COORDINACION DE CALIDAD

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

JUNIO 2021

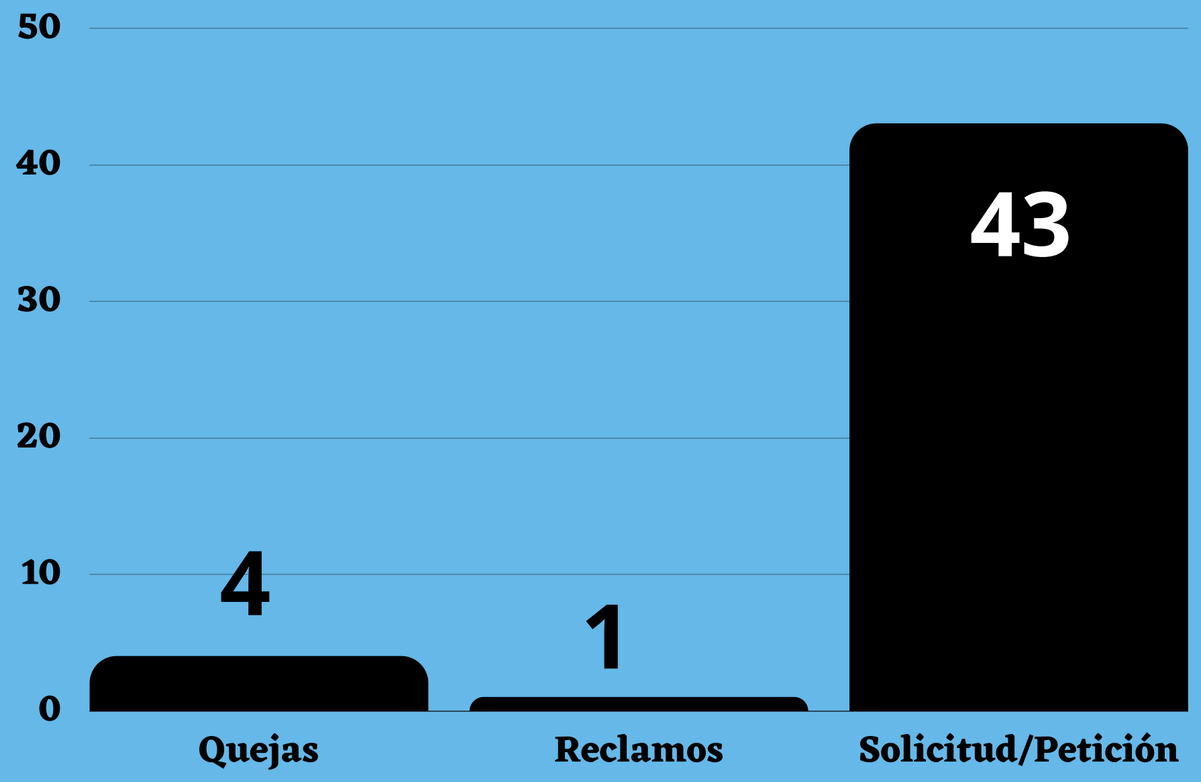
PRESENTACION

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 **JUNIO de 2021.**

TERMINOS PARA RESOLVER PQRS

- 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 Junio ingresaron 48 **PQRS: 43 solicitudes, 1 Reclamo y 4 Quejas**

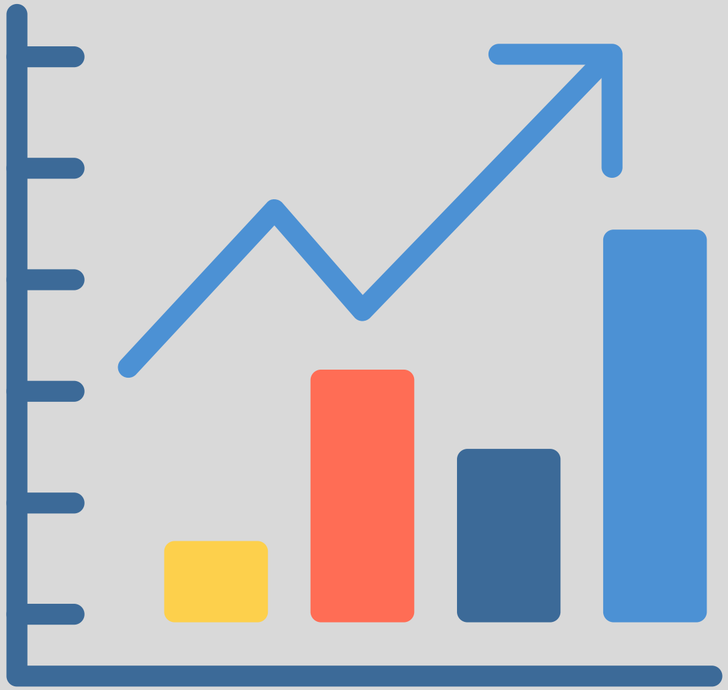
TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD
Certificados	2
Nota del acumulado academico	1
Prueba Saber Pro	1

El mes de Junio cerro con un total de (4) quejas, un numero mayor en comparación a los meses de Marzo, Abril y Mayo.
Están relacionadas con los temas de Expedición de Certificados (Admisiones y registro), Notas acumulado académico (Programa de Administración de empresas) y Pruebas saber Pro (Programa de Derecho)

TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

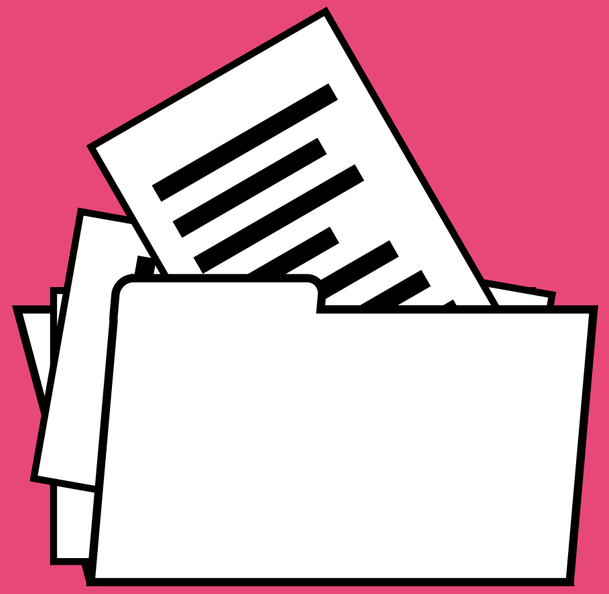


TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

TEMA	CANTIDAD
Certificados	1

El mes de Mayo finalizó con 1 reclamo relacionados con: Entrega de certificados (Admisiones y Registro).

