

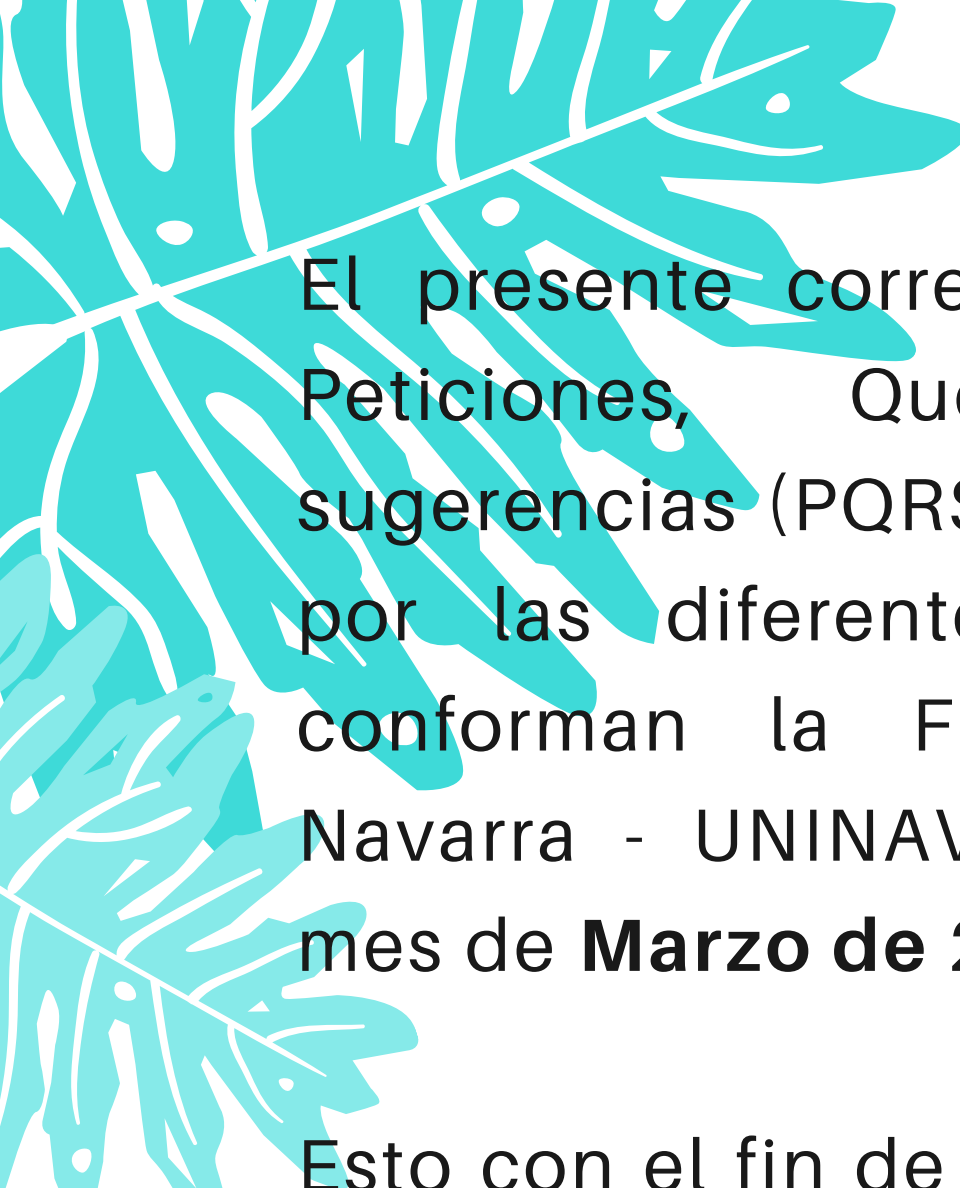


COORDINACION DE CALIDAD

Informe Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias

MARZO 2021





El presente corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y, sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias que conforman la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA durante todo el mes de **Marzo de 2021**.

Esto con el fin de precisar la oportunidad de respuesta y diseñar las diferentes recomendaciones encaminadas al mejoramiento en cuanto a la prestación de nuestros servicios y afianzar la confianza de toda la comunidad navarrista.



