COORDINACION DE CALIDAD

Informe Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

MAYO 2021

PRESENTACIÓN

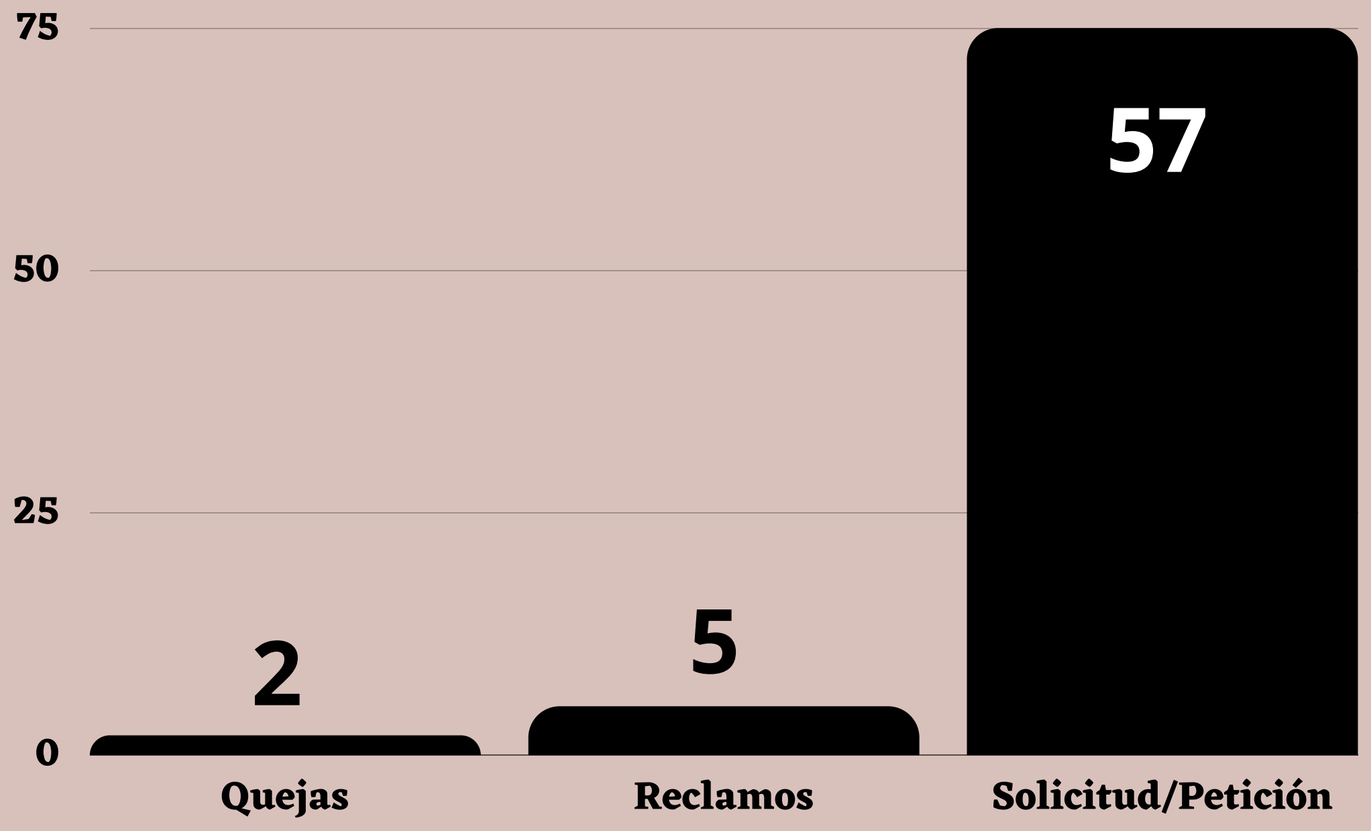
El presente corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y, sugerencias (PQRS) recibidas y atendidas por las diferentes dependencias que conforman la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA durante todo el mes de **Mayo de 2021**.

TERMINOS PARA RESOLVER PQRS

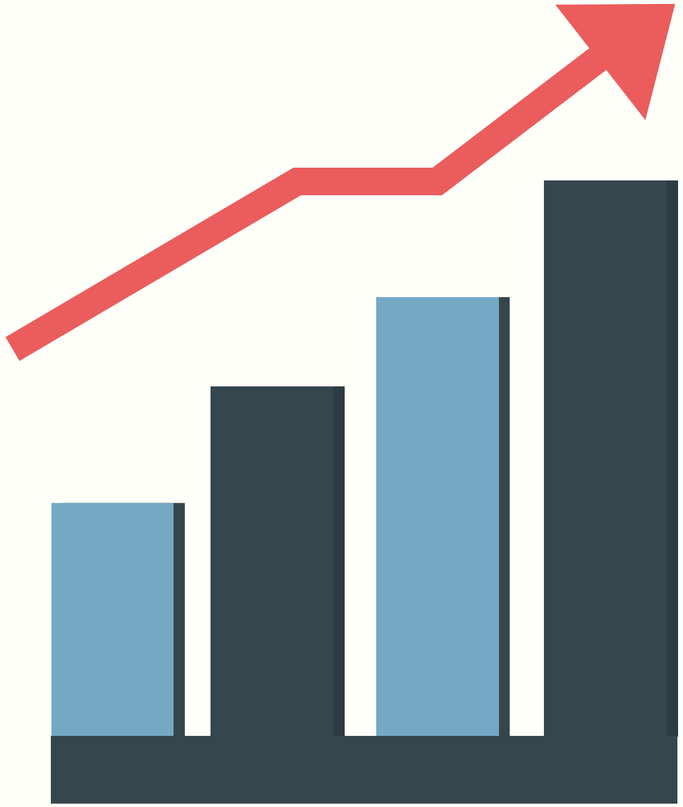
Los términos para resolver PQRS son:

- 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



En el mes de Mayo ingresaron **64 PQRS: 57 solicitudes, 5 Reclamos y 2 Quejas**



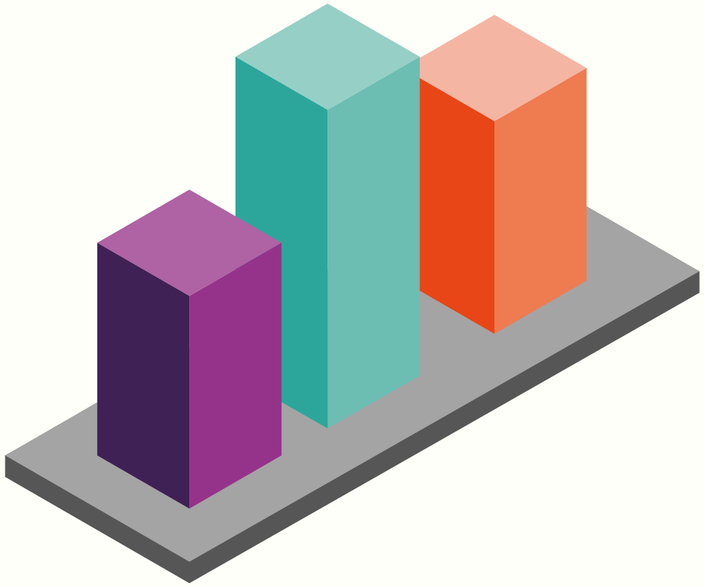
TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

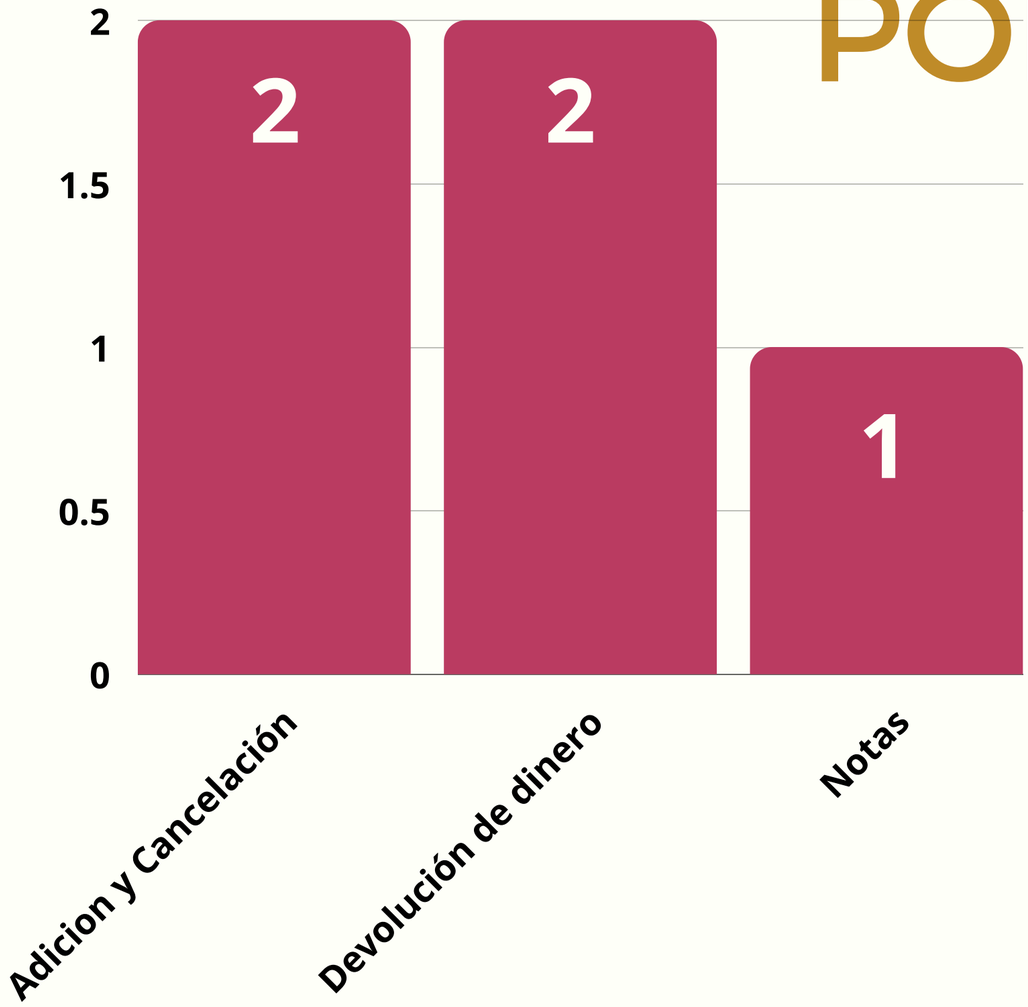
Igualmente que el mes de Abril, Mayo cerró con un total de dos (2) Quejas relacionadas con los temas de Firma de Certificado (Secretaria general) & Clases (Programa de derecho)

