

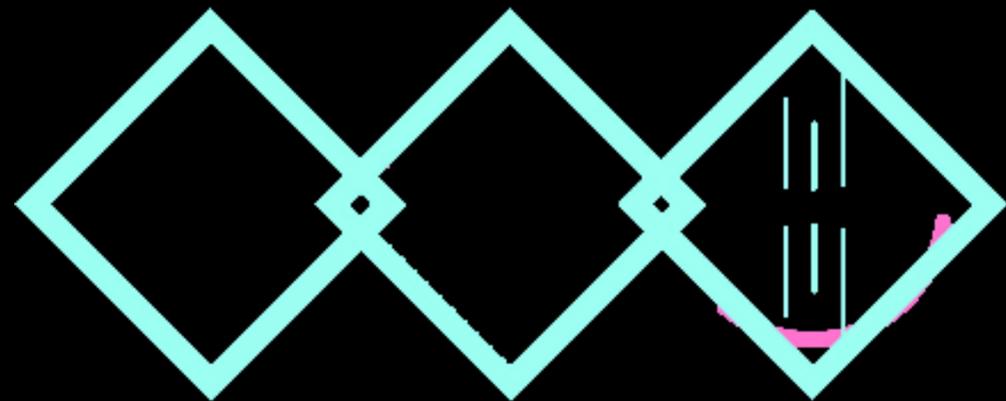
COORDINACION DE CALIDAD

**PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

JULIO 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 **JULIO de 2021**.

- 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.

TERMINOS PARA RESOLVER PQRS



RESULTADOS GENERALES



En el mes de julio ingresaron
60 PQRS:
52 solicitudes, 1 Reclamo y 7
Quejas



TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

TEMAS	QUEJAS
ADICION Y CANCELACION	1
CERTIFICADOS	6



El mes de Julio cerro con un total de (7) quejas, siendo este el reporte mas alto hasta el momento.

Están relacionadas con los temas de Expedición de Certificados (Admisiones y registro) y adición y cancelación (consejo académico).



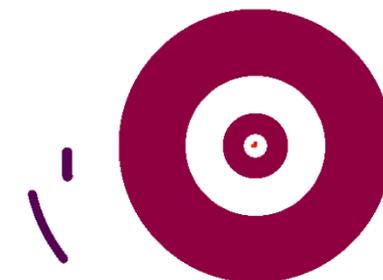
**TOTAL DE RECLAMOS
POR TEMA**

TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

Para este mes ingresò 1 reclamo relacionado con un proceso de periodo de prueba para una estudiante del programa de enfermia.

TEMAS	RECLAMOS
PERIODO DE PRUEBA	1

El numero de reclamos entre el mes pasado y este fue el mismo.