PRESENTACIÓN



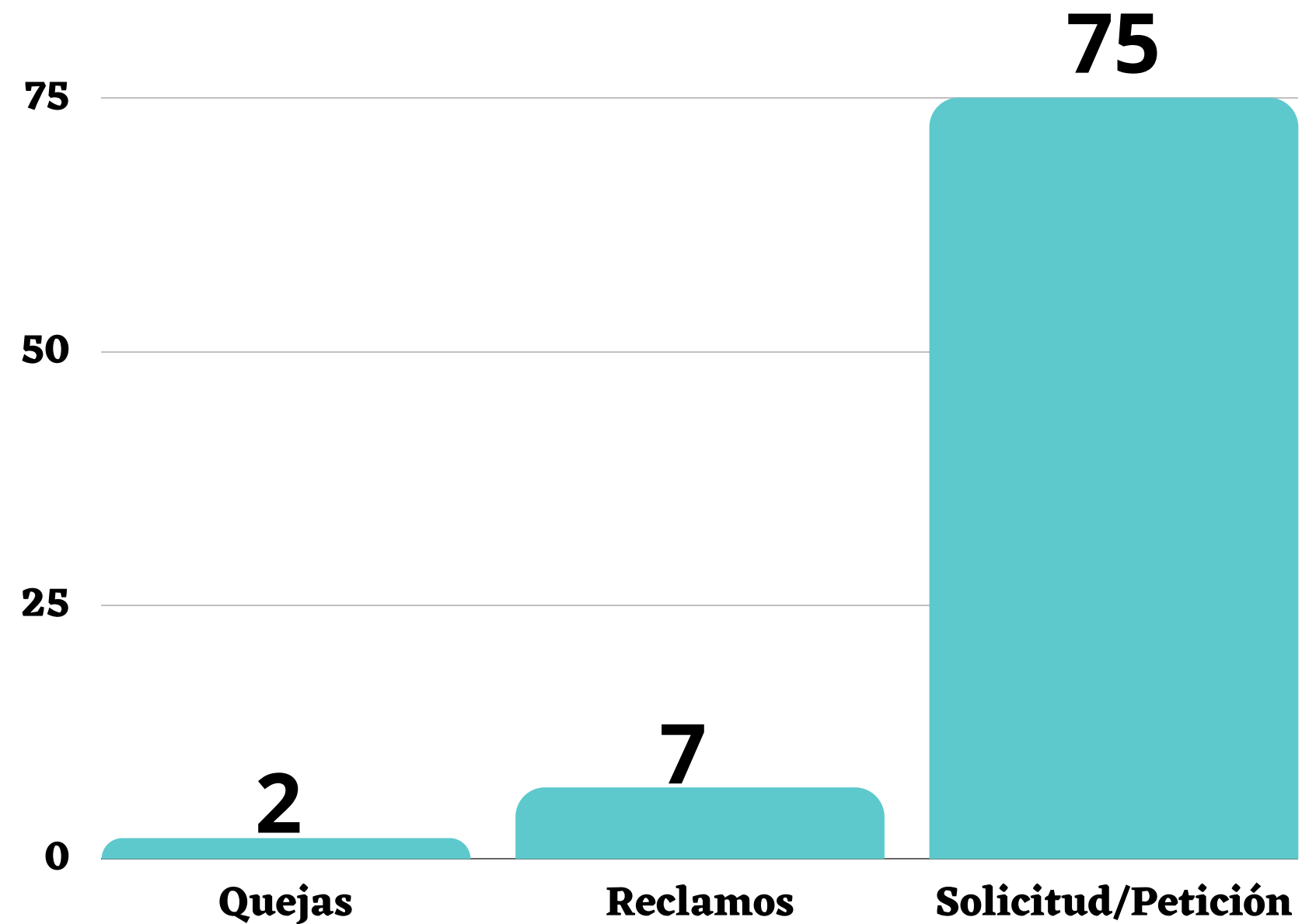
Términos para dar solución a PQRS

Es importante recordar los términos de respuesta a nuestros usuarios, y trabajar por un mejoramiento continuo de la institución.

Los términos para resolver PQRS son:

- Todas las PQRS se atienden dentro de los **(5) días** hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.
- Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como **Certificados** (notas, estudio, conducta) entre otros impresos, se atienden a los diez **(10) días** hábiles a partir de la fecha de su recepción.
- Las solicitudes relacionadas con procesos como **Reserva de cupo, cancelación de semestre, reintegros, adiciones y cancelaciones de cursos, etc.** Dependen de los consejos académicos y de facultad.

RESULTADOS GENERALES



Marzo fue el mes con más PQRS registradas con un total de **84 requerimientos**, mientras que en enero ingresaron **65 PQRS** y **75 PQRS** en febrero.

TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

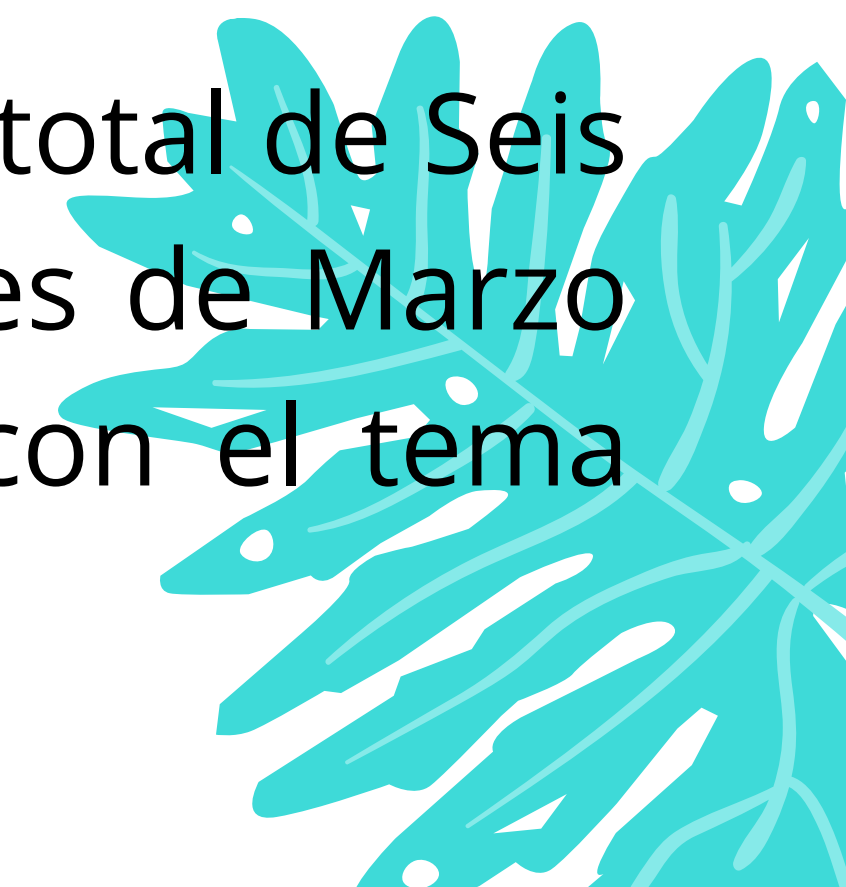




TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

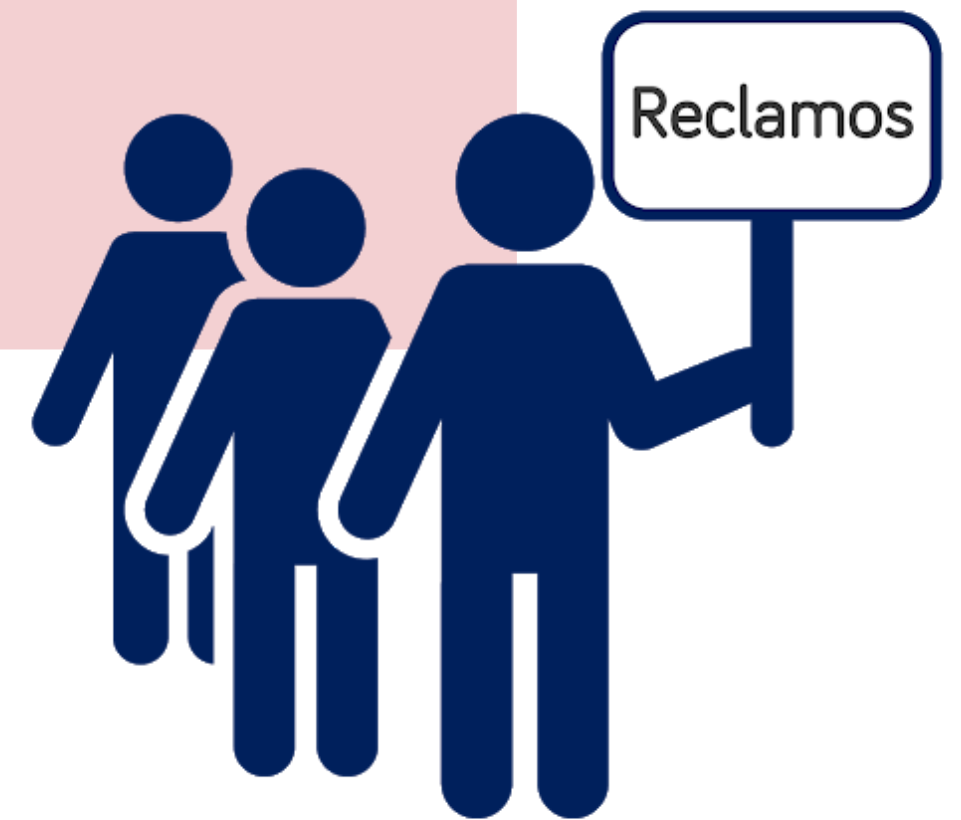
Tema	Cantidad
Docentes	2
Total	2

En comparación al mes de Febrero que cerró con un total de Seis (6) quejas; se evidencia una disminución para el mes de Marzo con solo Dos (2) quejas registradas, relacionadas con el tema "Docentes".