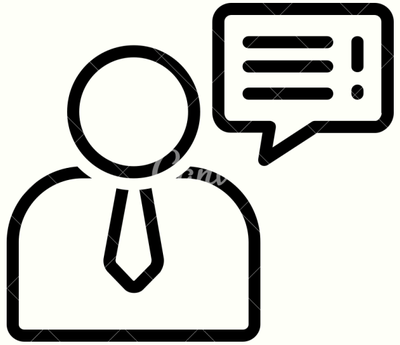
TEMA	CANTIDAD
Firma de certificado	1
Clases	1

TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA



TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA





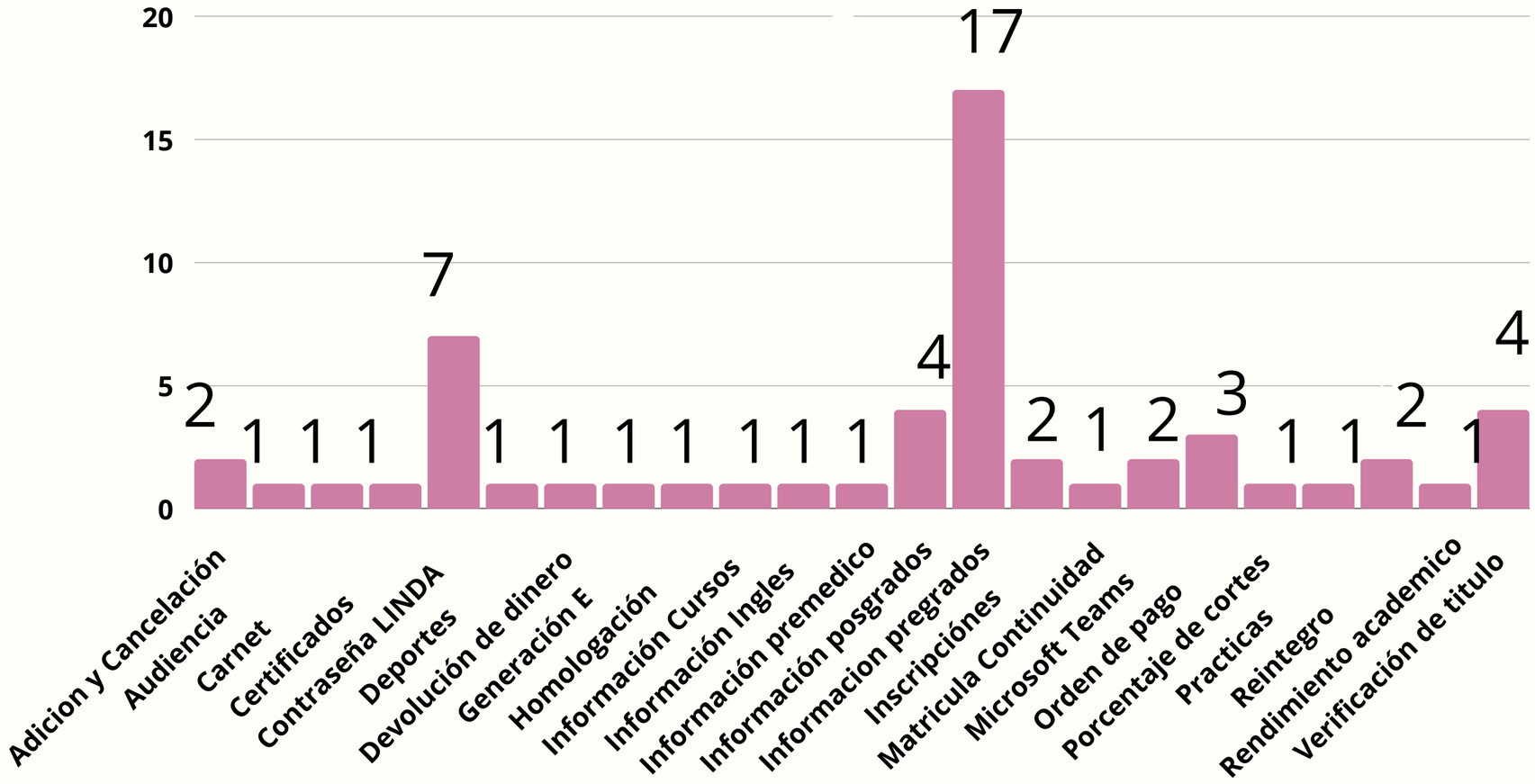
El mes de Mayo cerró con 5 reclamos relacionados con: Adiciones y cancelaciones (Consejo académico), devolución de dinero (Financiera) y Notas (Programa de derecho).

En comparación al mes pasado en el que no se registraron reclamos, se observa un aumento durante el mes analizado.

TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA

TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA

TEMA	SOLCITUDES	
Adicion y cancelacion	2	4%
Audiencia	1	2%
Carnet	1	2%
Certificados	1	2%
Clases		
Contraseña LINDA	7	12%
Deportes	1	2%
Devolucion de dinero	1	2%
Generacion E	1	2%
Homologación	1	2%
Informacion cursos	1	2%
Informacion de ingles	1	2%
Informacion de premedico	1	2%
Informacion de posgrados	4	7%
Informacion de pregrado	17	30%
Inscripcion	2	4%
Matricula de continuidad	1	2%
Microsoft Teams	2	4%
Notas		
Orden de pago	3	5%
Procentaje de cortes	1	2%
Practicas	1	2%
Reintegro	2	4%
Rendimiento academico	1	2%
Verificacion de titulo	4	7%
TOTAL	57	100%

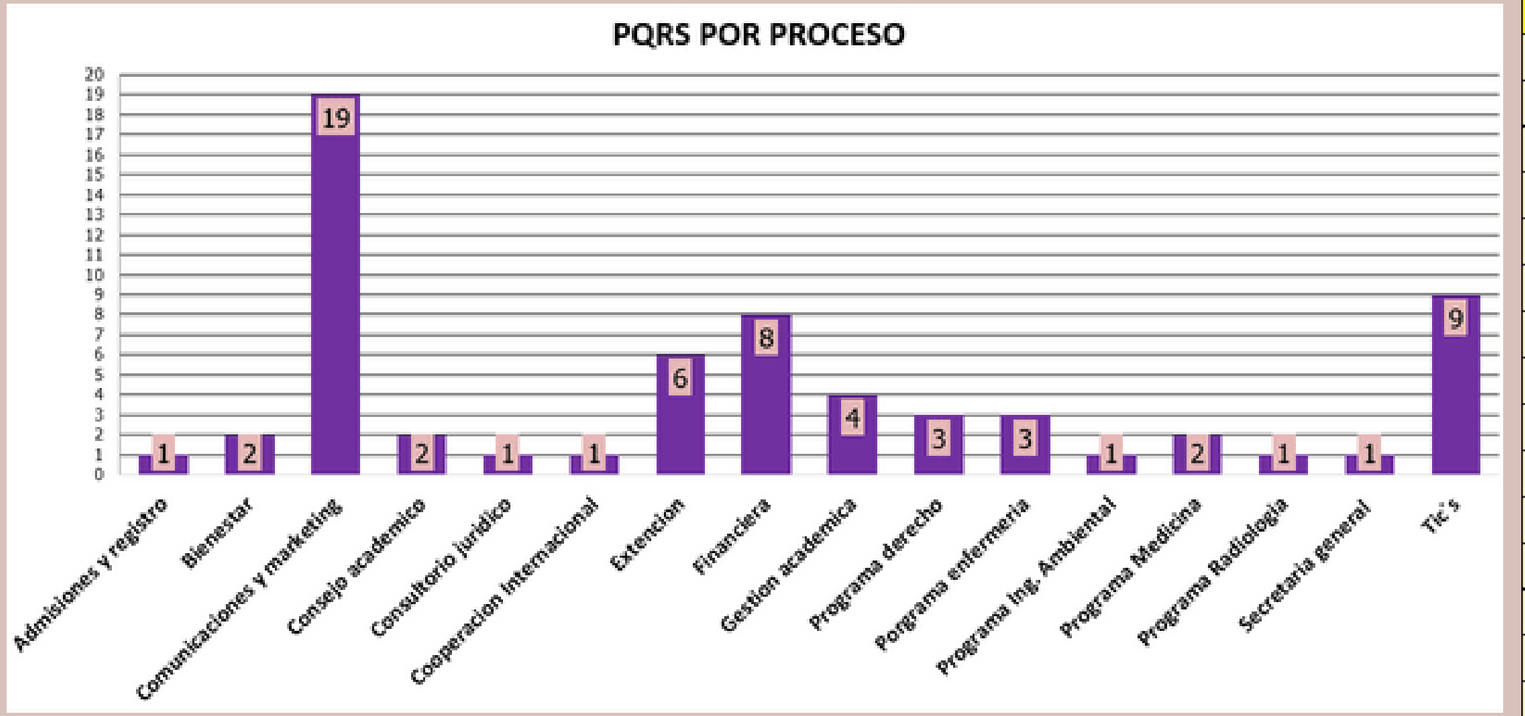


En el mes de Mayo, la Fundación Universitaria Navarra recibió un total de 57 solicitudes, numero semejante al mes de Enero que cerro con 59.