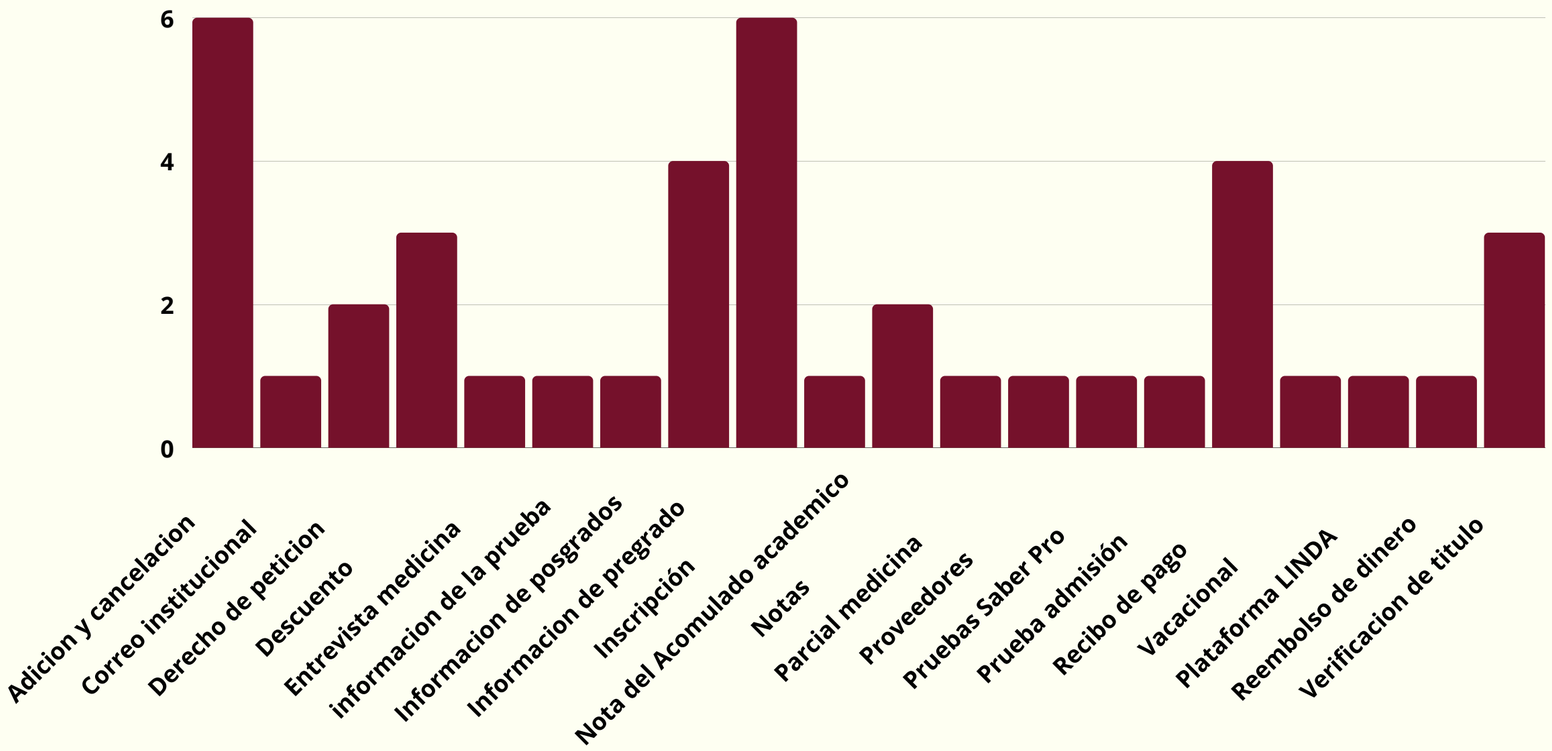
En relación al mes pasado,. se tubo una gran disminución, pasando de 4 a 1 Reclamos.



TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA

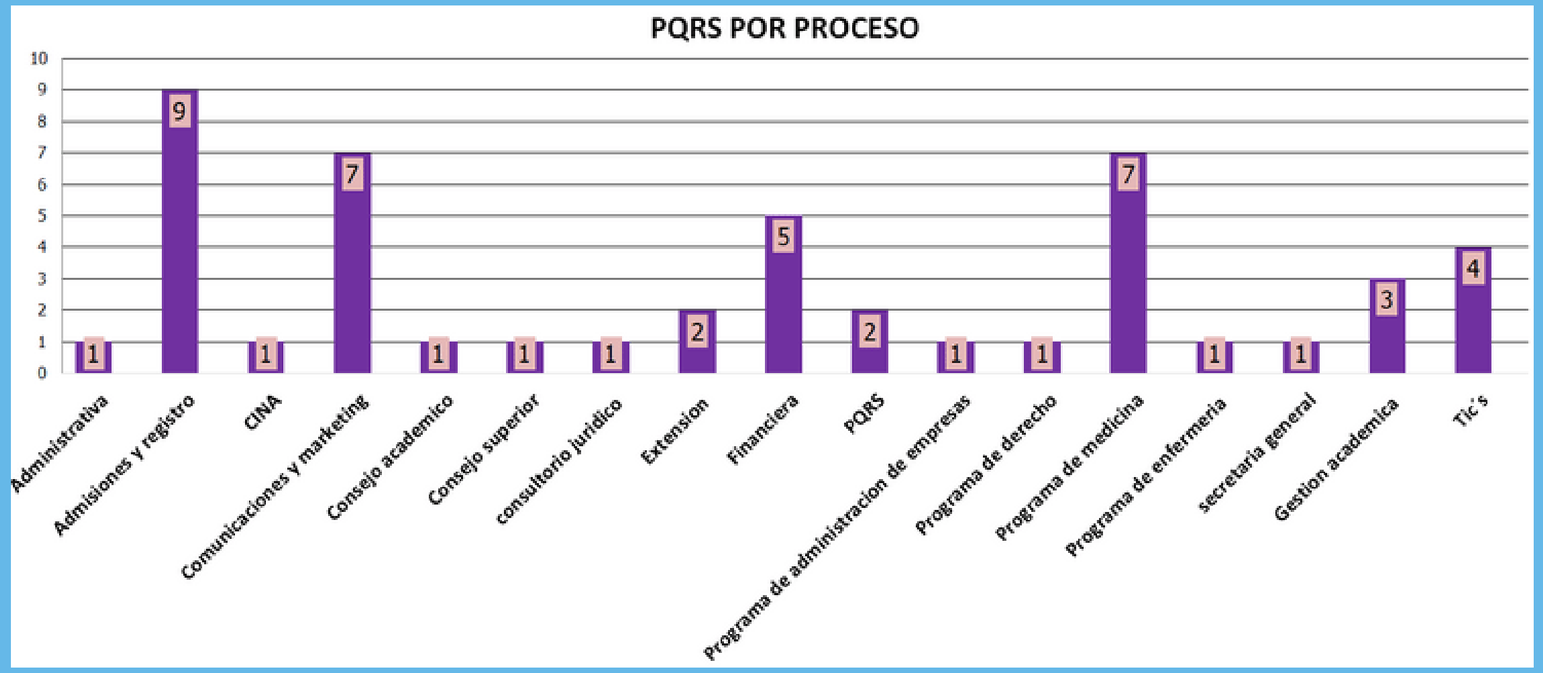
TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA

TEMA	SOLCITUDES	
Acta Convocatoria Nexo Global Huila	1	2%
Adicion y cancelacion	6	14%
Correo institucional	1	2%
Certificados		0%
Derecho de peticion	2	5%
Descuento	3	7%
Entrevista medicina	1	2%
Informacion de la prueba	1	2%
Informacion de posgrados	1	2%
Informacion de pregrado	4	9%
Inscripción	6	14%
Nota del Acomulado academico	1	2%
Notas	2	5%
Parcial medicina	1	2%
Proveedores	1	2%
Pruebas Saber Pro	1	2%
Prueba admisión	1	2%
Recibo de pago	4	9%
Vacacional	1	2%
Plataforma LINDA	1	2%
Reembolso de dinero	1	2%
Verificacion de titulo	3	7%
TOTAL	**43**	**100%**



Junio para la Fundación Universitaria Navarra, fue el mes que recibió el menor numero de Solicitudes con un total de 43 solicitudes, algo muy significativo pues se evidencia una mejora en el servicio.