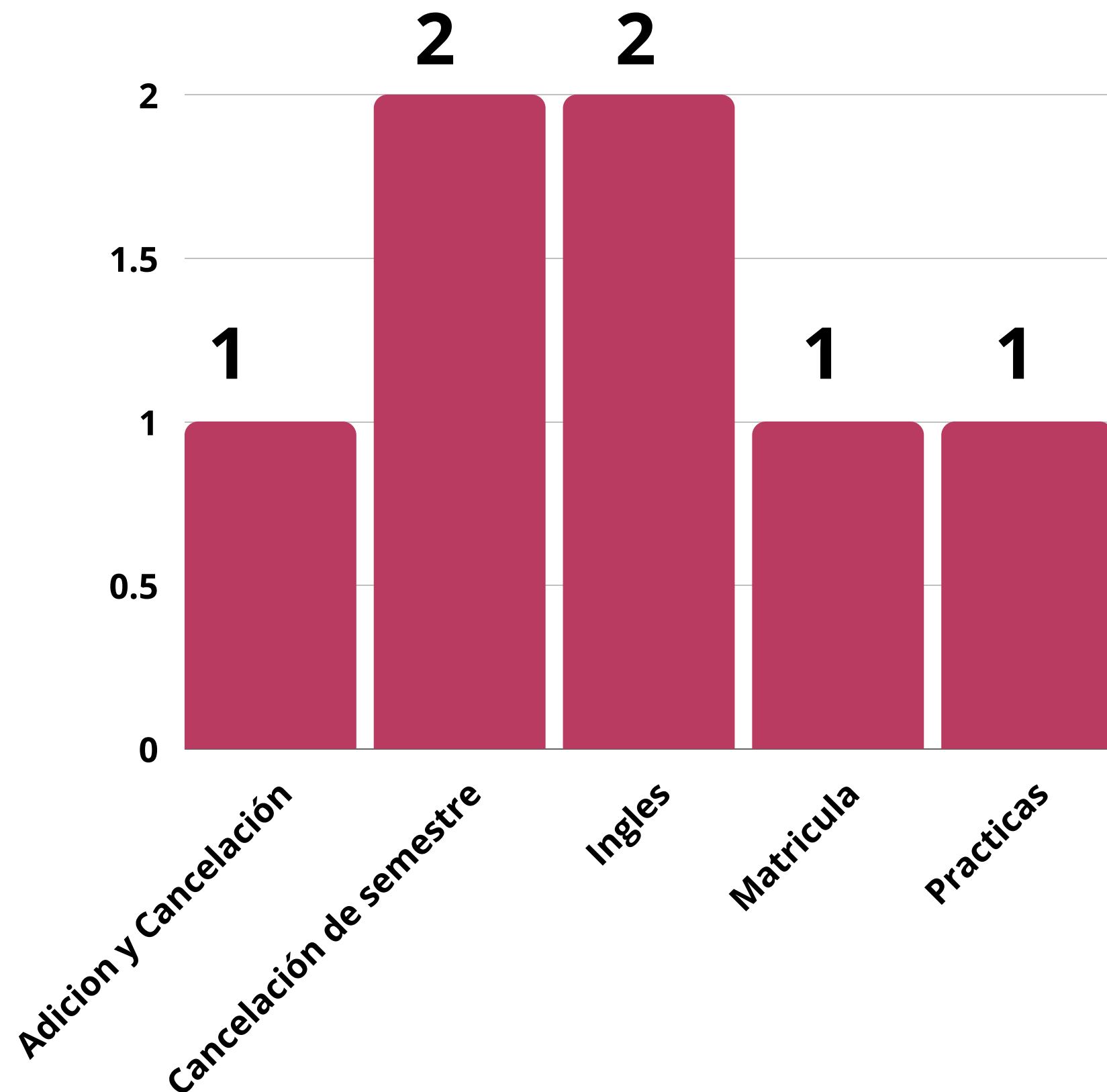




TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA



TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA



Tema	Cantidad
Adicion y cancelacion	1
Cancelación de semestre	2
Ingles	2
Matricula	1
Practicas	1
Total	7

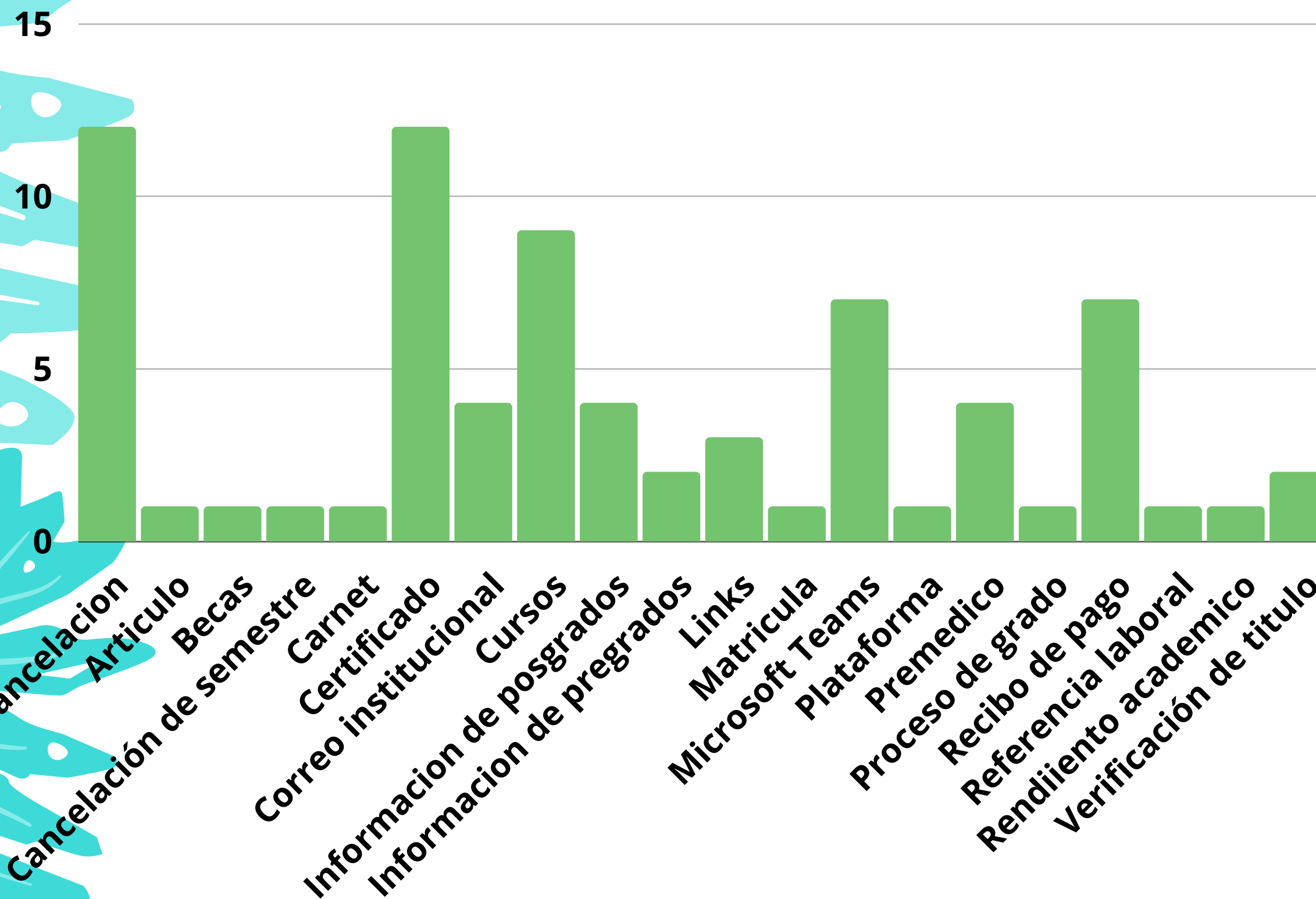
Se puede evidenciar que la mayor cantidad de reclamos son relacionados con los temas "cancelación de semestre" e "Ingles", cada una con **Dos (2)** situaciones reportadas q representan un **29%**.