La solicitudes mas comunes están relacionadas con (INFORMACIÓN DE PREGRADO e INSCRIPCIONES) del área de Comunicaciones y marketing, representado en un total de **19 requerimientos correspondiente a un 34%.**

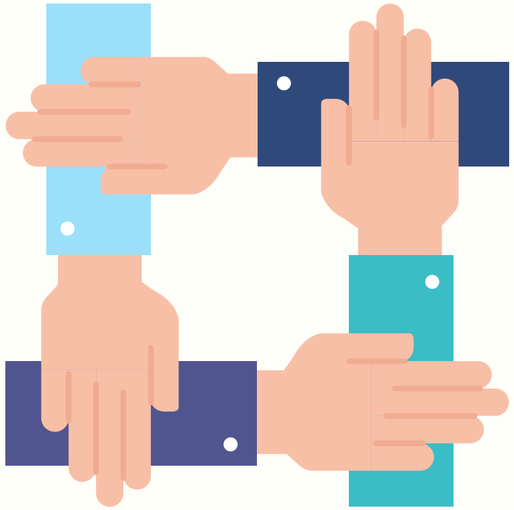
El segundo tema mas recurrente fue (CONTRASEÑAS PLATAFORMA LINDA) del área de Tic´s, con **7 requerimientos.**

TOTAL DE PQRS POR PROCESO



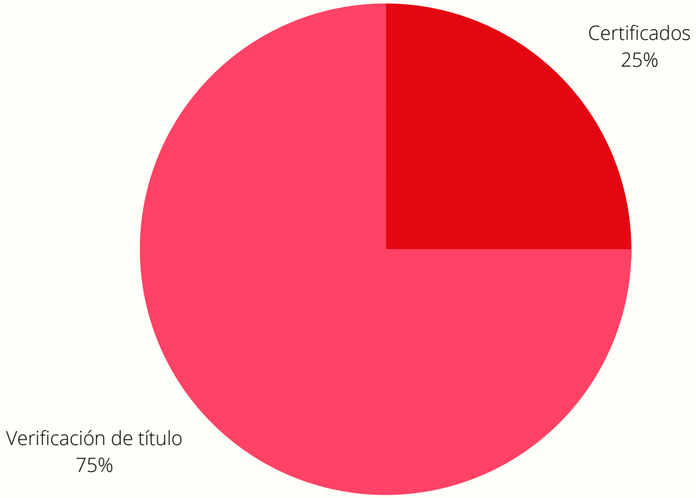
PROCESO/PROCEDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS
Admisiones y registro	1
Bienestar	2
Comunicaciones y marketing	19
Consejo academico	2
Consultorio juridico	1
Cooperacion Internacional	1
Extencion	6
Financiera	8
Gestion academica	4
Programa derecho	3
Porgrama enfermeria	3
Programa Ing. Ambiental	1
Programa Medicina	2
Programa Radiologia	1
Secretaria general	1
Tic´s	9
TOTAL	**64**

PQRS POR TEMA Y POR PROCESO



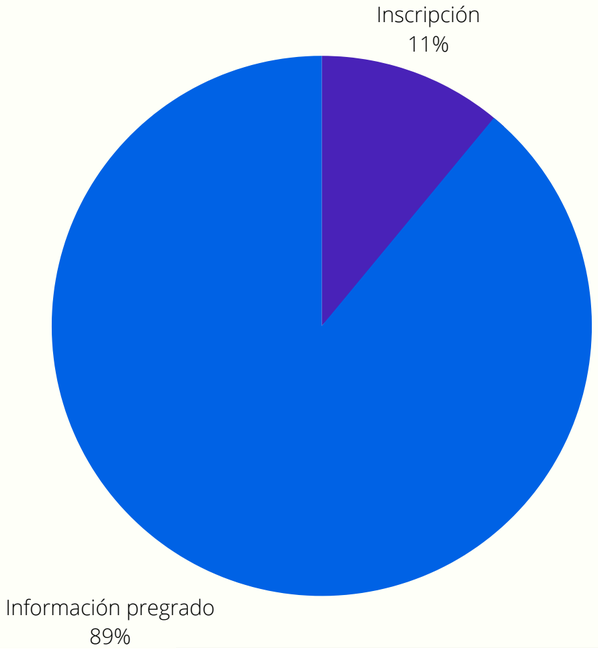
PQRS POR TEMA Y PROCESO

ADMISIONES Y REGISTRO- GESTIÓN ACADEMICA



	S	Q	R
Certificados	1		
Verificación de titulo	3		

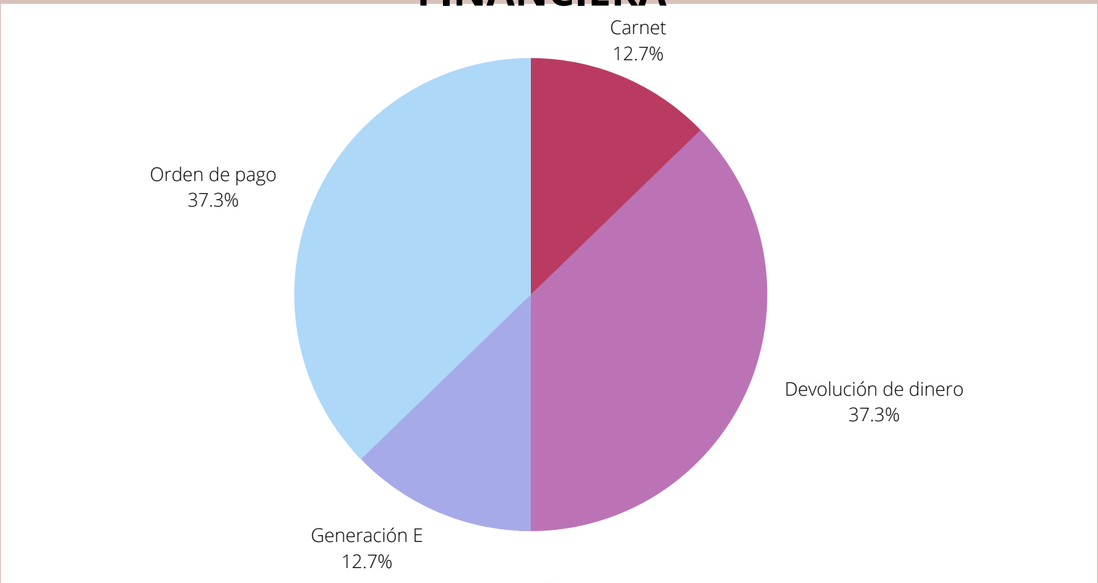
COMUNICACIONES Y MARKETING



	S	Q	R
Información pregrado	17		
Inscripción	2		

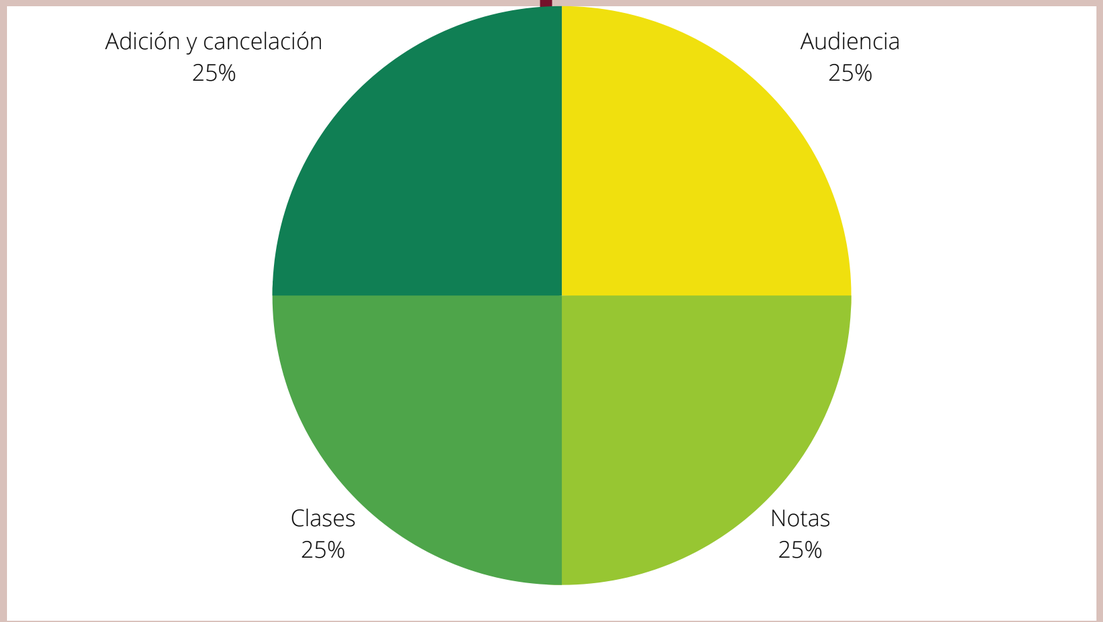
S- Solicitudes
Q- Queja
R - Reclamo

FINANCIERA



	S	Q	R
Carnet	1		
Devolucion de dinero	1		2
Generacion E	1		
Orden de pago	3		

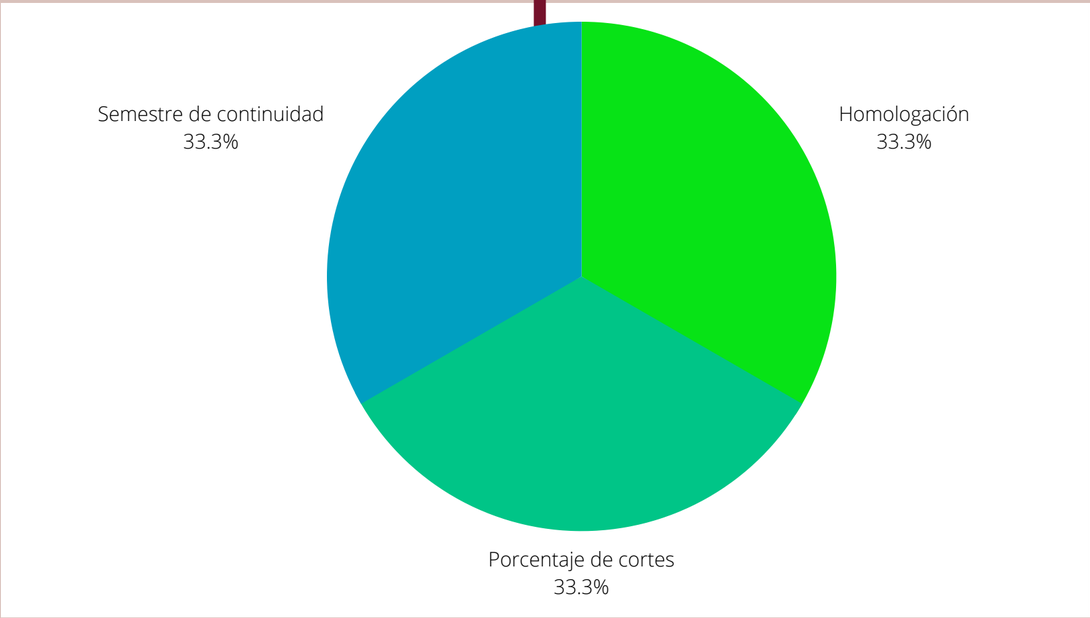
	S	Q	R
Audiencia	1		
Notas			1
Clases		1	
Adicion y cancelación	1		