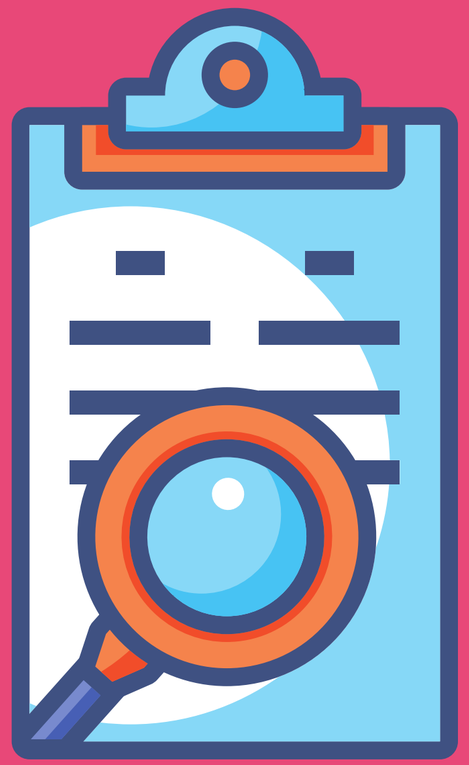
Dentro de las solicitudes mas comunes están (ADICIONES Y CANCELACIONES) Y (INSCRIPCIÓN) representado en un total de **12 requerimientos.**



PROCESO/PROCEDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS
Administrativa	1
Admisiones y registro	9
CINA	1
Comunicaciones y marketing	7
Consejo academico	1
Consejo superior	1
consultorio juridico	1
Extension	2
Financiera	5
PQRS	2
Programa de administracion de e	1
Programa de derecho	1
Programa de medicina	7
Programa de enfermeria	1
secretaria general	1
Gestion academica	3
Tic´s	4
TOTAL	**48**

TOTAL DE PQRS POR PROCESO

PQRS POR TEMA Y POR PROCESO



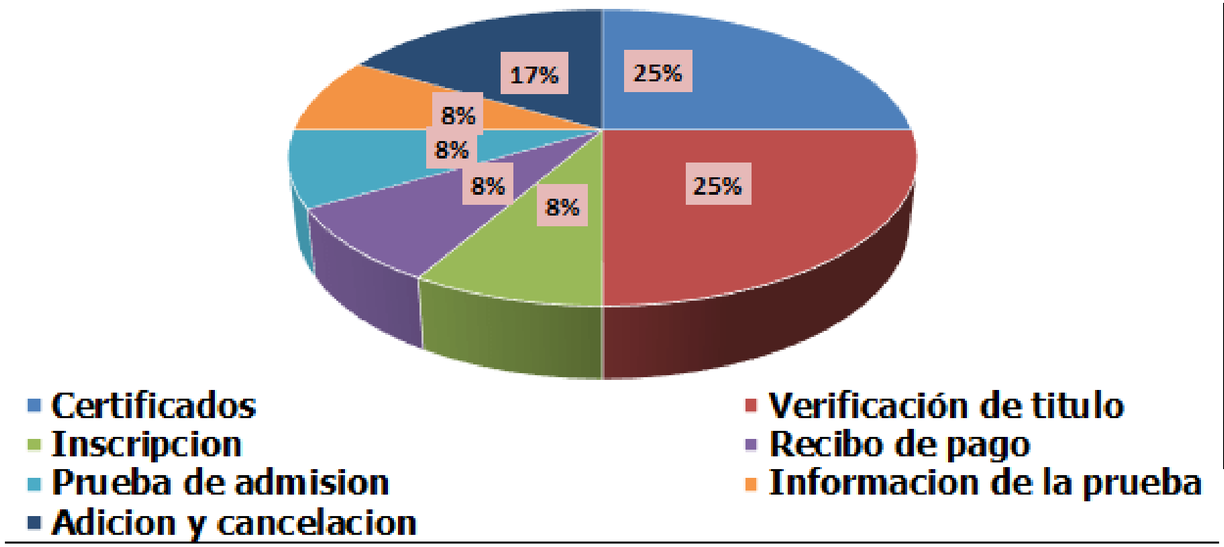
S = Solicitudes

Q = Queja

R = Reclamo

PQRS POR TEMA Y PROCESO

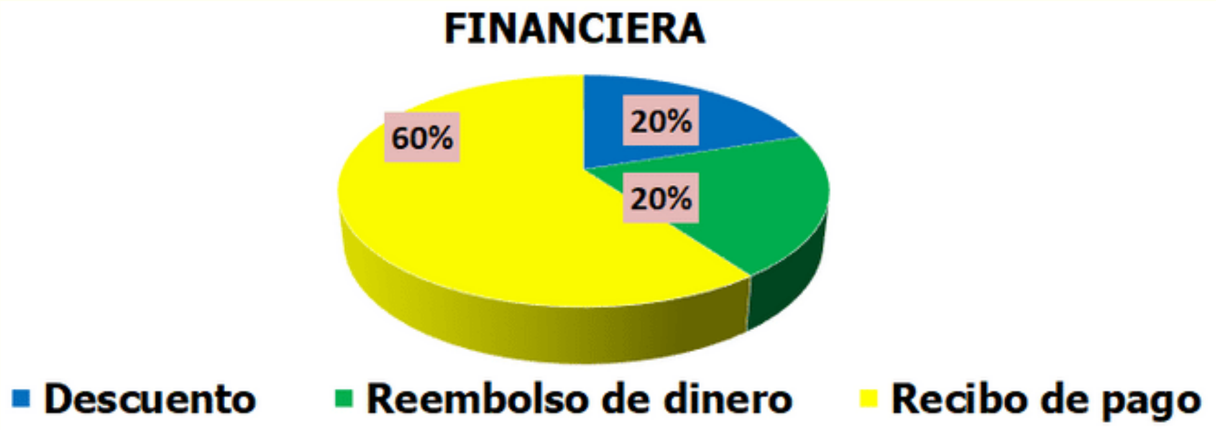
ADMISIONES Y REGISTRO - GESTIÓN ACADEMICA

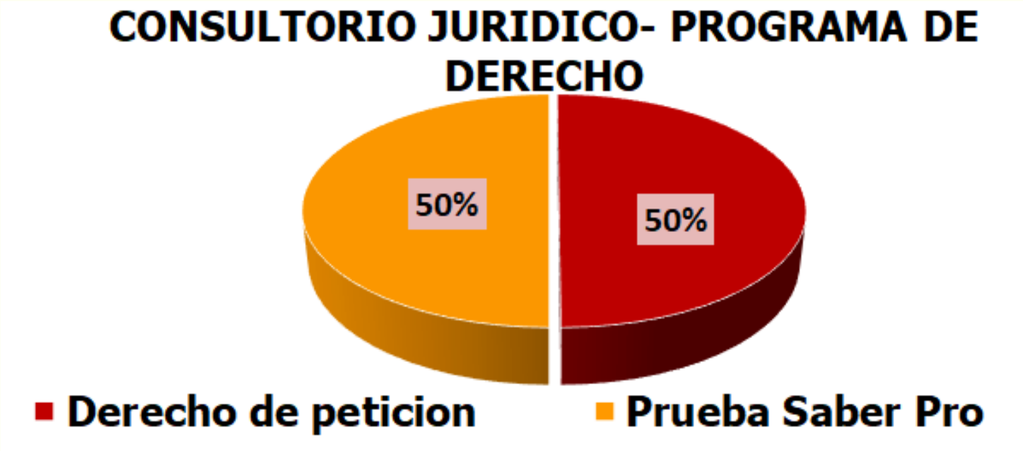


TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Certificados		2	1	25%
Verificación de titulo	3			25%
Inscripcion	1			8%
Recibo de pago	1			8%
Prueba de admision	1			8%
Informacion de la prueba	1			8%
Adicion y cancelacion	2			17%