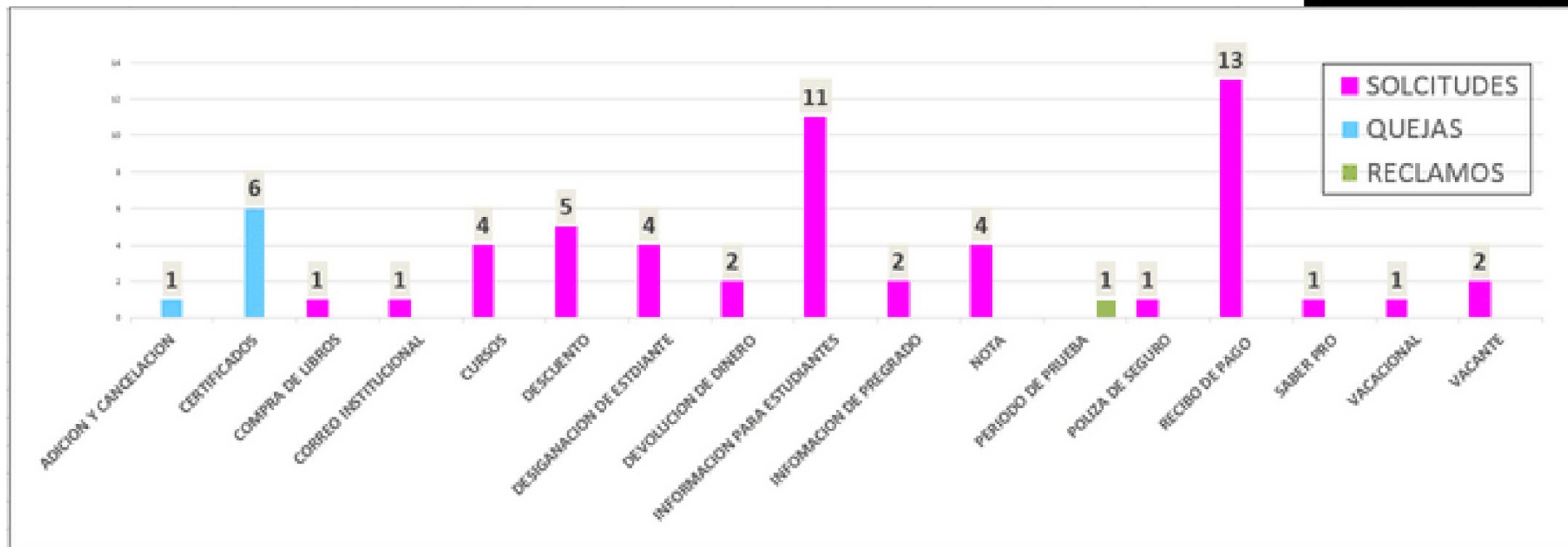




TOTAL DE SOLICITUDES
POR TEMA

TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA

TEMAS	SOLCITUDES
COMPRA DE LIBROS	1
CORREO INSTITUCIONAL	1
CURSOS	4
DESCUENTO	5
DESIGNACION DE ESTUDIANTE	4
DEVOLUCION DE DINERO	2
INFORMACION PARA ESTUDIANTES	11
INFORMACION DE PREGRADO	2
NOTA	4
POLIZA DE SEGURO	1
RECIBO DE PAGO	13
SABER PRO	1
VACACIONAL	1
VACANTE	2
TOTAL	52





Julio para la Fundación Universitaria Navarra, obtuvo **(52 solicitudes)** un numero promedio, pues se encuentra entre las 75 del mes de marzo, siendo este el reporte mas alto del ultimo semestre, y las 43 del mes pasado, como cifra mínima.

Dentro de las solicitudes mas comunes de julio están (RECIBOS DE PAGO) Y (INFORMACIÓN PARA ESTUDIANTES) representado en un total de **24 requerimientos.**

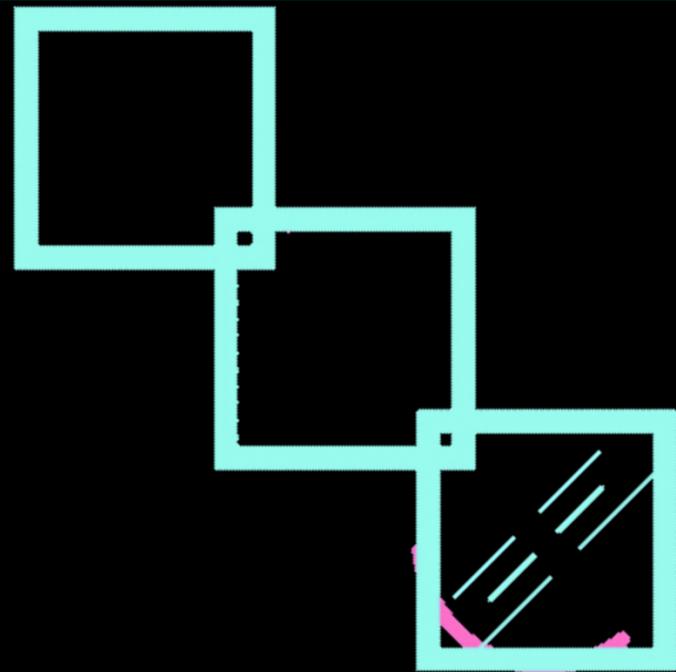
PROCESO/PROCEDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS
ADMISIONES Y REGISTRO	8
COMUNICACIONES Y MARKETING	2
CONSEJO ACADEMICO	2
CONSEJO DE FACULTAD	1
CONSULTORIO JURIDICO	4
DIRECCION JURIDICA	2
EGRESADOS	1
FINANCIERA	14
PLAN PADRINO	1
PROGRAMA DE ADM. EMPRESAS	1
PQRS	7
PROGRAMA DE DERECHO	2
PROGRAMA DE ENFERMERIA	3
PROGRAMA DE MEDICINA	9
TALENTO HUMANO	1
TICS	2
TOTAL	60

TOTAL DE PQRS POR PROCESO

El numero mas alto de solicitudes presentadas fue del area FINANCIERA, con 14 requerimientos, seguido de ADMISIONES Y REGISTRO con 8 requerimientos.