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 RECLAMOS POR TEMA



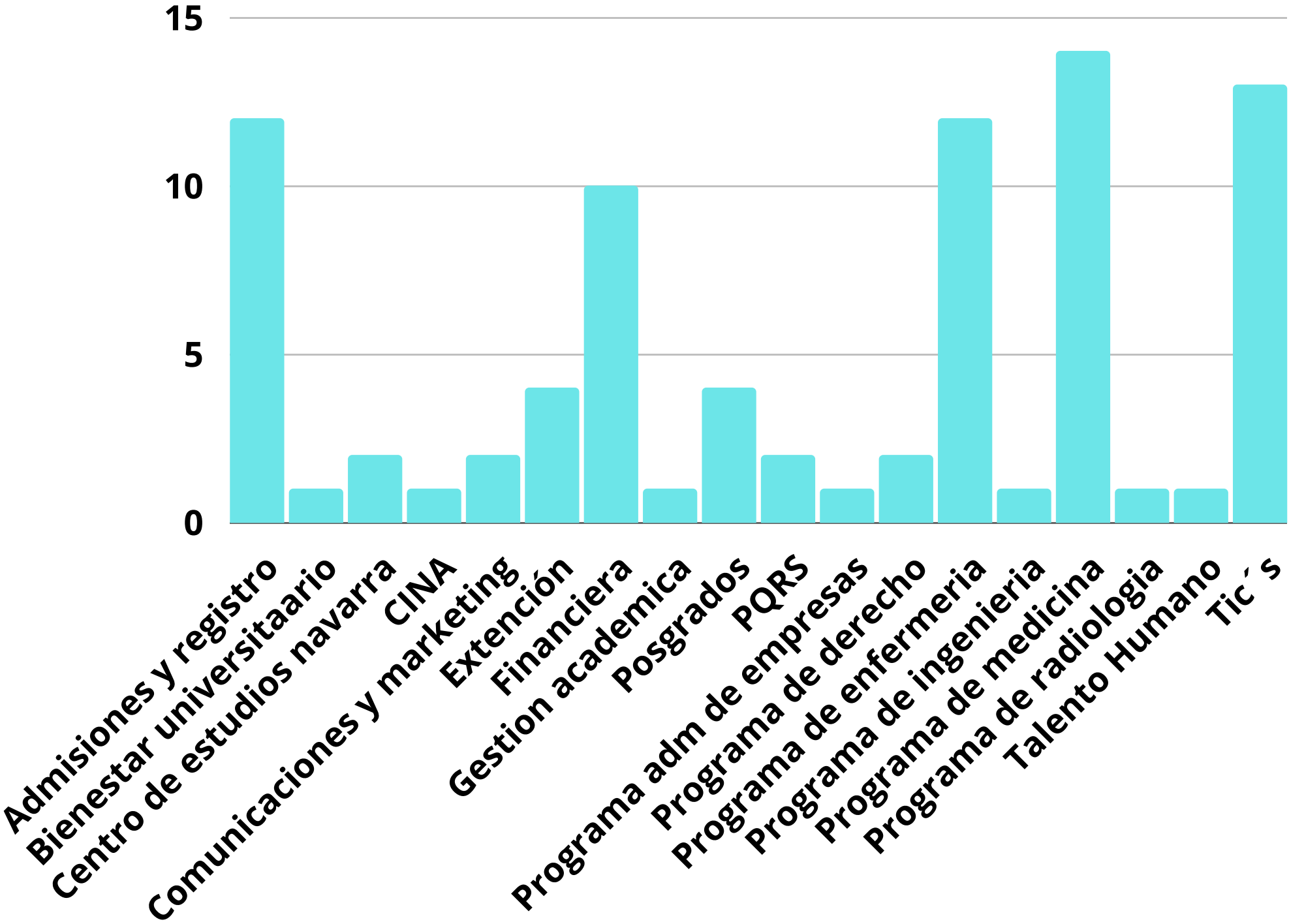
SOLICITUDES	Cantidad
Adicion y cancelacion	12
Articulo	1
Becas	1
Cancelación de semestre	1
Carnet	1
Certificado	12
Correo institucional	4
Cursos	9
Informacion de posgrados	4
Informacion de pregrados	2
Links	3
Matricula	1
Microsoft Teams	7
Plataforma	1
Premedico	4
Proceso de grado	1
Recibo de pago	7
Referencia laboral	1
Rendiiento academico	1
Verificación de titulo	2
Total	75

En el mes de Marzo, la Fundación Universitaria Navarra recibió un total de **75 solicitudes**, siendo este el número más alto en relación con los meses anteriores.