COMUNICACIONES Y MARKETING

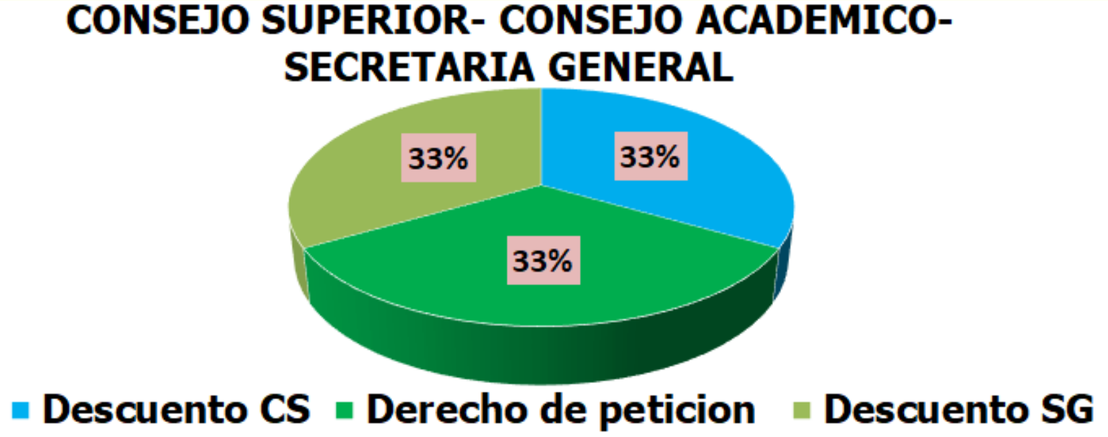
TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Información pregrado	4			57%
Inscripción	3			43%





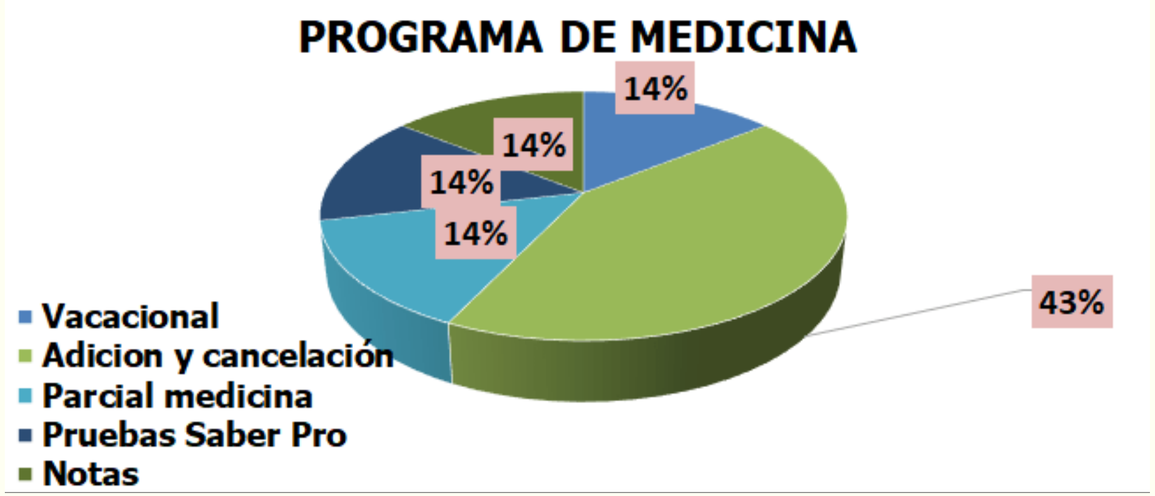
TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Descuento	1			20%
Reembolso de dinero	1			20%
Recibo de pago	3			60%

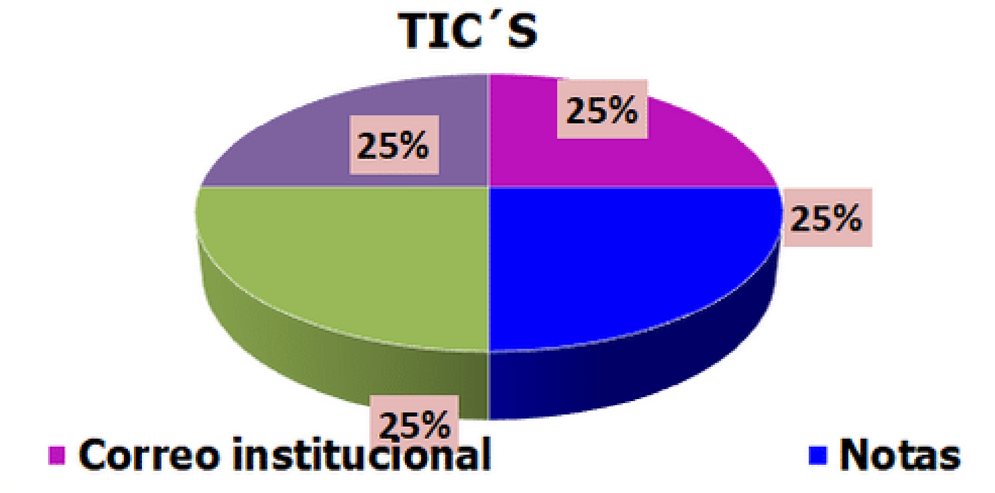
TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Derecho de peticion	1			50%
Prueba Saber Pro		1		50%



TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Descuento CS	1			33%
Derecho de peticion	1			33%
Descuento SG	1			33%

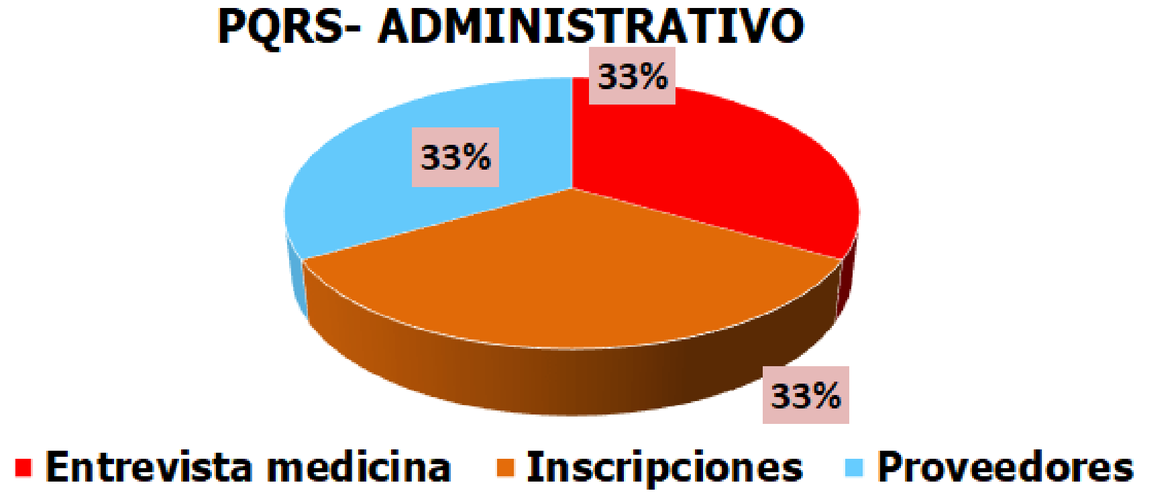
TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Adicion y cancelacion	1			100%





TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Vacacional	1			14%
Adicion y cancelación	3			43%
Parcial medicina	1			14%
Pruebas Saber Pro	1			14%
Notas	1			14%

TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Correo institucional	1			25%
Notas	1			25%
Notas del acumulado academico	1			25%
Plataforma LINDA	1			25%



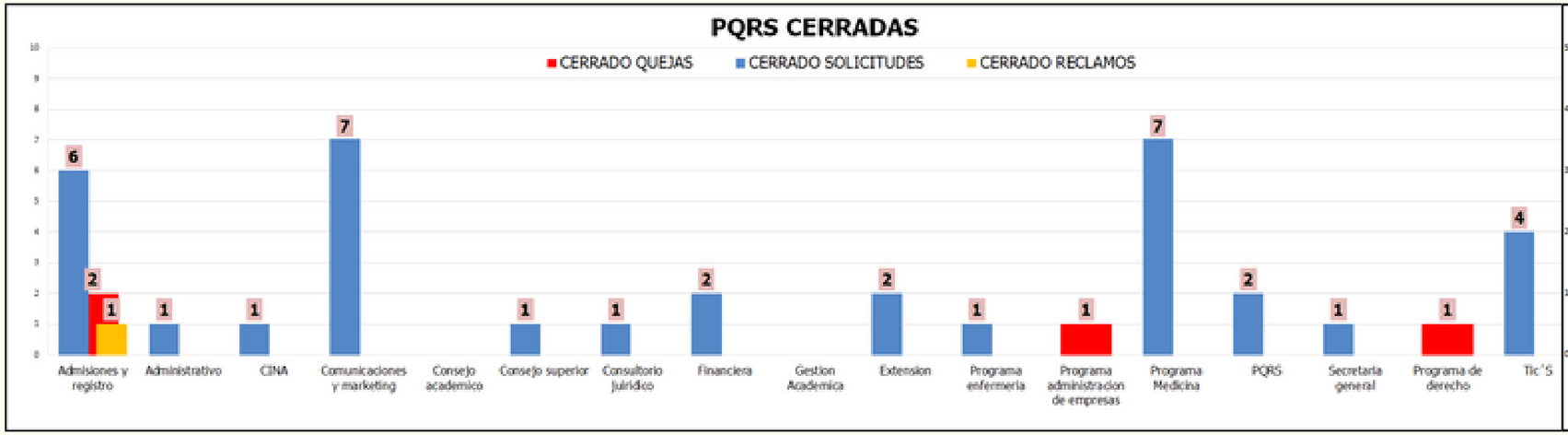
TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Nota del acumulado academico		1		100%

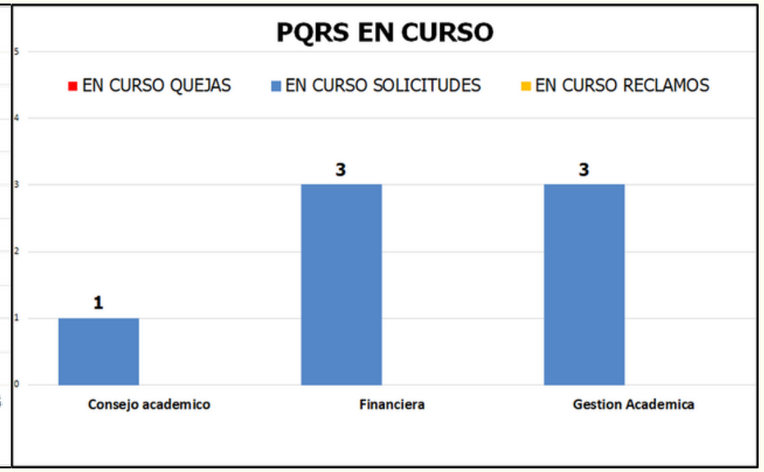
TEMA	S	Q	R	PORCENTAJE
Entrevista medicina	1			33%
Inscripciones	1			33%
Proveedores	1			33%

PQRS por proceso

CERRADOS O EN CURSO

ESTADO DEL PROCESO	TIPO DE SOLICITUD	Admisiones y registro	Administrativo	CINA	Comunicaciones y marketing	Consejo academico	Consejo superior	Consultorio juridico	Financiera	Gestion Academica	Extension	Programa enfermeria	Programa administracion de empresas	Programa Medicina	PQRS	Secretaria general	Programa de derecho	Tic´S
CERRADO	SOLICITUDES	6	1	1	7		1	1	2		2	1		7	2	1		4
	QUEJAS	2											1				1	
	RECLAMOS	1																
EN CURSO	SOLICITUDES					1			3	3								
	QUEJAS																	
	RECLAMOS																	





7 PQRS EN CURSO

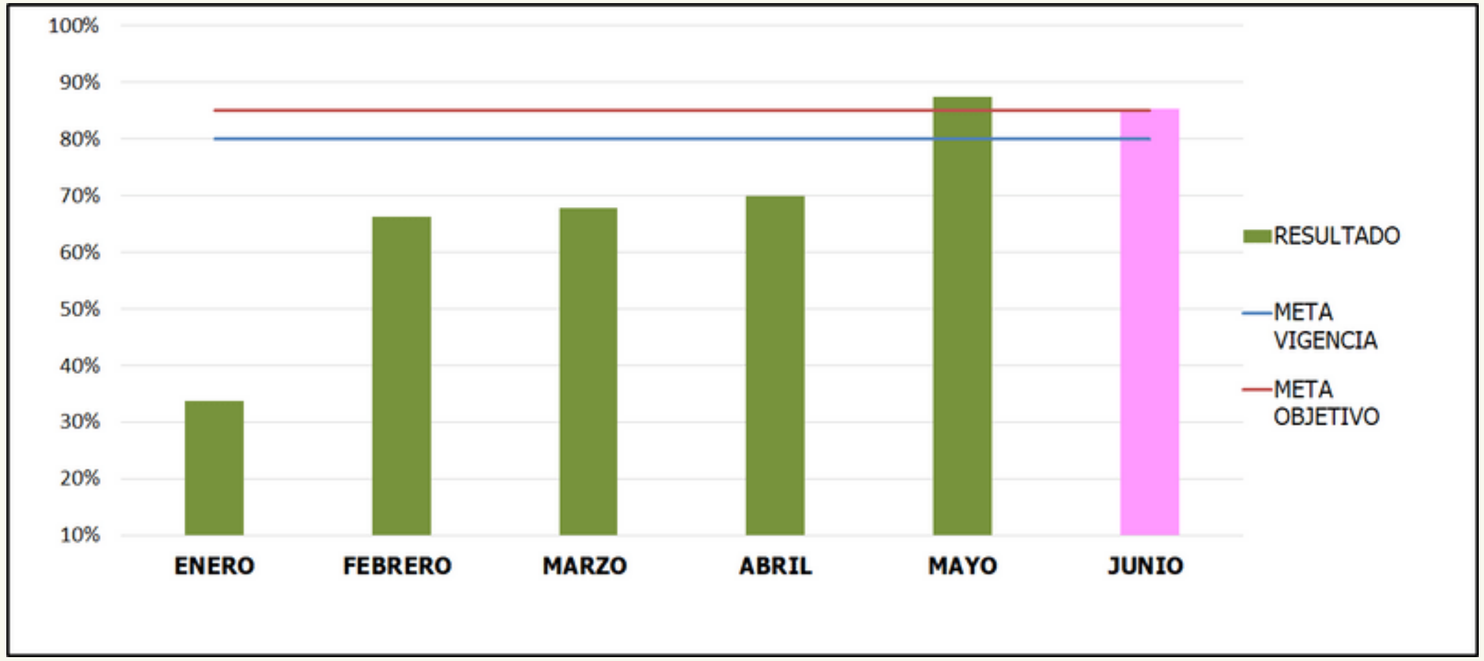
41 PQRS CERRADAS

En el reporte de este mes de Junio el cual cerró con 48 PQRS, 7 de dichos requerimientos se encuentran en curso, 1 más en comparación al mes pasado que finalizo con (6 PQRS); 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