PQRS POR TEMA Y PROCESO

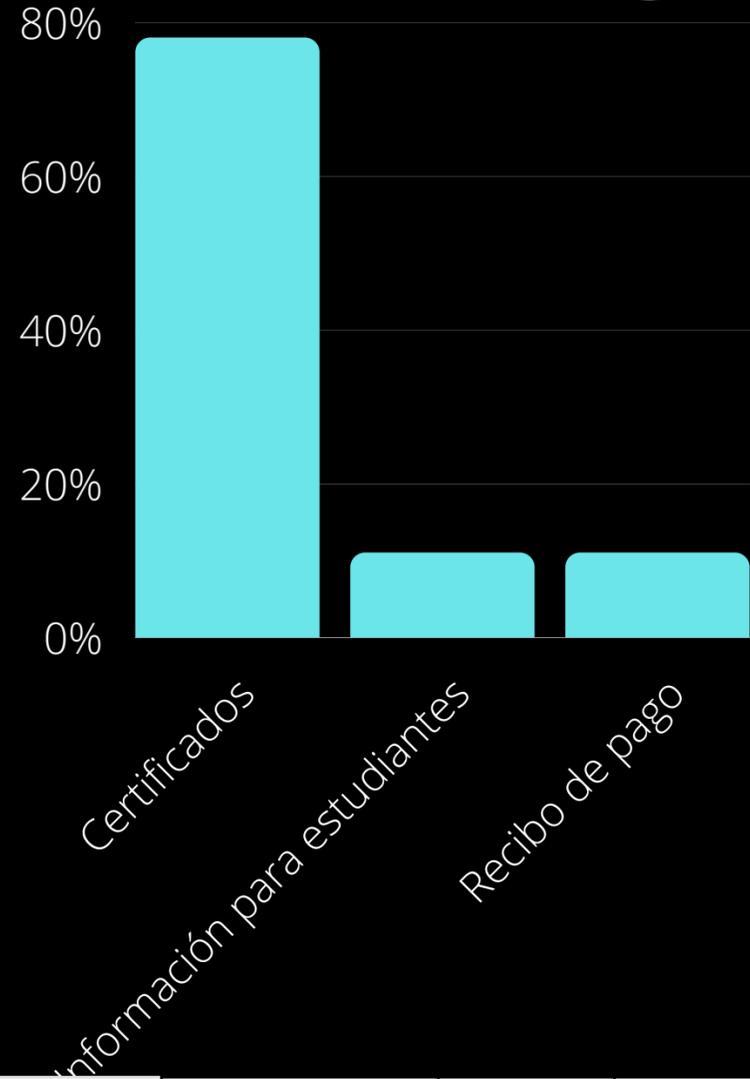


S = Solicitudes

Q = Queja

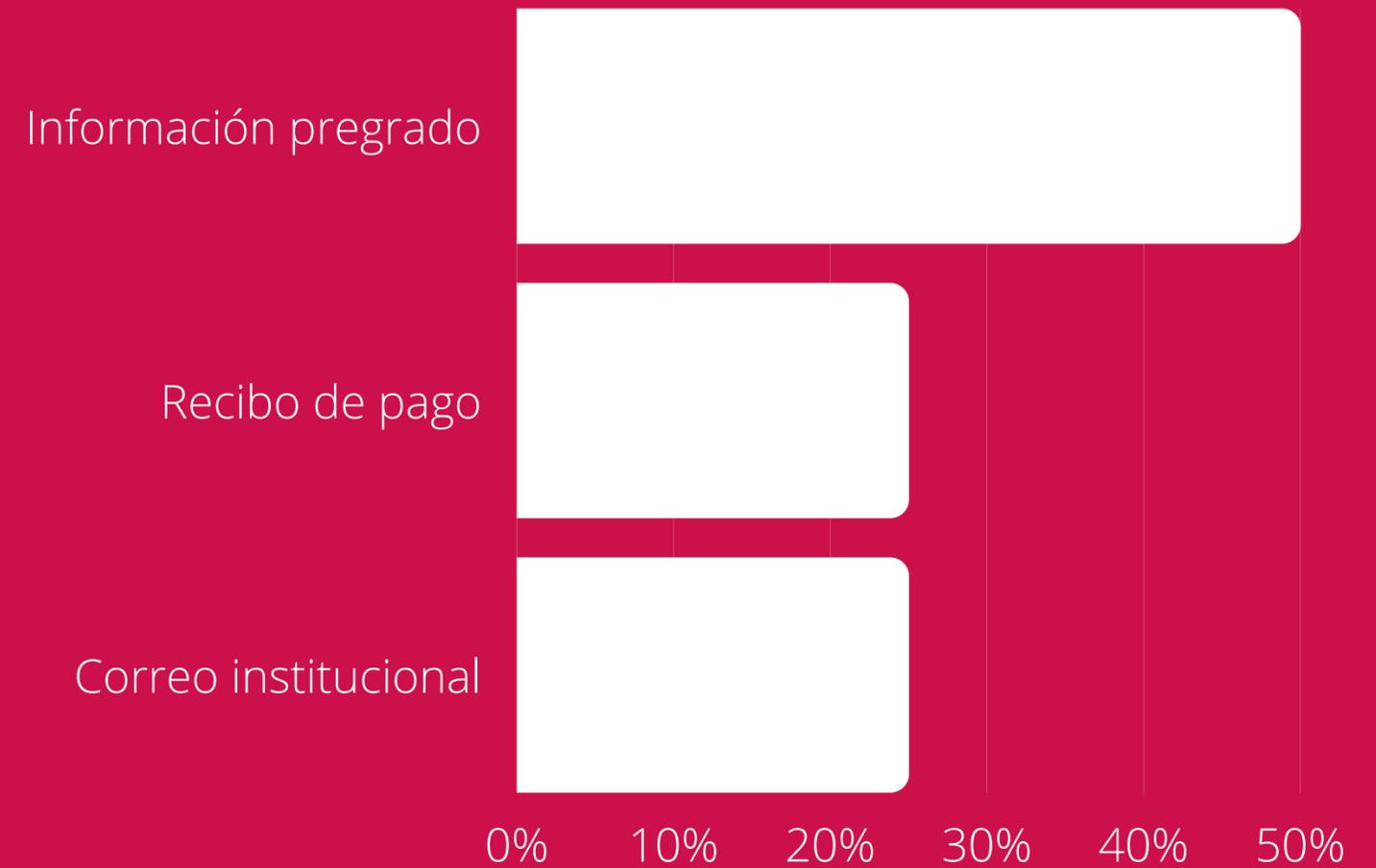
R = Reclamo