Los temas de más relevancia para este mes fueron **"Certificados"** y **"Adiciones y cancelaciones"** cada uno con un **(16%)** seguido de **"Cursos"** con un **(12%)**.



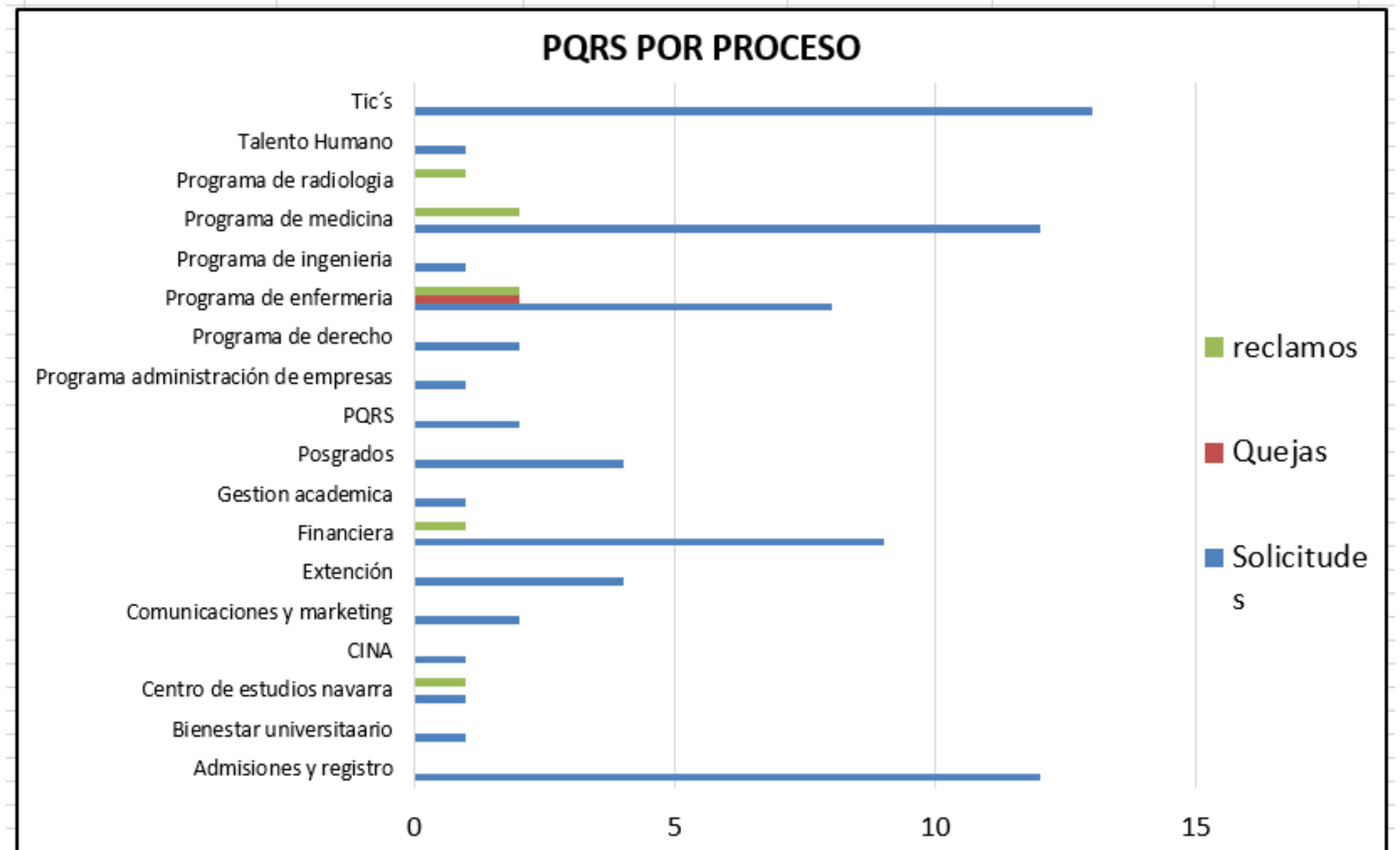
TOTAL DE PQRS POR PROCESO



PROCESO/PROCEDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS
Admisiones y registro	12
Bienestar universitario	1
Centro de estudios navarra	2
CINA	1
Comunicaciones y marketing	2
Extensión	4
Financiera	10
Gestion academica	1
Posgrados	4
PQRS	2
Programa administración de empresas	1
Programa de derecho	2
Programa de enfermeria	12
Programa de ingenieria	1
Programa de medicina	14
Programa de radiologia	1
Talento Humano	1
Tic´s	13
Total	84