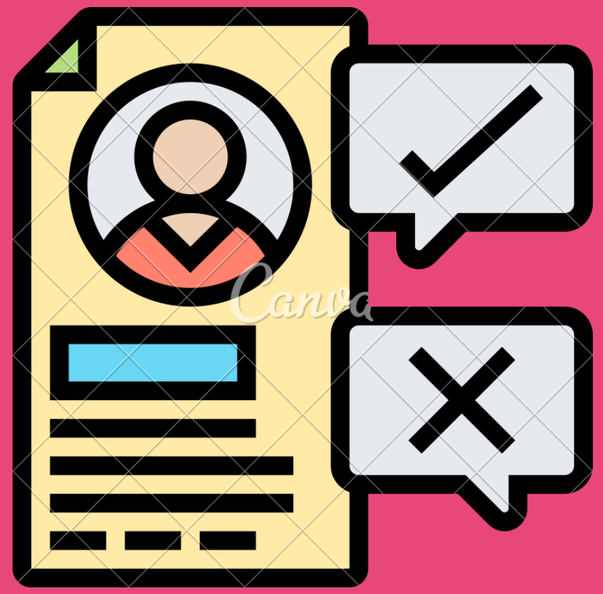
El objetivo principal de este indicador es lograr identificar si se da cumplimiento oportuno de las PQRS.

De acuerdo con este indicador, la respuesta oportuna en las PQRS para este mes de Junio, es del **85%** respecto a la meta del 80%. En donde se respondieron aoportumanete **41 PQRS.**



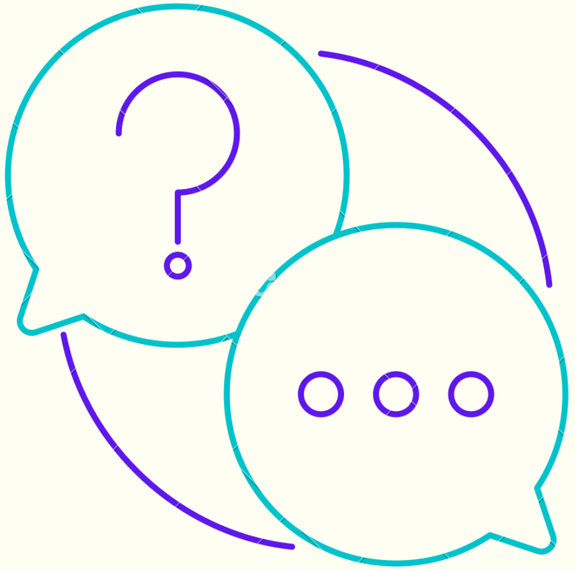
PERIODO	Numerador	Denominador	RESULTADO	META VIGENCIA	META OBJETIVO
ENERO	22	65	34%	80%	85%
FEBRERO	49	74	66%	80%	85%
MARZO	57	84	68%	80%	85%
ABRIL	35	50	70%	80%	85%
MAYO	56	64	88%	80%	85%
JUNIO	41	48	85%	80%	85%

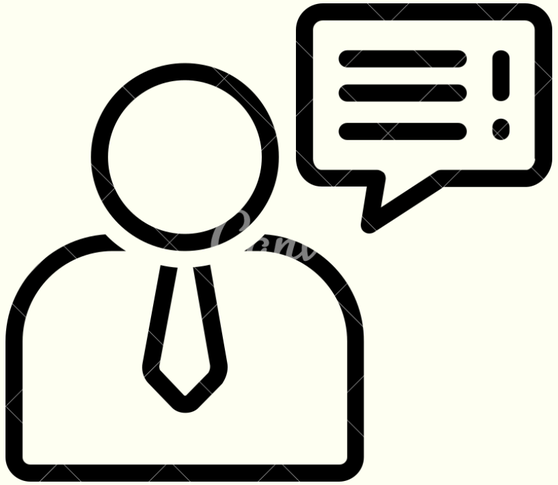
PQRS FRECUENTES



En el transcurso del año 2021 encontramos PQRS reiterativas o recurrentes; este reporte se hace 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.

	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
TEMA	P	Q	R	P2	Q2	R2	P3	Q3	R3	P4	Q4	R4	P5	Q5	R5	P6	Q6	R6
Matriculas	16	2	1	1		1	1		1									
Certificados	6	1		6		1	12			5			2	1			2	1
Informacion de pregrado	6			7	1		2			2			15			4		
Informacion de posgrado	1			1			4			2			5			1		
Reintegro	3	1		1						2			2					
Verificacion de titulos	2			3			2			4			4			3		
Cursos				6	2	1	9			1								
Adicion y cancelacion				9		2	12		1	6			2		2	6		
Microsoft teams				6			7			3			2					
Inscripcion										9			4			6		
TOTAL	34	4	1	40	3	5	49		2	34			36	1	2	20	2	1

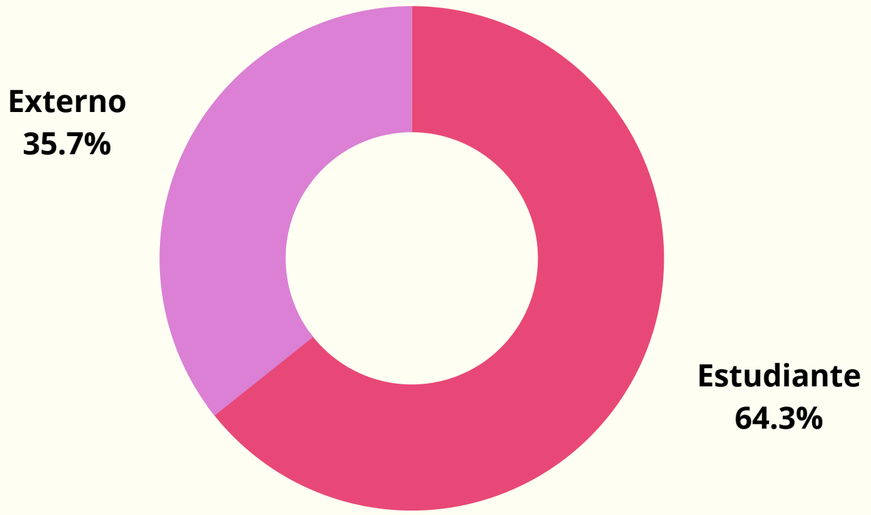




En el mes de JUNIO las PQRS más recurrentes se relaciona con**: Adición y cancelación e inscripciones,** teniendo en cuenta que estamos en proceso de inscripciones.