Admisiones y registro



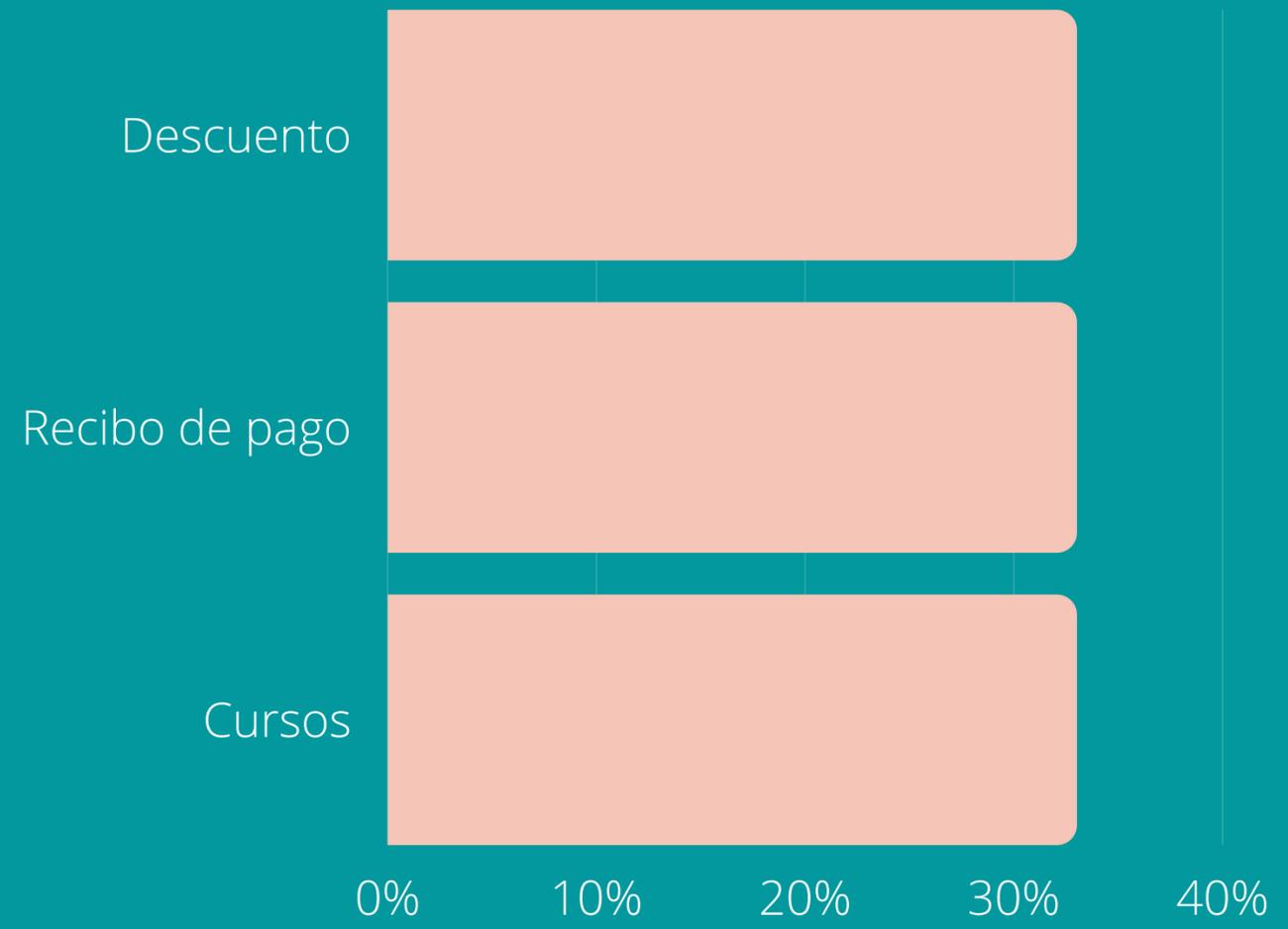
	S	Q	R	
Certificados		7		78%
Informacion para estudiantes	1			11%
Recibo de pago	1			11%