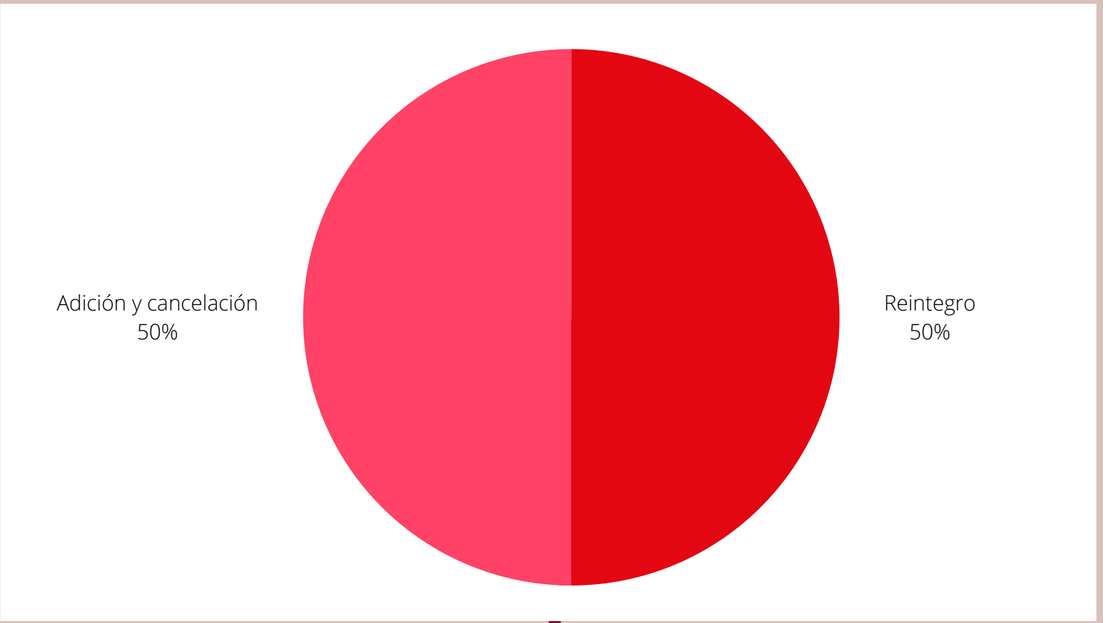


PROGRAMA DERECHO Y CONSULTORIO JURIDICO

PROGRAMA ENFERMERIA

	S	Q	R
Homologacion	1		
Semestre de continuidad	1		
Porcentaje de cortes	1		

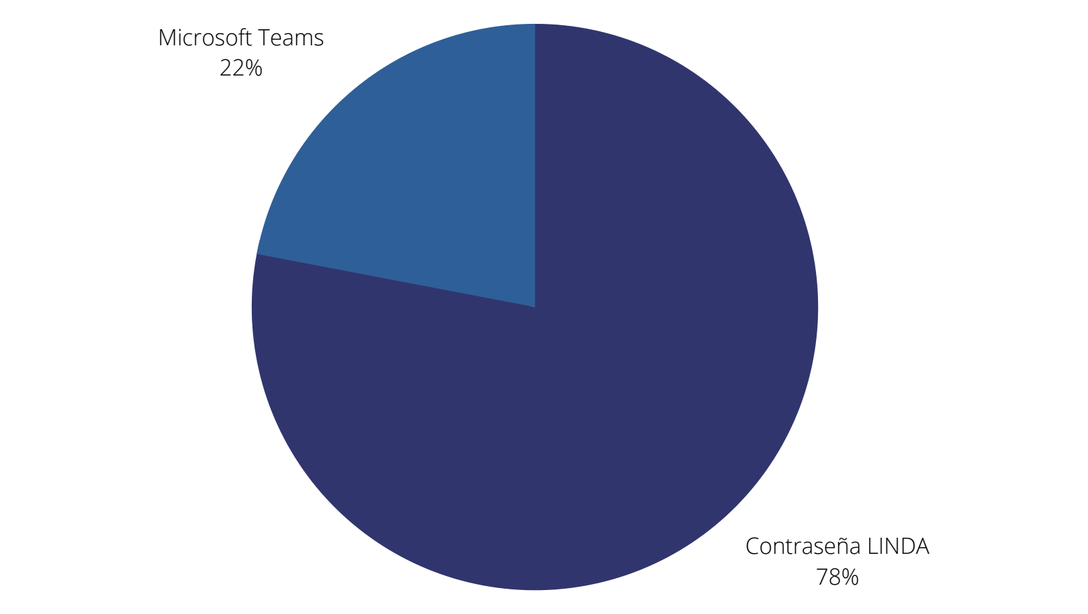




	S	Q	R
Reintegro	1		
Adicion y cancelación	1		

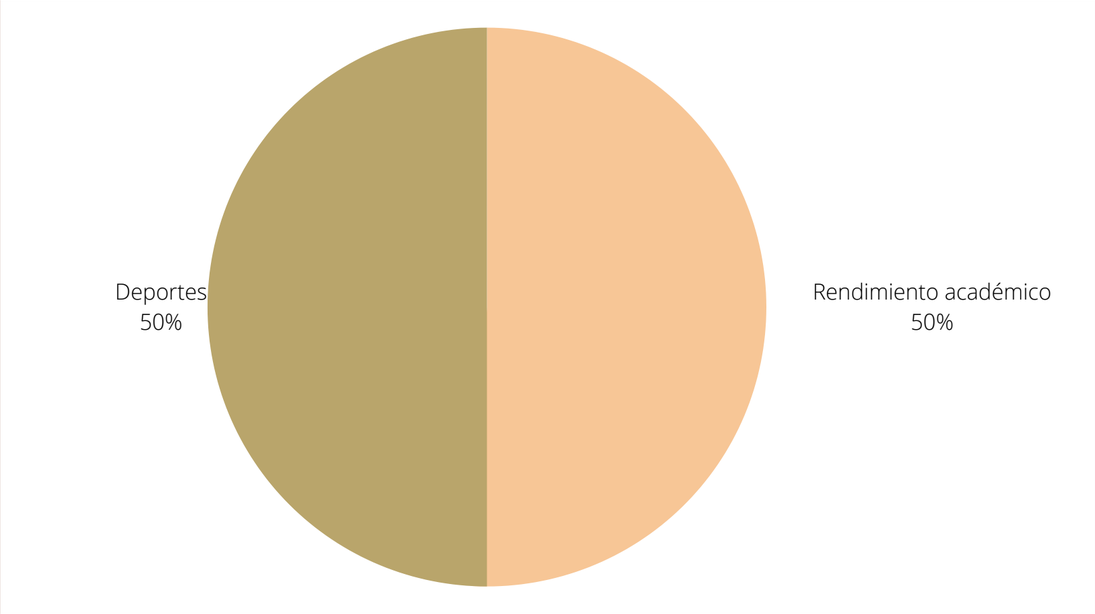
PROGRAMA MEDICINA

TIC´S



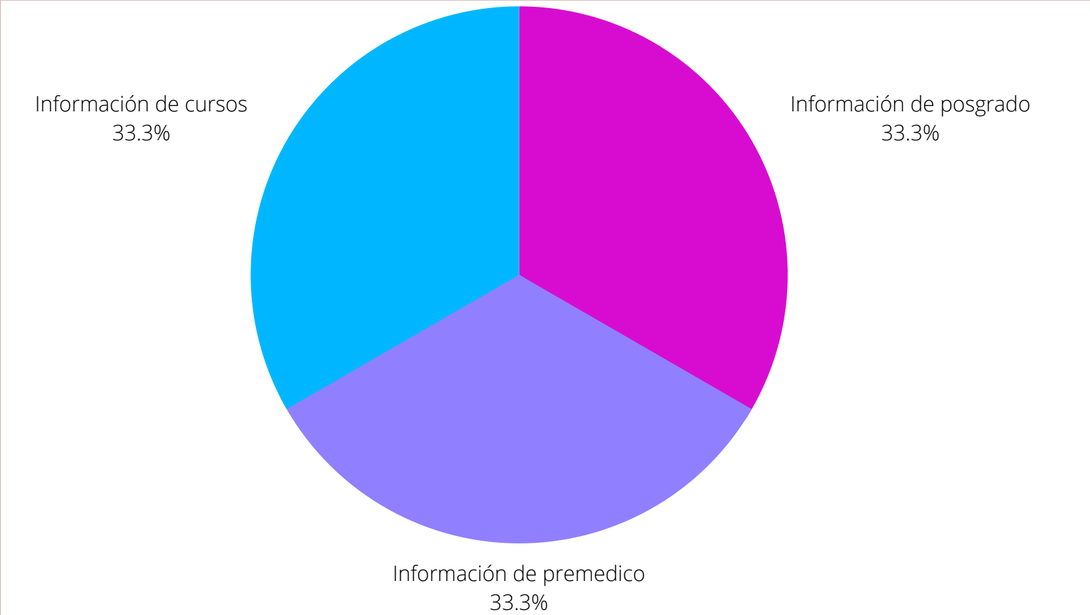
	S	Q	R
Contraseña LINDA	7		
Microsoft Teams	2		