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

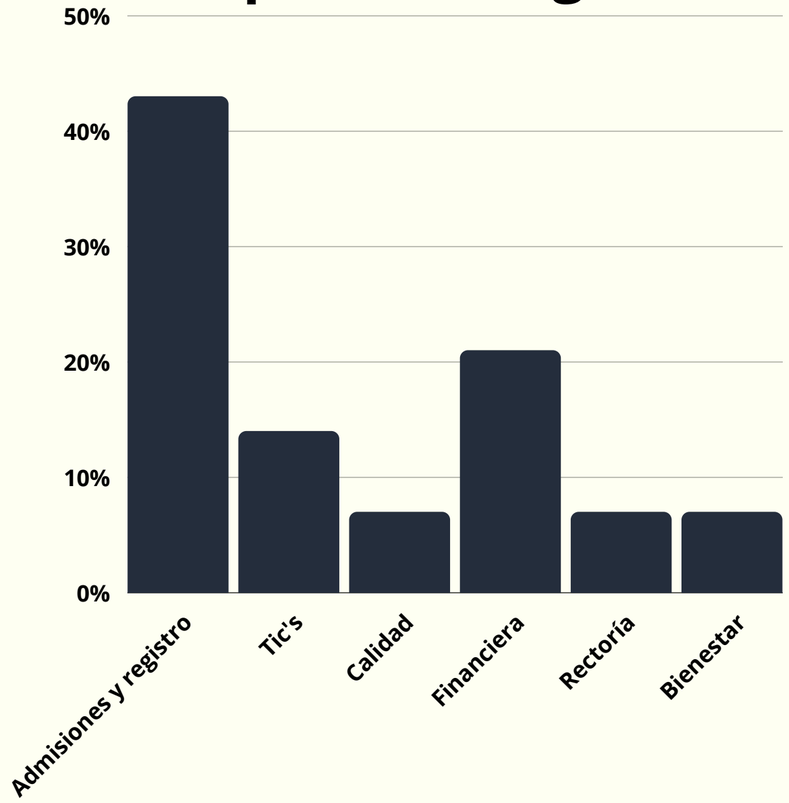
Análisis de tipo de usuario



En el mes de Junio se recibió respuesta por 14 usuarios, en donde se evidencia la atención oportuna del servicio PQRS y de los otros procesos implicados como se muestra a continuación:

1. Pregunta

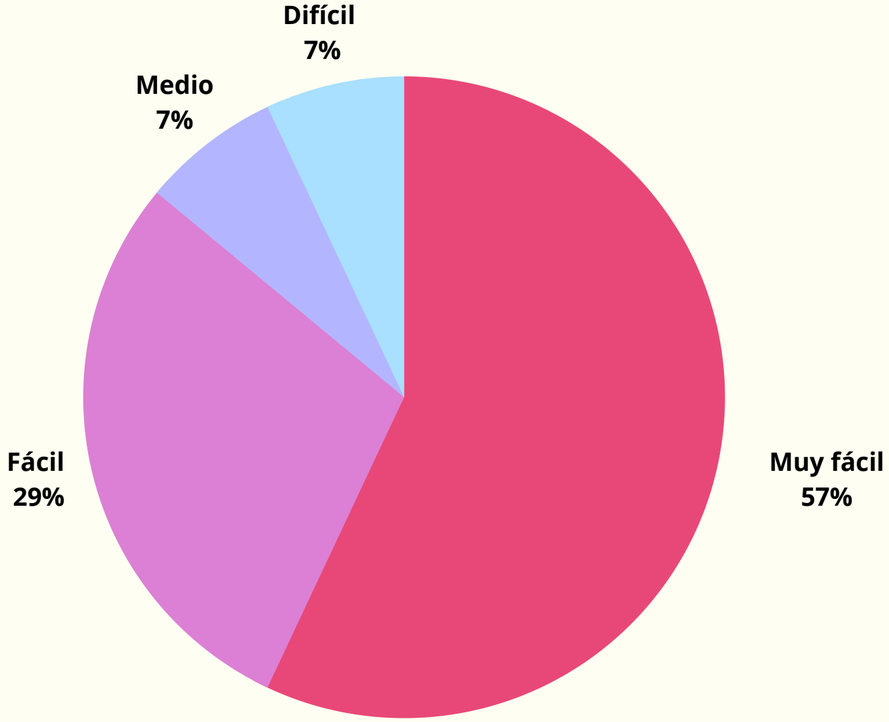
Proceso al que fue dirigido la PQRS



Comparado con el mes anterior admisiones y registro sigue siendo el proceso con mas PQRS

2. Pregunta

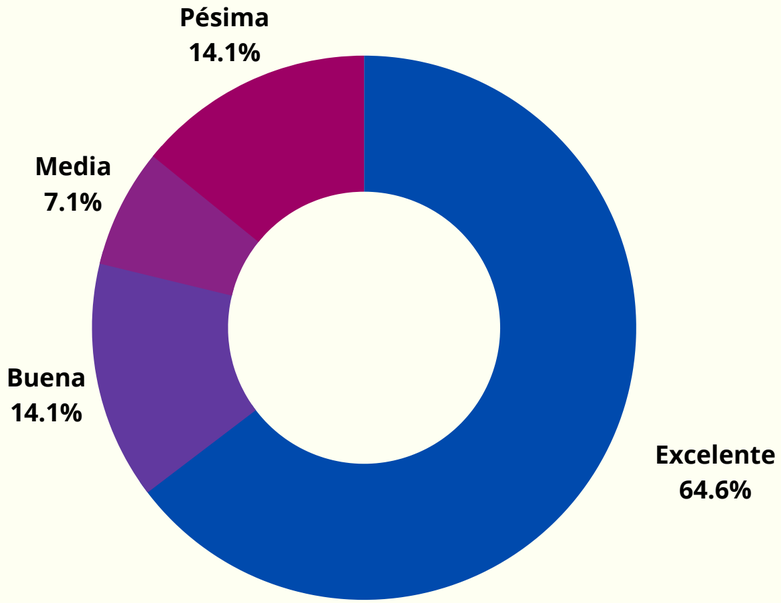
¿Qué tan fácil fue para usted presentar su Solicitud, Queja y Reclamos?



Para la mayoría de los usuarios encuestados se encuentra muy fácil realizar la presentación de PQRS.

3. Pregunta

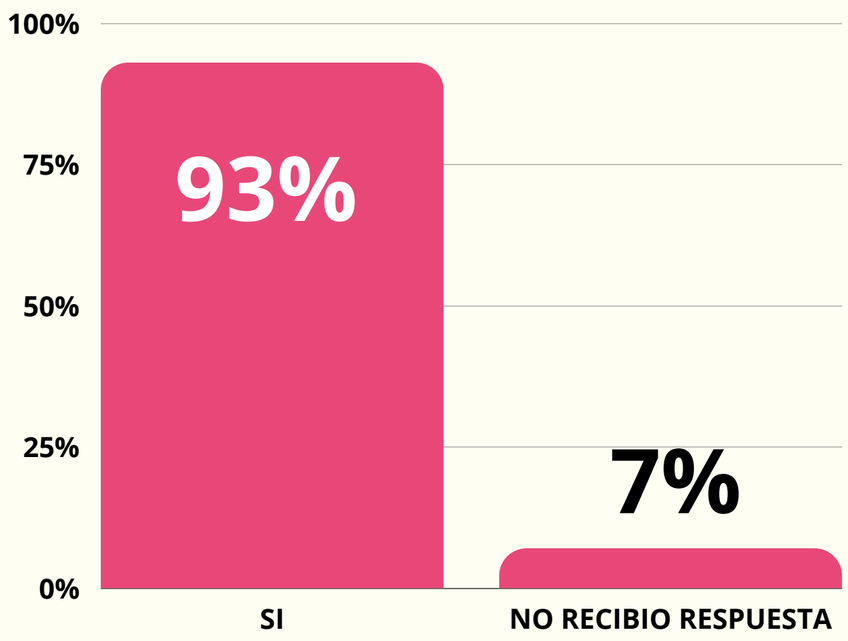
Califique de 1 a 5 la atención recibida por parte de proceso PQRS



Se puede evidenciar que algunos procesos tuvieron inconvenientes.