Marketing y Tic`s



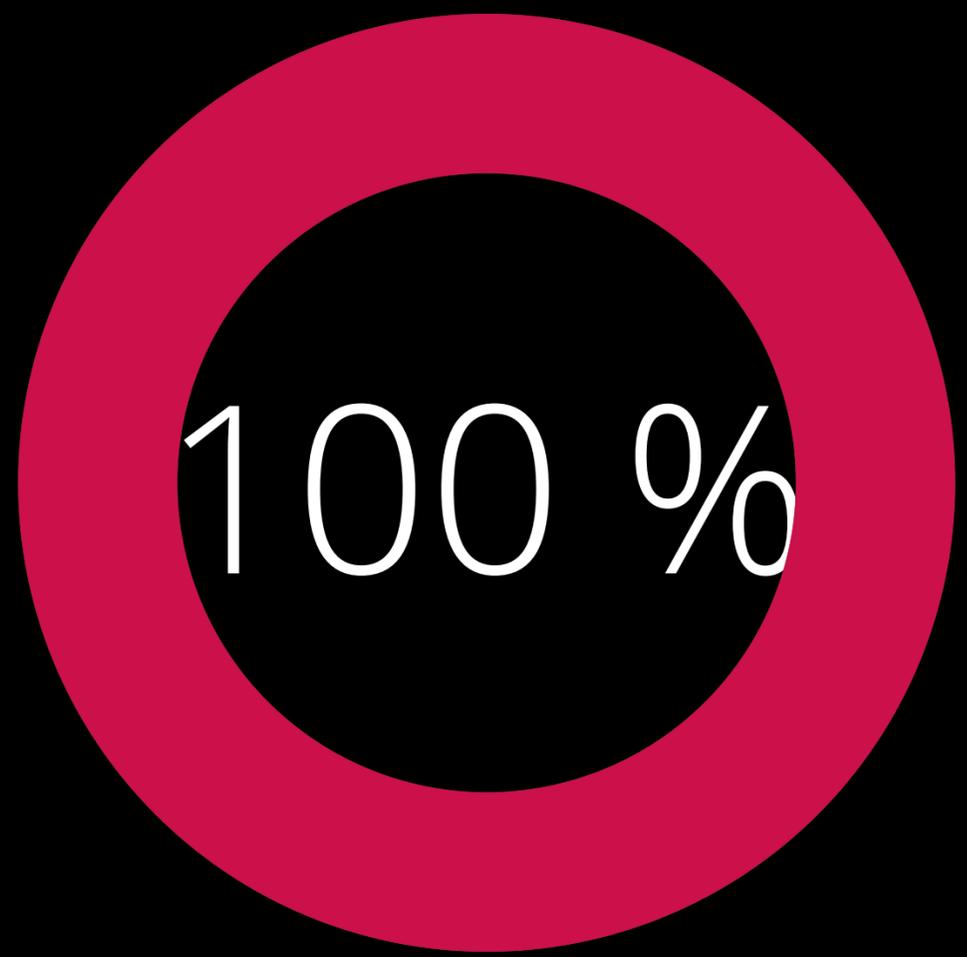
	S	Q	R	
Marketing	2			50%
Tic`s	1			25%
	1			25%

Consejo de facultad y Consejo academico



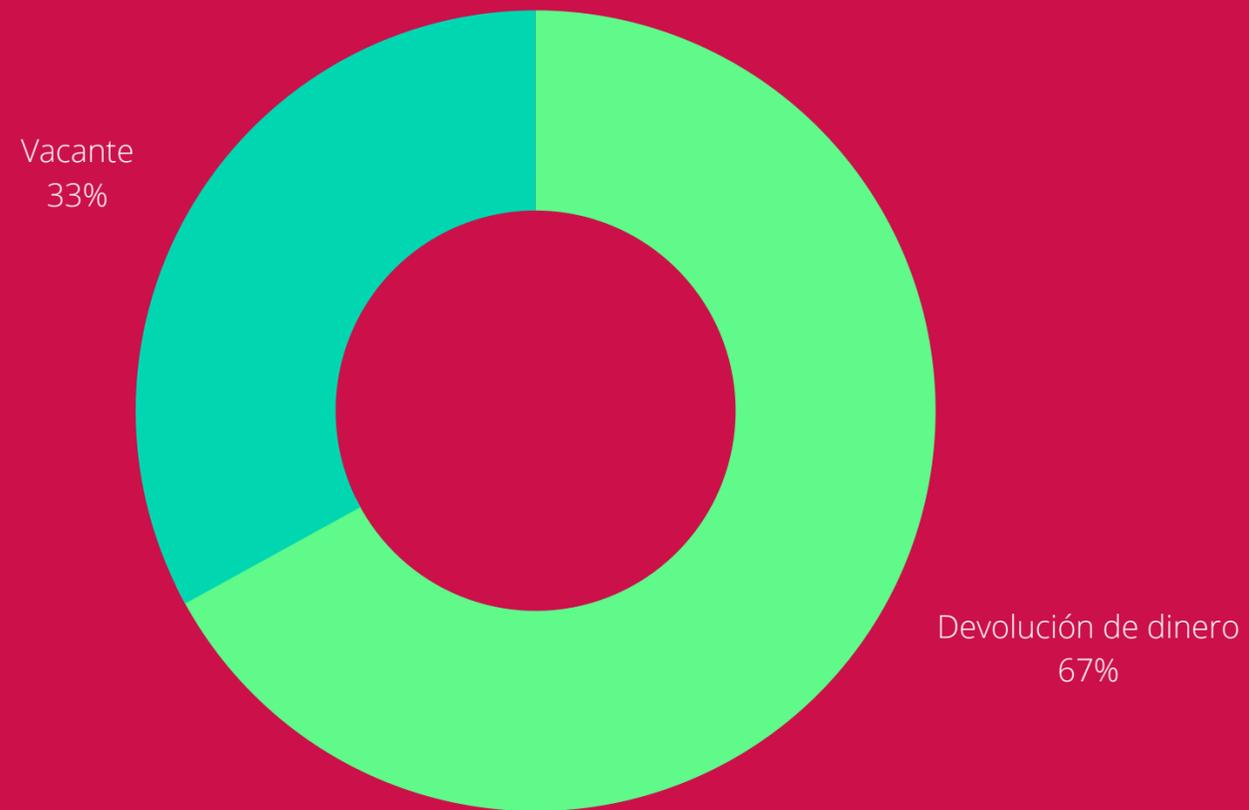
	S	Q	R	
Descuento	1			33%
Recibo de pago	1			33%
Cursos	1			33%