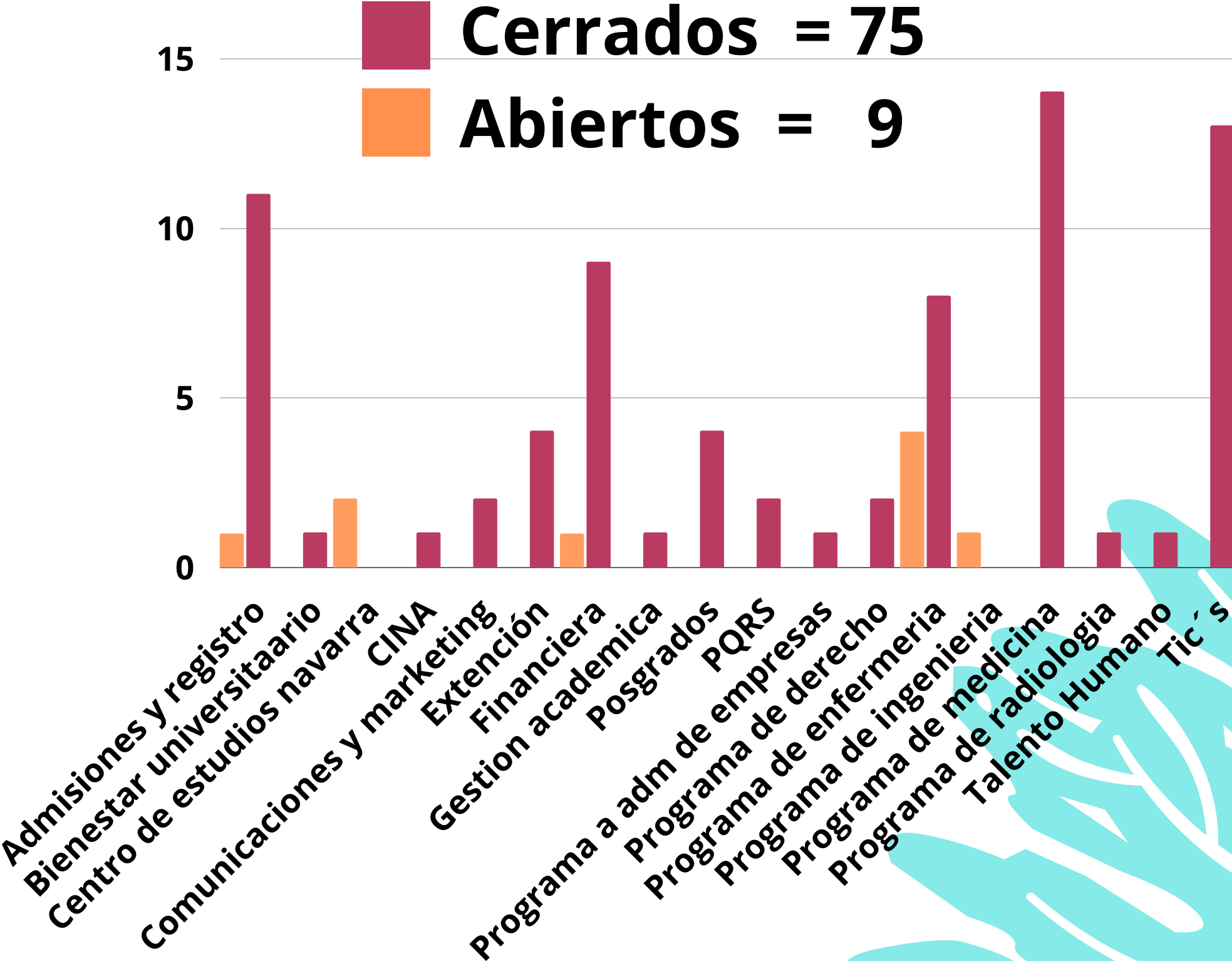
PQRS POR PROCESO

PROCESO/DEPENDENCIA	Solicitu	Queja	recla
Admisiones y registro	12		
Bienestar universitario	1		
Centro de estudios navarra	1		1
CINA	1		
Comunicaciones y marketing	2		
Extensión	4		
Financiera	9		1
Gestion academica	1		
Posgrados	4		
PQRS	2		
Programa administración de empresas	1		
Programa de derecho	2		
Programa de enfermeria	8	2	2
Programa de ingenieria	1		
Programa de medicina	12		2
Programa de radiologia			1
Talento Humano	1		
Tic's	13		
Total	75	2	7



PQRS POR PROCESO CERRADAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	Abiertos	Cerrados
Admisiones y registro	1	11
Bienestar universitario		1
Centro de estudios navarra	2	
CINA		1
Comunicaciones y marketing		2
Extención		4
Financiera	1	9
Gestion academica		1
Posgrados		4
PQRS		2
Programa adm de empresas		1
Programa de derecho		2
Programa de enfermeria	4	8
Programa de ingenieria	1	
Programa de medicina		14
Programa de radiologia		1
Talento Humano		1
Tic´s		13
Total	9	75