4. Pregunta

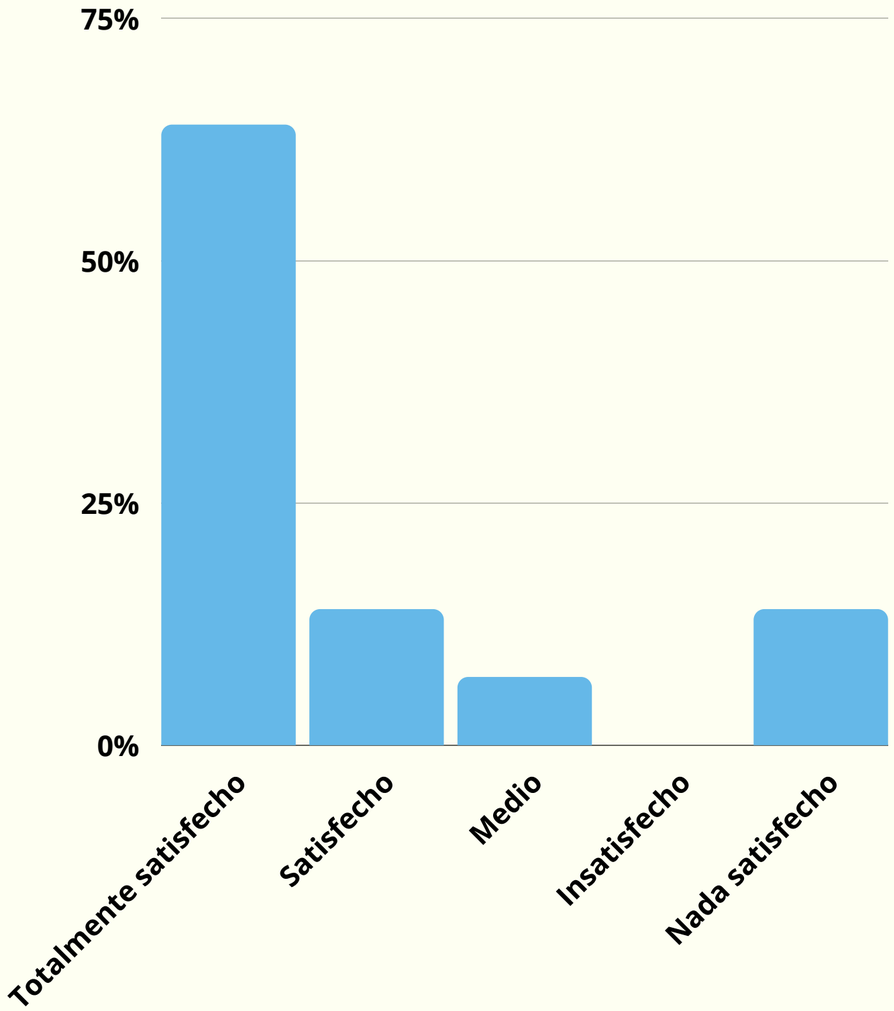
¿Recibió respuesta a su solicitud?



El 93% muestra un resultado positivo, puesto que 13 de las 14 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

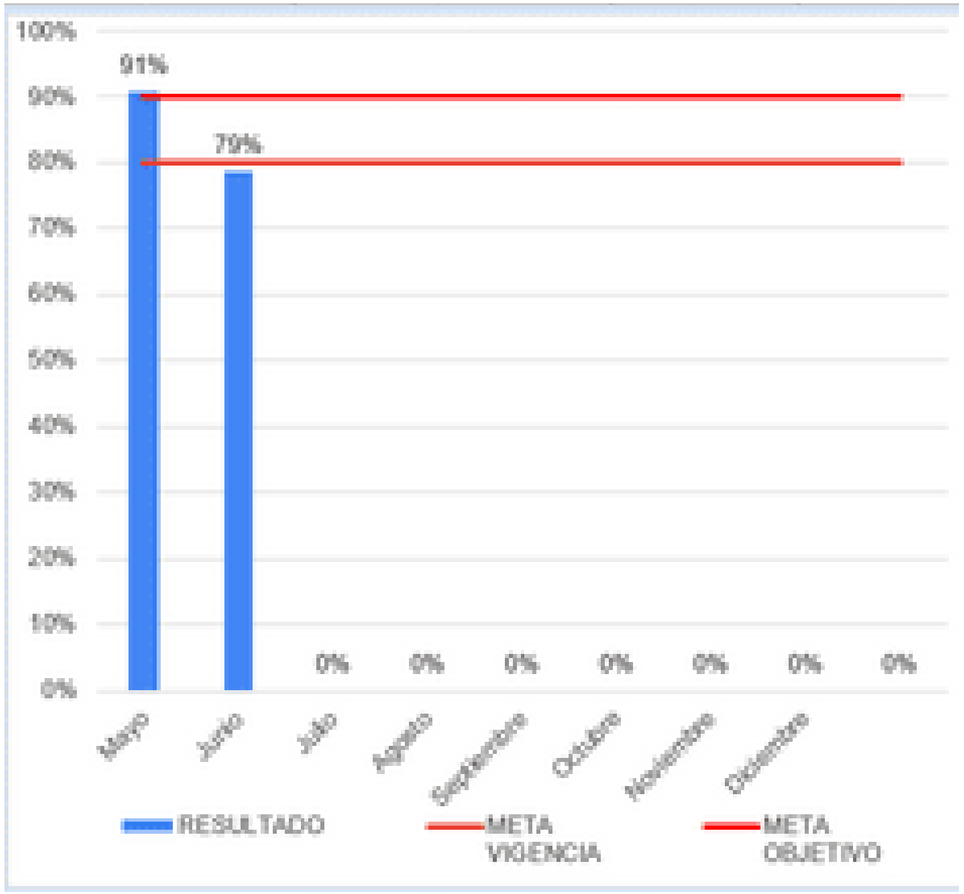


Con esta pregunta damos respuesta al indicador de satisfacción de las PQRS parte fundamental de este informe; este nos indica que las respuestas dadas por las dependencias involucradas, fueron oportunas en un 79%

En el mes de Junio, se identificó un nivel menor a comparación del mes pasado en la encuesta de satisfacción de nuestros usuarios.

INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS 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		



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

Se obtuvo un 79% en el mes de Junio, podemos observar que a comparación con el mes pasado disminuyo notablemente y no se alcanzo por muy poco la meta vigencia.

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 Junio se puede observar en el **indicador de satisfacción del servicio** que no se alcanzo por muy poco la meta vigente ya que se obtuvo un 79%; lo anterior refleja que la satisfacción en la atención al usuario no fue del todo oportuna pero se dio respuesta a las PQRS.

En el **indicador de atención de PQRS** en el mes de Junio se puede observar que se cumplió la meta objetivo, como resultado tenemos un 85% de cumplimiento; comparado con el mes anterior se puede observar **una disminución de cumplimiento en el tiempo de respuesta de las PQRS pero aun así está en la meta objetivo.**

Para el mes de Junio los procesos con mayor PQRS fueron **Comunicaciones y marketing y el programa de Medicina** teniendo en cuenta que la institución se encuentra en la etapa de Inscripciones; los temas más recurrentes fueron: Adicion y cancelacion e inscripciones.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA

Coordinación de calidad