BIENESTAR UNIVERSITARIO



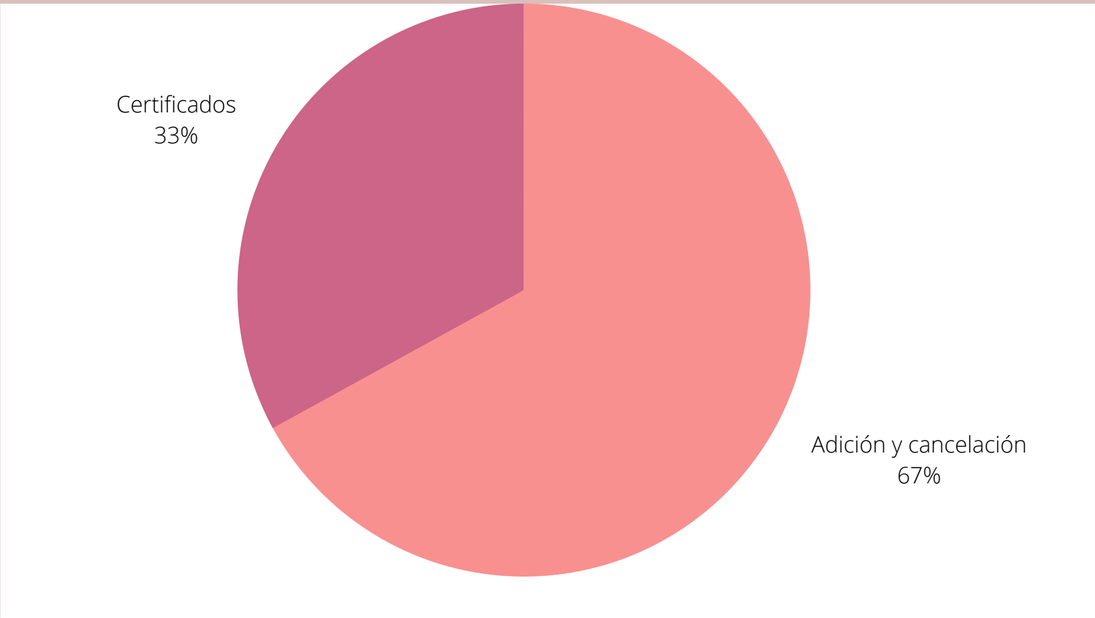
	S	Q	R
Rendimiento academico	1		
Deportes	1		

EXTENSIÓN



	S	Q	R	
Informacion de posgrado	1			33%
Informacion de premedico	1			33%
Información de cursos	1			33%

CONSEJO ACADÉMICO Y SECRETARIA GENERAL

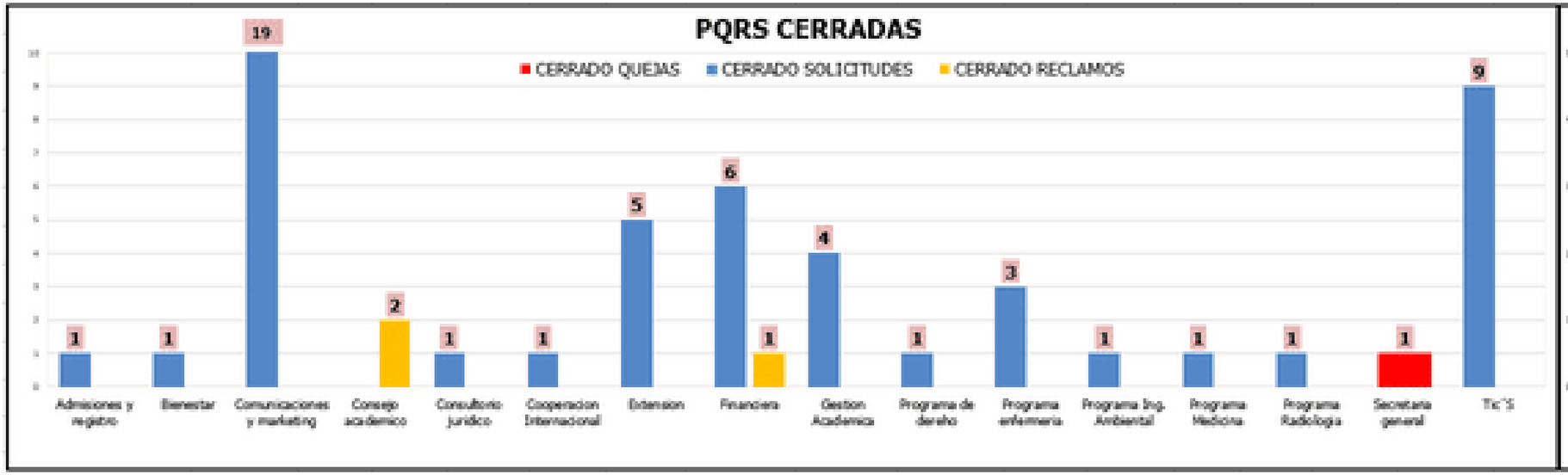


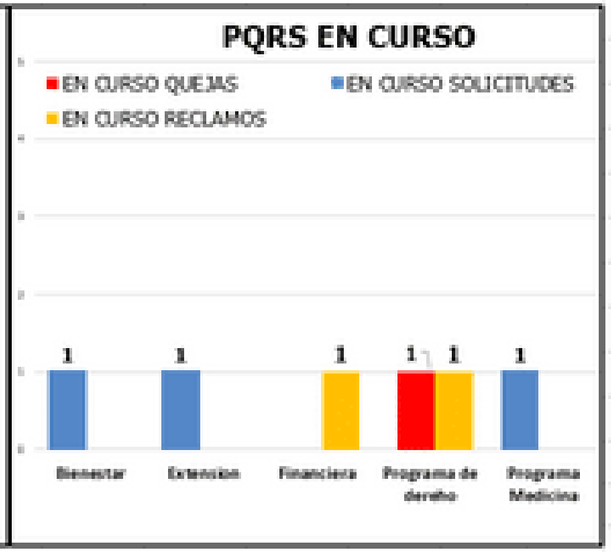
	S	Q	R	
Adicion y cancelación			2	67%
Proceso de firma (certificados)		1		33%

PQRS POR PROCESO
CERRADOS O EN CURSO

PQRS POR PROCESO (CERRADOS O EN CURSO)

ESTADO DEL PROCESO	TIPO DE SOLICITUD	Admisiones y registro	Bienestar	Comunicaciones y marketing	Consejo academico	Consultorio juridico	Cooperacion Internacional	Extension	Financiera	Gestion Academica	Programa de dereho	Programa enfermeria	Programa Ing. Ambiental	Programa Medicina	Programa Radiologia	Secretaria general	Tic´S	TOTAL
CERRADO	SOLICITUDES	1	1	19		1	1	5	6	4	1	3	1	1	1		9	54
	QUEJAS															1		1
	RECLAMOS				2				1									3
EN CURSO	SOLICITUDES		1					1						1				3
	QUEJAS										1							1
	RECLAMOS								1		1							2





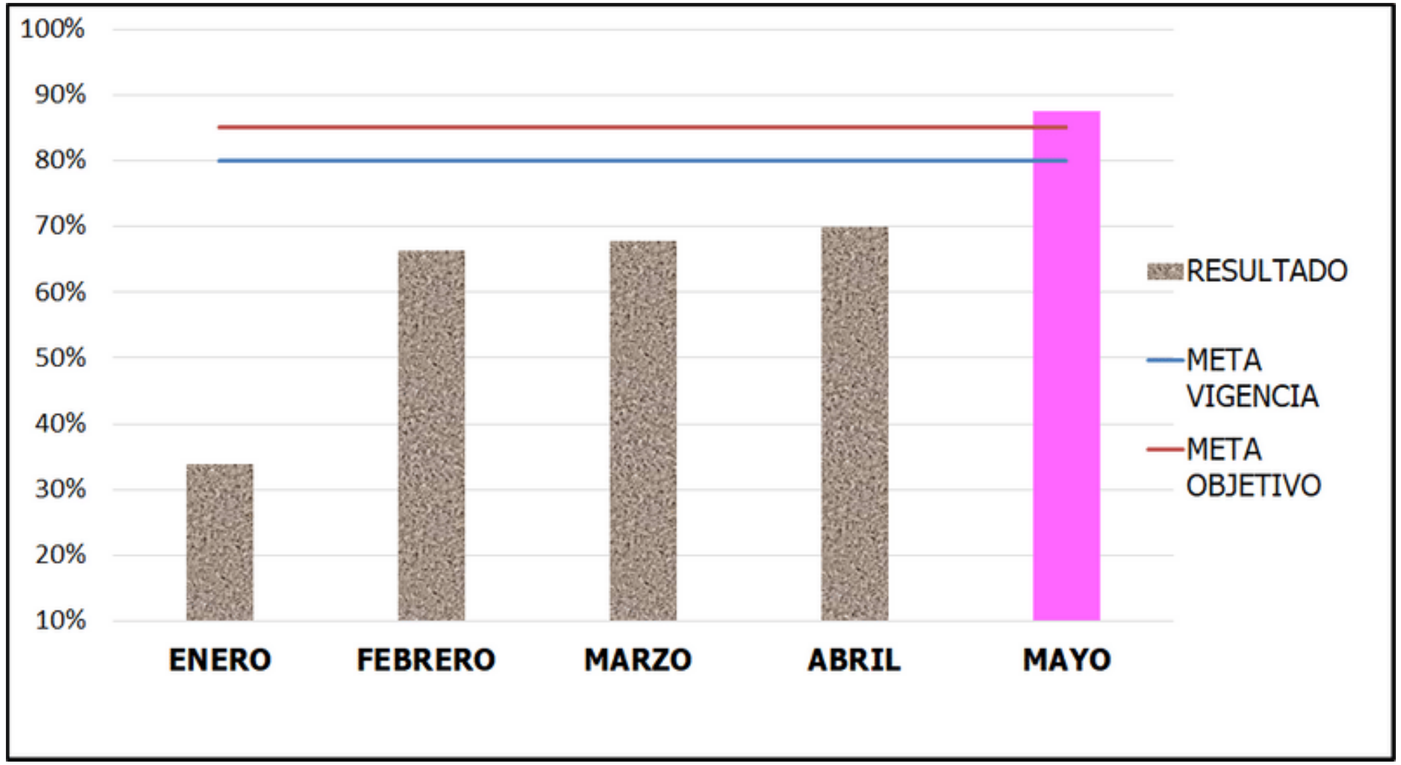
6 PQRS EN CURSO

58 PQRS CERRADAS

Recordemos que Abril fue el mes con menos PQRS registradas (48 requerimientos), cerrando con solo 4 PQRS en curso.