TIEMPOS PROMEDIOS DE RESPUESTA

MARZO 2021

ADICIONES Y CANCELACIONES

ADICIONES Y CANCELACIONES				
PROCESO/DEPENDENCIA	Termino vencimiento (Dias)	Recibidas	Respondidas en terminos	Promedio Respuestas
Solicitudes	5	12	4	10
Quejas	5	-	-	-
Reclamos	5	1	0	18

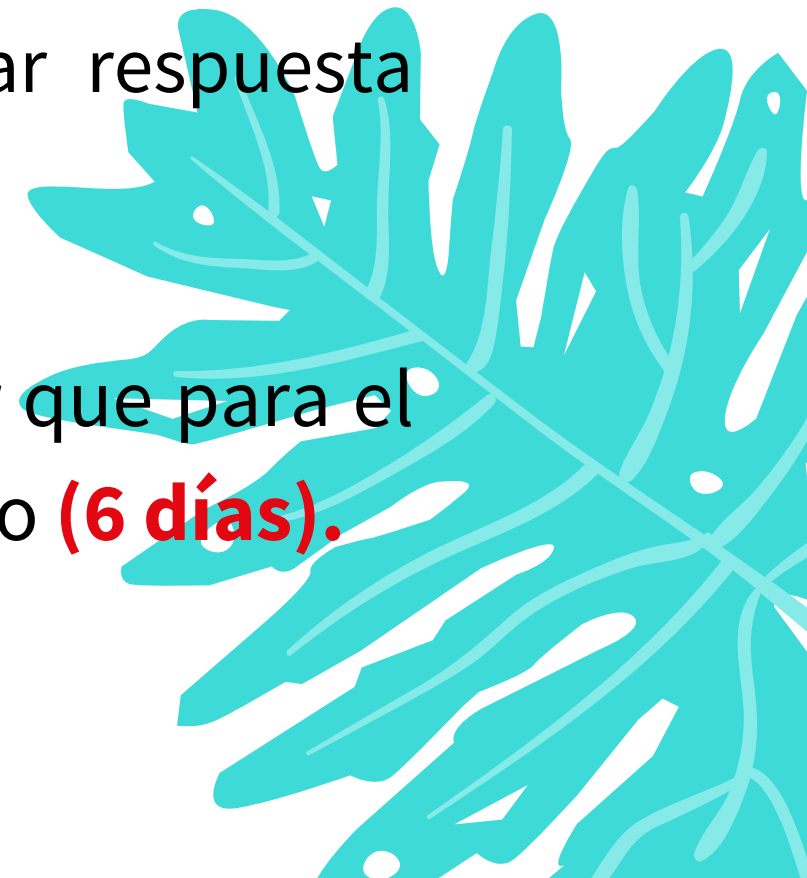
Es importante aclarar que el tiempo de respuesta para las adiciones y cancelaciones depende de la revisión y aprobación por parte del Consejo de Facultad, el cual se reúne una vez al mes, por lo tanto, el tiempo de respuesta varía de acuerdo con los resultados de la reunión .

CERTIFICADOS

CERTIFICADOS				
PROCESO/DEPENDENCIA	Termino vencimiento (Dias)	Recibidas	Respondidas en terminos	Promedio Respuestas
Solicitudes	10	12	7	6
Quejas	10	-	-	-
Reclamos	10	-	-	-

Las solicitudes relacionadas con la entrega de certificados están supeditados a los tiempos previamente establecidos, los cuales se tienen en cuenta a la hora de dar respuesta oportuna a dichos requerimientos.

De acuerdo con el resultado que se observa en la tabla, se puede evidenciar que para el mes de marzo el tiempo promedio de respuesta se encuentra dentro del rango **(6 días)**.



OTROS TEMAS

OTROS TEMAS				
PROCESO/DEPENDENCIA	Termino vencimiento (Días)	Recibidas	Respondidas en terminos	Promedio Respuestas
Solicitudes	5	51	44	2
Quejas	5	2	2	1
Reclamos	5	6	5	5

En relación con los temas generales, se deben tener en cuenta los términos de respuesta que son **(5 Días)**, por lo tanto, se evidencia que las **PQRS** del mes de Marzo se encuentran dentro del promedio de tiempo de respuesta.

CONCLUSIONES

- Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del **84%** en **PQRS** respondidas, con un objetivo del 100% en respuesta.
- Teniendo en cuenta que las "Adiciones y cancelaciones" ha sido un tema muy repetitivo durante el mes de marzo, generando además, efectos adversos en la prestación del servicio "académico" dirigidos a los estudiantes de pregrado, se considera importante y necesario que:
 - Las Direcciones de programa realicen revisión y gestión oportuna de las adiciones y cancelaciones teniendo en cuenta los tiempos establecidos; recordemos que este proceso requiere además, la aprobación del Consejo de Facultad y en ocasiones del Consejo Académico.

Así mismo, es responsabilidad de las Direcciones de programa reportar de forma inmediata al área de **Tics** con el fin de actualizar en la plataforma académica las modificaciones que se generan por adiciones, cancelaciones o movilidad de jornada.

- Se recomienda como estrategia, mejorar en la comunicación entre las áreas que eviten el retraso de los procesos y lograr la eficacia de la gestión hacia el usuario.
- Es importante resaltar la relevancia que tienen estos procesos y se insiste en el oportuno tratamiento y solución de cualquier **PQRS** que sea dirigida a los líderes de cada proceso.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA

Coordinación de calidad