Consultorio juridico

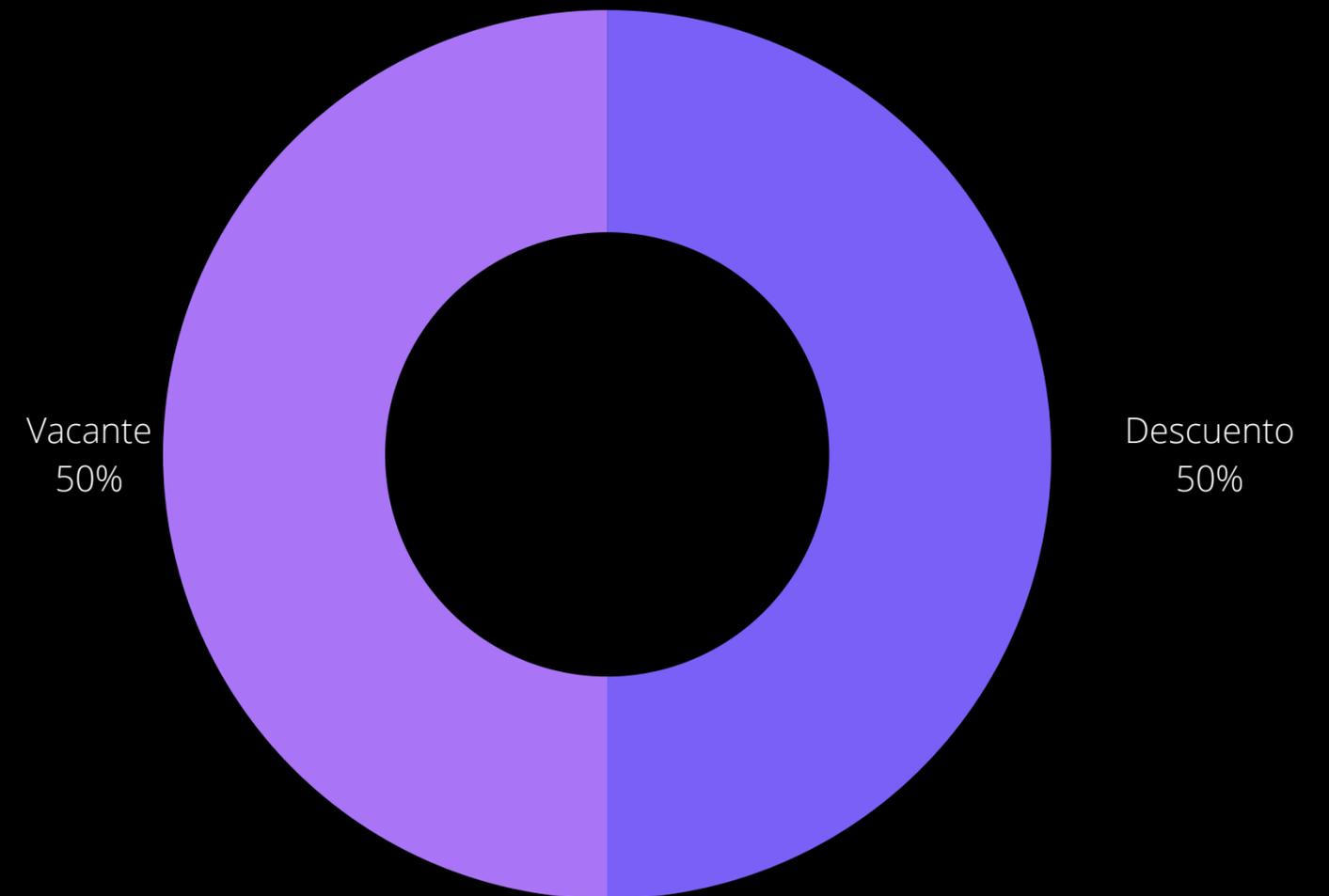


	S	Q	R	
Desiganaciòn de estudiante	4			100%

Dirección jurídica y Talento humano



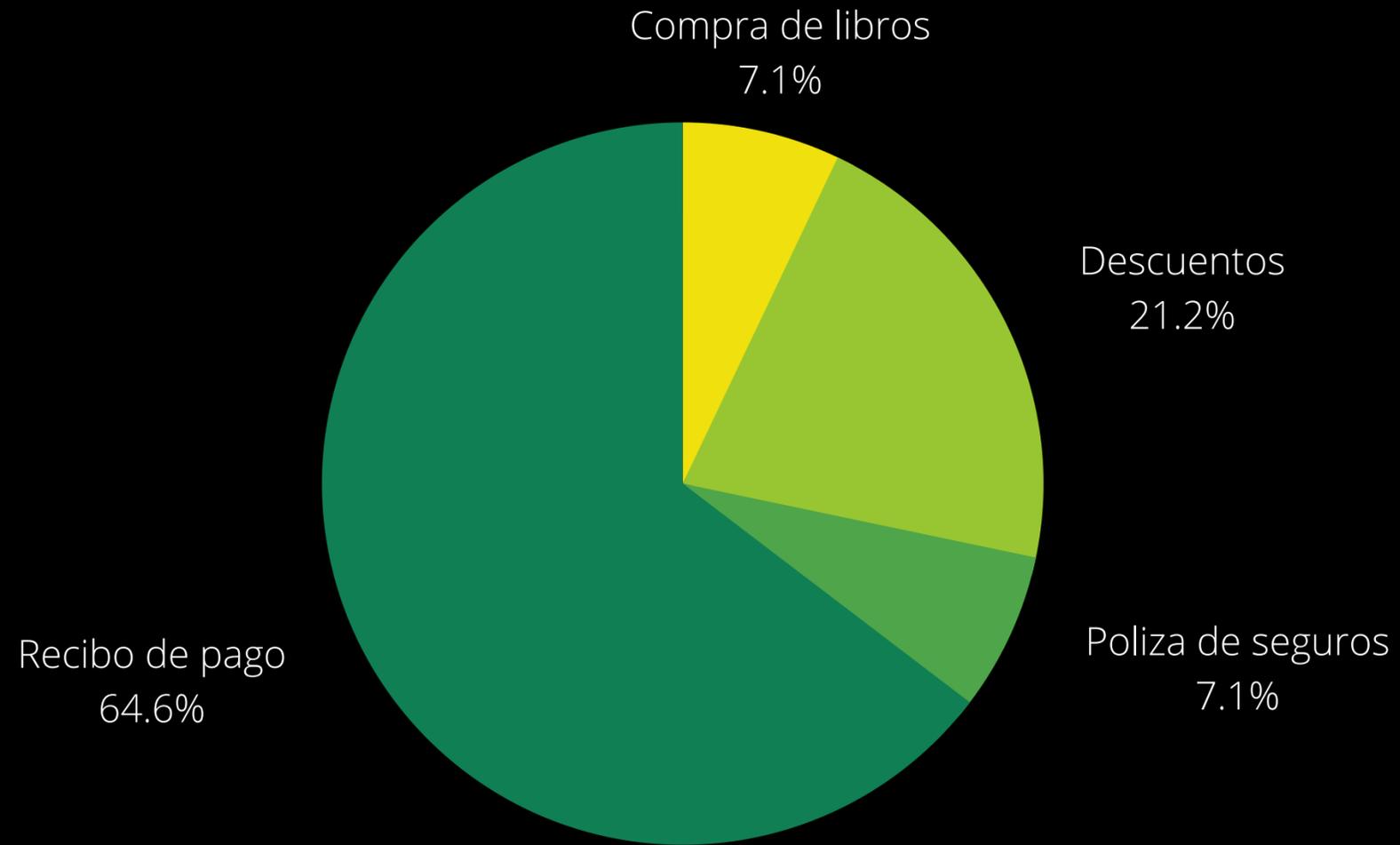
Plan padrino y Egresados



	S	Q	R	
Devolucion de dinero	2			67%