Para este mes de Mayo con 64 PQRS, cerró con un total de 6 requerimientos en curso, 2 más en comparación al mes pasado; pero sigue siendo un numero menor en relación a los meses de febrero con (17 PQRS) y marzo con (9 PQRS).

INDICADOR DE ATENCIÓN DE LAS PQRS

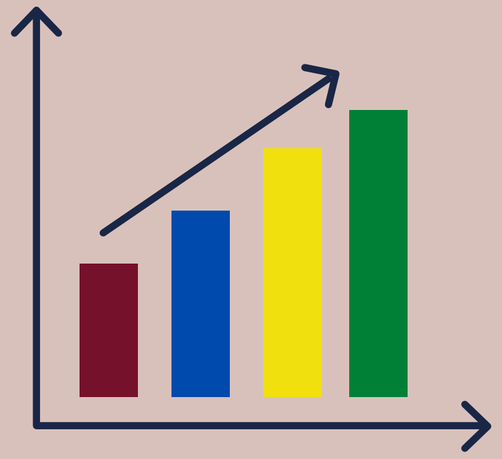


PERIODO	Numerador	Denominador	RESULTADO	META VIGENCIA	META OBJETIVO
ENERO	22	65	34%	80%	85%
FEBRERO	49	74	66%	80%	85%
MARZO	57	84	68%	80%	85%
ABRIL	35	50	70%	80%	85%
MAYO	56	64	88%	80%	85%

Este indicador permite conocer el cumplimiento oportuno en la atención de las PQRS.

De acuerdo con la medición correspondiente al mes de mayo 2021, la respuesta oportuna en las PQRS es del 88% respecto a la meta del 80%. Dentro de esta medición se reportan **64** PQRS a través de los canales de atención dispuestos de los cuales se respondieron a tiempo **56** PQRS.

PQRS RECURRENTES



En el transcurso del año 2021 encontramos PQRS reiterativas o recurrentes; este reporte se hace importante y necesario con el fin de analizar las causas en las que se originan con el fin de dar soluciones efectivas que contribuyan a la mejora continua en los procesos de UNINAVARRA.

PQRS RECURRENTES

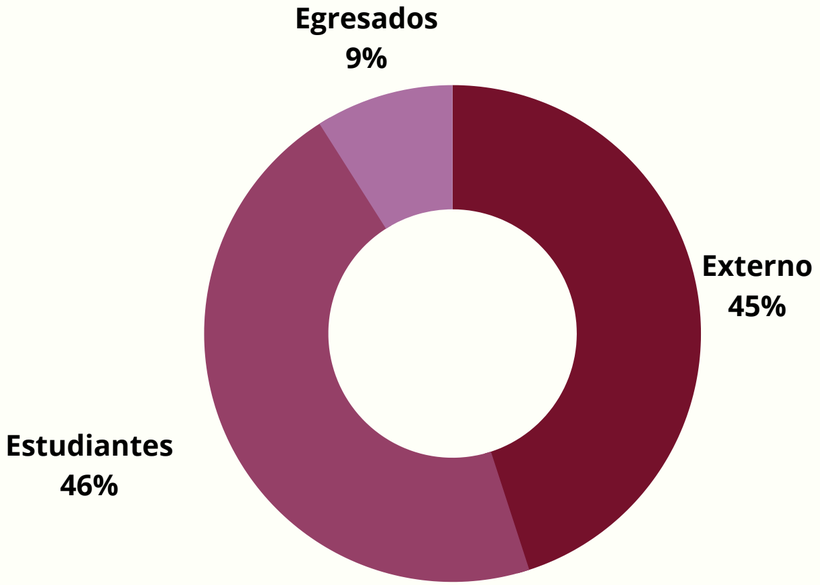
	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO		
TEMA	P	Q	R	P2	Q2	R2	P3	Q3	R3	P4	Q4	R4	P5	Q5	R5
Matriculas	16	2	1	1		1	1		1						
Certificados	6	1		6		1	12			5			2	1	
Informacion de pregrado	6			7	1		2			2			15		
Informacion de posgrado	1			1			4			2			5		
Reintegro	3	1		1						2			2		
Verificacion de titulos	2			3			2			4			4		
Cursos				6	2	1	9			1					
Adicion y cancelacion				9		2	12		1	6			2		2
Microsoft teams				6			7			3			2		
Inscripcion										9			4		
TOTAL	34	4	1	40	3	5	49		2	34			36	1	2

En el mes de Mayo la PQRS más recurrente se relaciona con**: información de pregrado,** teniendo en cuenta que estamos en proceso de inscripciones

-La queja de Certificados: esta pendiente debido a que el estudiante no ha enviado los datos requeridos para continuar con el proceso de elaboración del documento.

EVALUACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA RESPUESTA DE PQRS

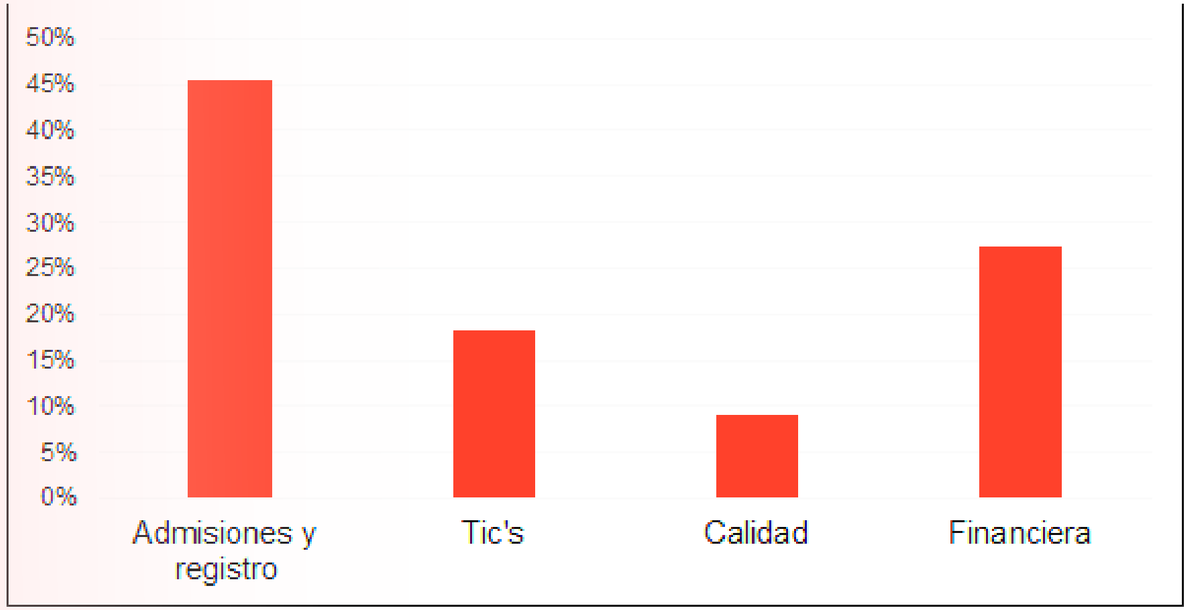
Análisis de tipo de usuario



En el mes de Mayo, el área de calidad implementó la encuesta de **satisfacción en la atención** de la PQRS para los usuarios de UNINAVARRA. Se recibió respuesta por 11 usuarios, evidenciando la satisfacción en la atención oportuna del servicio PQRS y de los otros procesos implicados como se muestra a continuación:

1. Pregunta

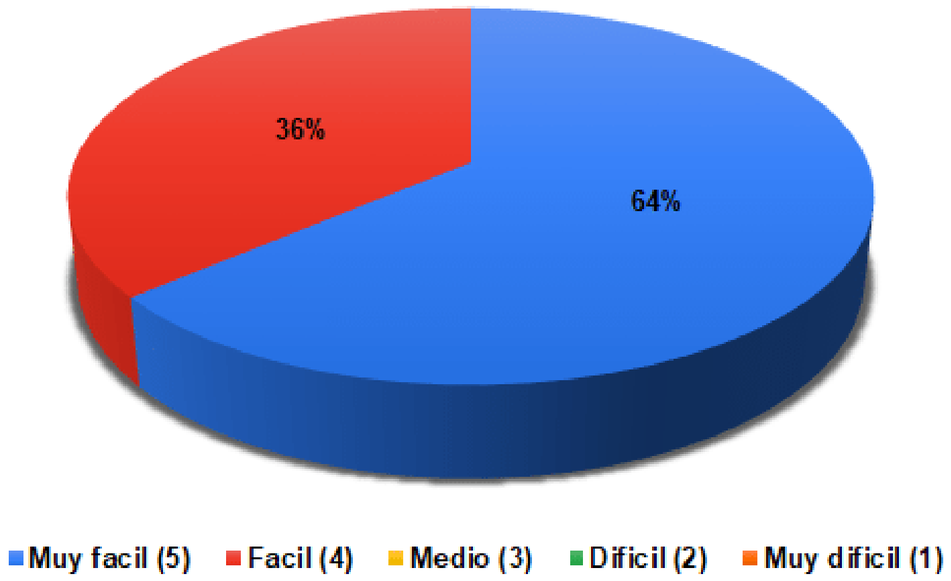
Proceso al que fue dirigido la PQRS



Según los usuarios encuestados, el área con mas procesos dirigidos es Admisiones y registro.

