMPOS PROMEDIO DE RESPUESTA ENERO 2021

TÉRMINO VENCIMIENTO (DIAS)	RECIBIDAS	RESPONDIDAS EN TÉRMINOS	PROMEDIO RESPUESTA (DÍAS)
5	5	1	6
5	1	1	3
5	59	21	4

Se evidencia que durante este periodo los tiempos de respuesta se encuentran cerca al límite (5 días).

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 establecidos.

Conclusiones

- En este periodo la institución presentó un cumplimiento del 86% en PQRS respondidas, con un objetivo del 100% en respuesta y la oportunidad de tiempo en promedio de respuesta se ubica en 6 días, muy cerca del tiempo máximo establecido.
- 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 o solicitudes de los usuarios, se insiste en la respuesta oportuna de sus requerimientos con el fin de disminuir en gran proporción atrasos en sus actividades académicas y desplazamiento a las instalaciones de la institución.
- Es importante la sensibilización y toma de conciencia de los líderes de proceso en el oportuno tratamiento de situaciones especiales en la gestión de solicitudes, como PQRS reiterativas, incompletas o sin análisis de respuesta para soluciones eficientes.