Vacante	1			33%

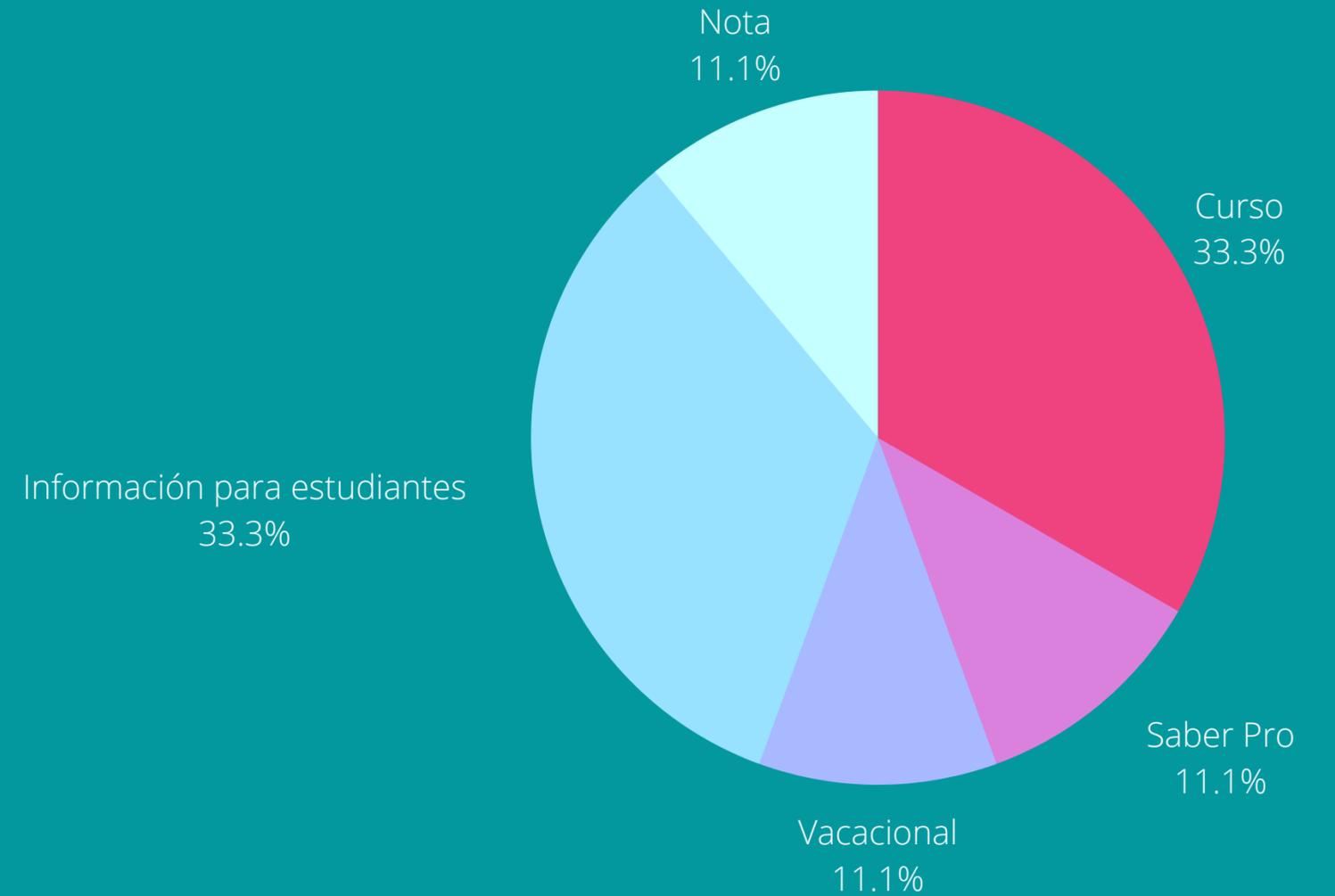
	S	Q	R	
Plan padrino	Descuento	1		50%
Egresados	Vacante	1		50%

Financiera



	S	Q	R	
Compra de libros	1			7%
Descuentos	3			21%
Poliza de seguros	1			7%
Recibo de pago	9			64%

Programa de medicina