2. Pregunta

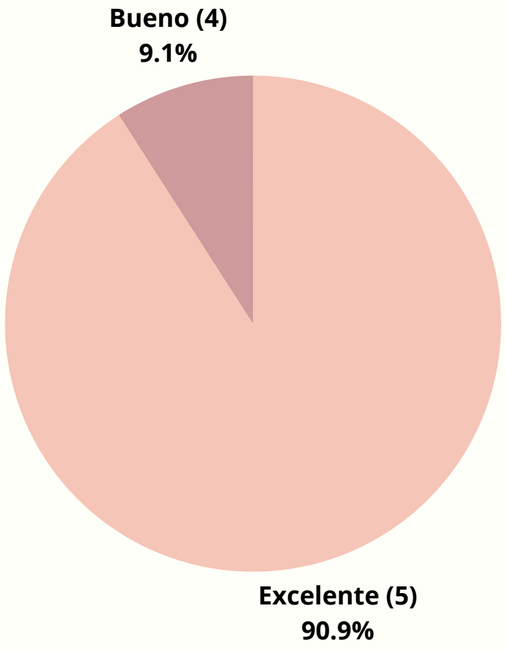
¿Qué tan fácil fue para usted presentar su Solicitud, Queja y Reclamos?



Para los usuarios, la presentación de su PQRS fue de forma muy fácil, lo que nos indica que los canales dispuestos para dicha atención son los apropiados.

3. Pregunta

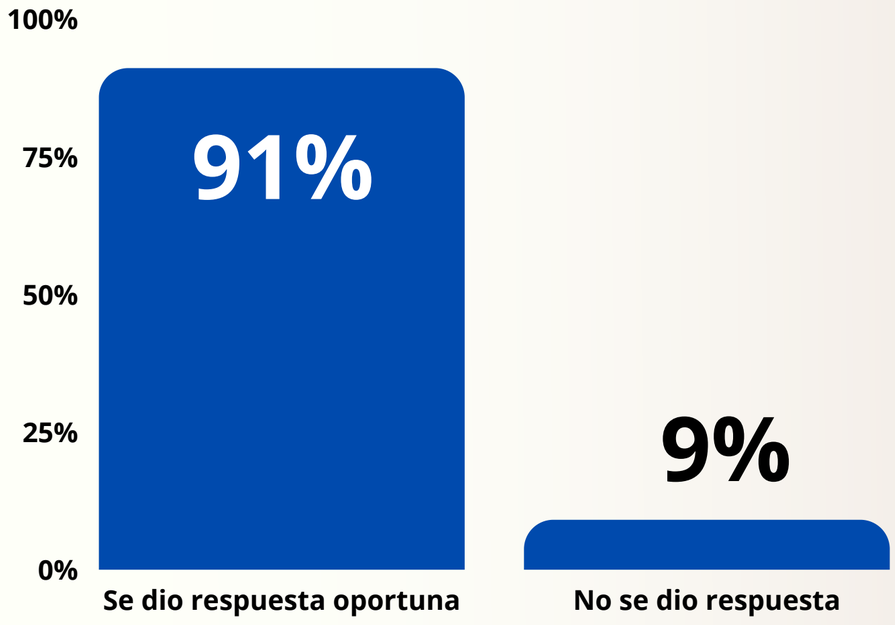
Califique de 1 a 5 la atención recibida por parte de proceso PQRS



Se puede evidenciar que los procesos están realizando una excelente labor en cuanto a la atención y respuesta de las PQRS, teniendo en cuenta que el 90% corresponde a la categoría "Excelente".

4. Pregunta

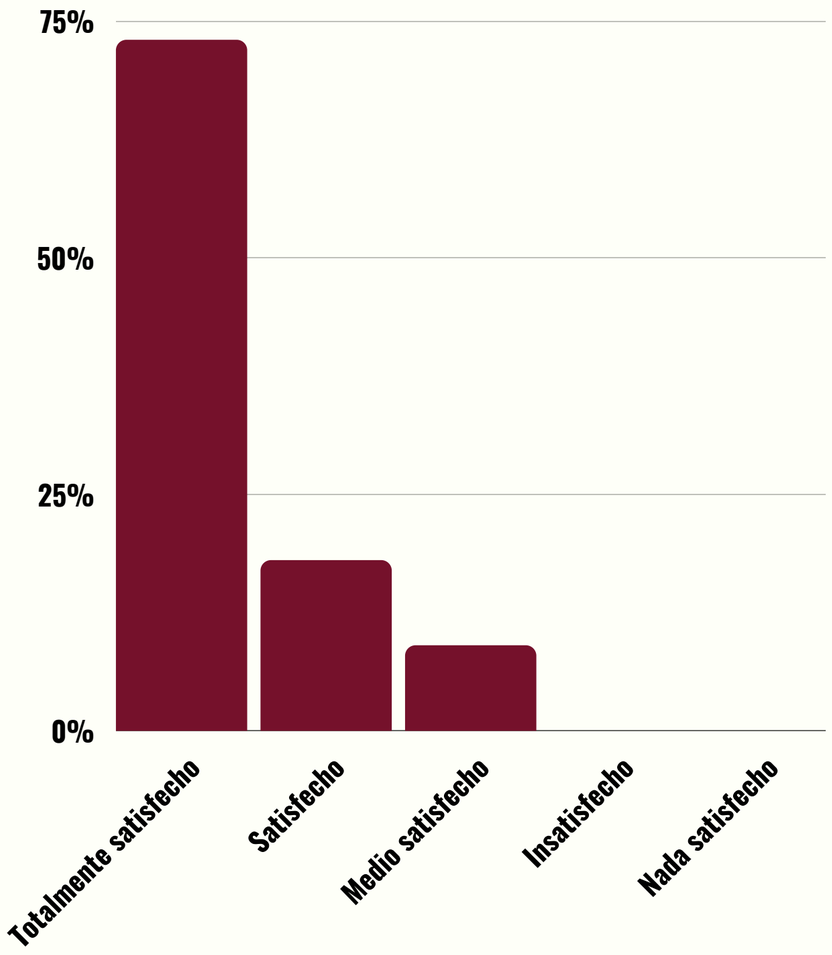
¿Recibió respuesta a su solicitud?



El 91% muestra un resultado positivo, puesto que 10 de las 11 solicitudes fueron resueltas por parte de las diferentes dependencias a las que iban dirigidas.

5. Pregunta

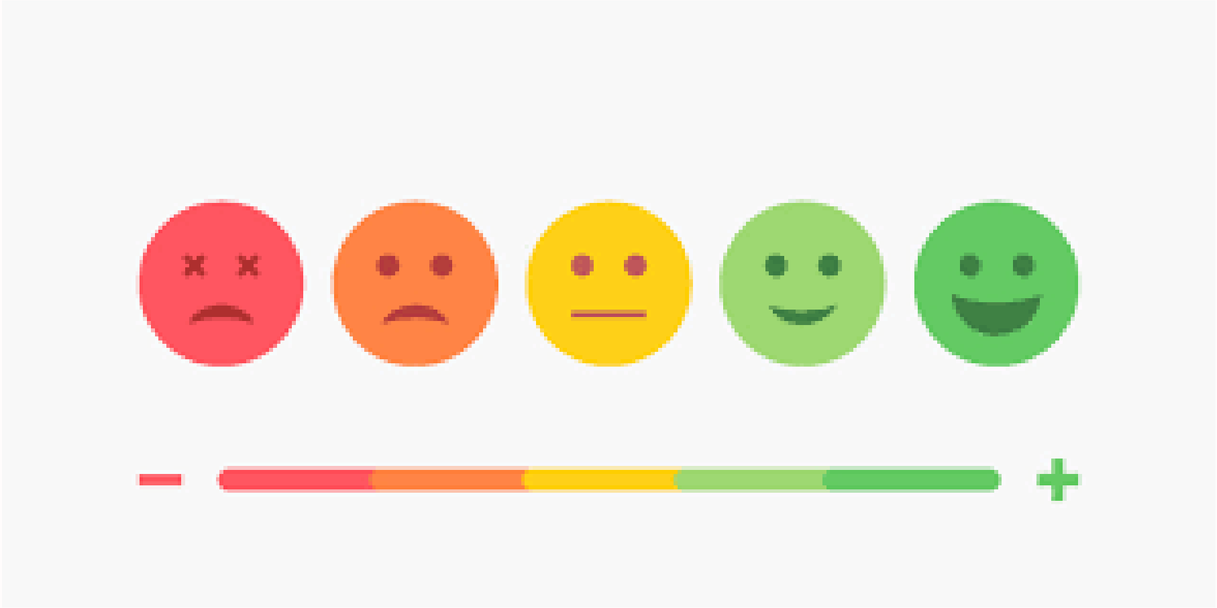
Si recibió respuesta a su solicitud, califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción



Con esta pregunta damos respuesta al indicador de satisfacción de las PQRS parte fundamental de este informe; este nos indica que las respuestas dadas por las dependencias involucradas, son pertinentes, y suplen las necesidades de nuestros usuarios.

En esta primera encuesta realizada, se identificó un nivel alto de satisfacción de nuestros usuarios.

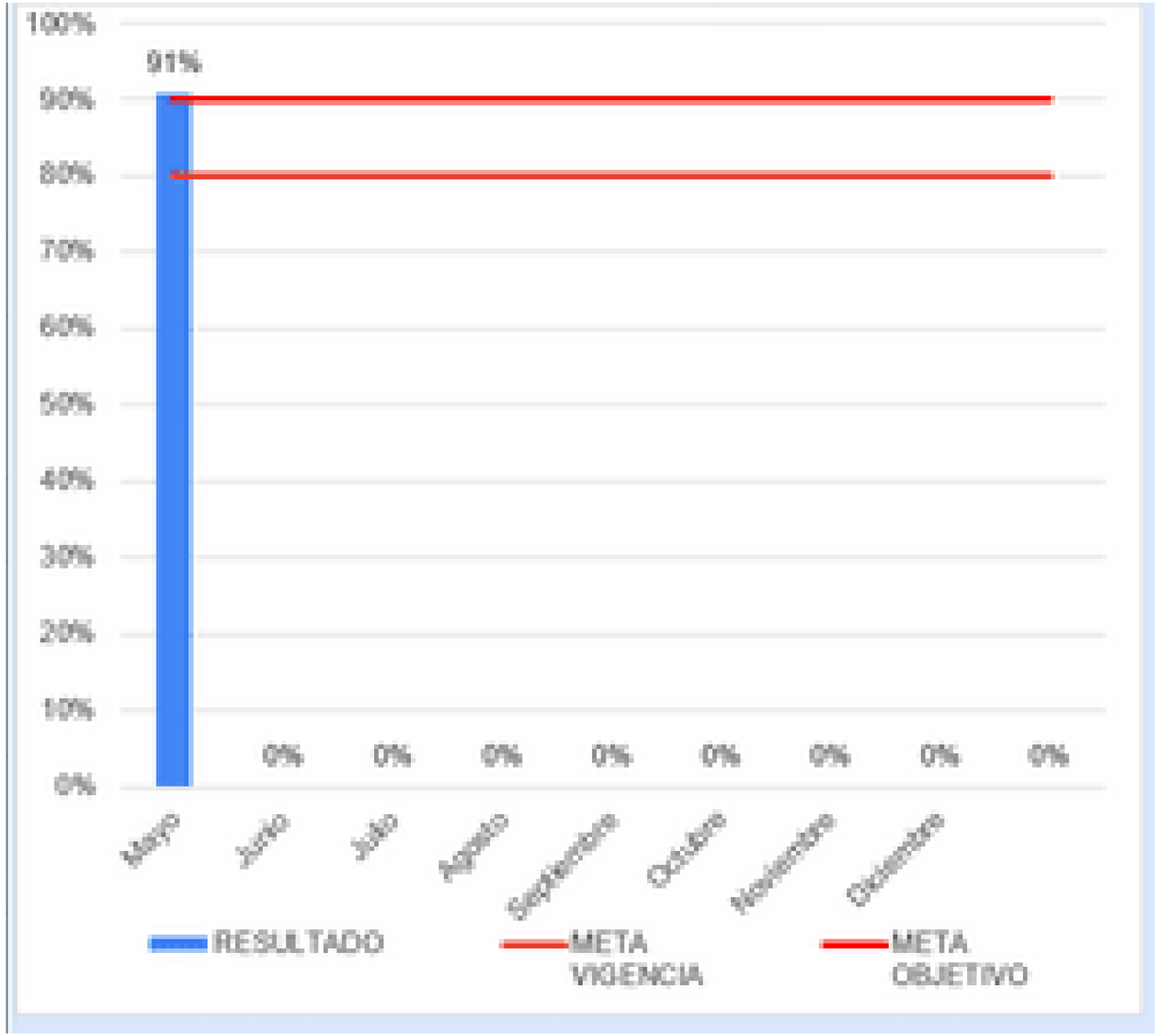
INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS



Este indicador es una herramienta que permite determinar el nivel de satisfacción en relación a la atención recibida.

Se obtuvo un **91%,** sobrepasando la meta objetivo para el mes de Mayo, esto a favor de que los usuarios se encuentran satisfechos y son adecuadas las respuestas para cada PQRS.

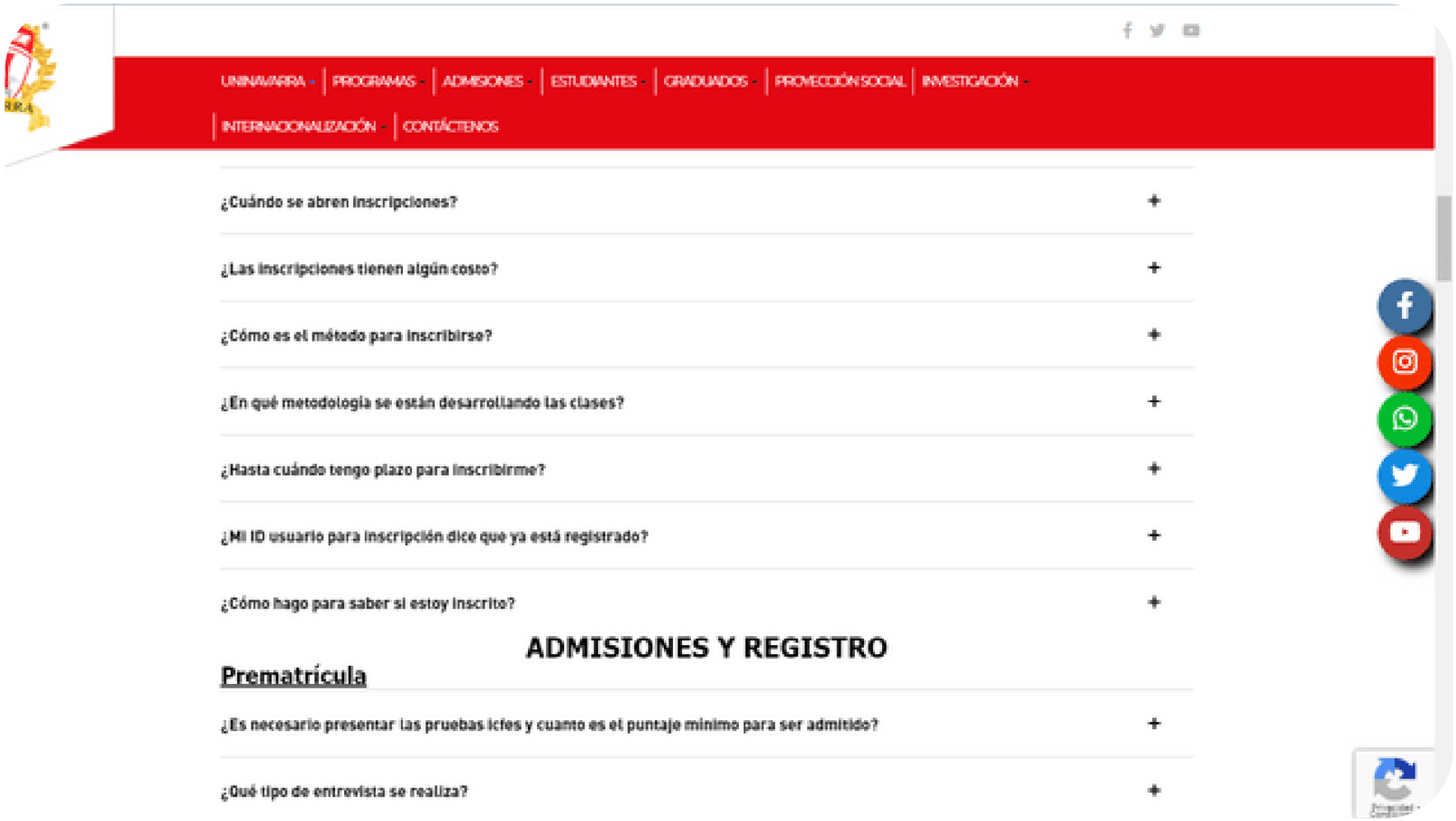
FORMULA DE CALCULO		META VIGENCIA	META OBJETIVO
Numerador	Número de encuestados que califican como satisfecho y muy satisfecho los servicios	80%	90%
Denominador	Total de encuestados que calificaron los servicios de PQRS *100		



NOVEDADES

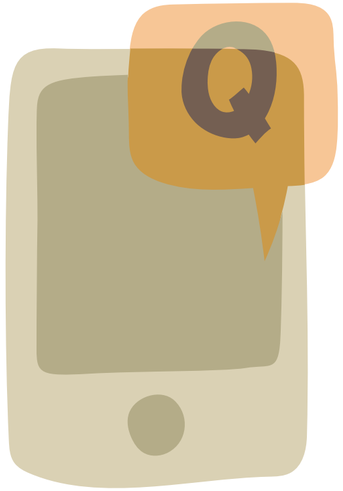
En el plan de mejoramiento de la institución relacionado con los canales de atención a nuestros usuarios, se estableció un espacio en la pagina principal de UNINAVARRA (www.uninavarra.edu.co) denominado "Atención al Usuario". En este espacio se disponen los distintos canales de atención de la institución como: PQRS, notificaciones judiciales, preguntas frecuentes, entre otros.

PASO 1



Preguntas Frecuentes

www.uninavarra.edu.co



Como estrategia de atención al usuario y con el fin de otorgar una guía rápida de preguntas y respuestas al solicitante sobre los servicios de la institución, se dispuso de un **banco de preguntas frecuentes** de los procesos mas recurrentes como: Admisiones y Registro, Gestión Financiera y Tic´s.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

Las razones por las cuales la mayoría de los usuarios calificaron de manera positiva la encuesta de satisfacción del servicio de PQRS, fue por la atención inmediata y la información pertinente que se les proporciono.

En el mes de mayo se puede observar en el **indicador de satisfacción del servicio** que se cumplió la meta con un resultado del 91% de cumplimiento, superando la meta objetivo; lo anterior refleja la satisfacción en la atención oportuna del servicio PQRS y de los otros procesos implicados.

En el **indicador de atención de PQRS** en el mes de Mayo se puede observar que se cumplió la meta objetivo, como resultado tenemos un 88% de cumplimiento; comparado con el mes anterior se puede observar **un aumento de cumplimiento en el tiempo de respuesta de las PQRS.**

Para el mes de mayo se evidenció un aumento en las PQRS de los procesos de Comunicaciones y marketing y TIC teniendo en cuenta que la institución se encuentra en la etapa de Inscripciones; los temas más recurrentes fueron: **cambios de contraseña e ingresos de inscripciones** en el formulario de la plataforma LINDA y por ultimo información de programas académicos que oferta la universidad.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA

Coordinación de calidad