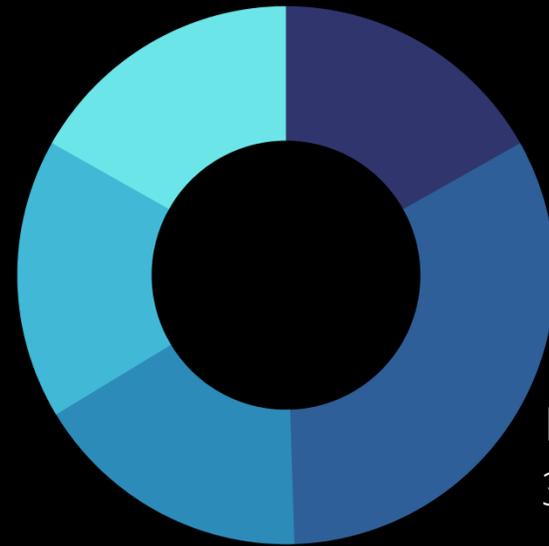
	S	Q	R	
Curso	3			33%
Saber pro	1			11%
Vacacional	1			11%
Informacion para estudiantes	3			33%
Nota	1			11%

Programa de administracion de empresas, derecho y enfermeria

Notas (enfermeria)
16.8%

Adiciones y cancelaciones
16.8%

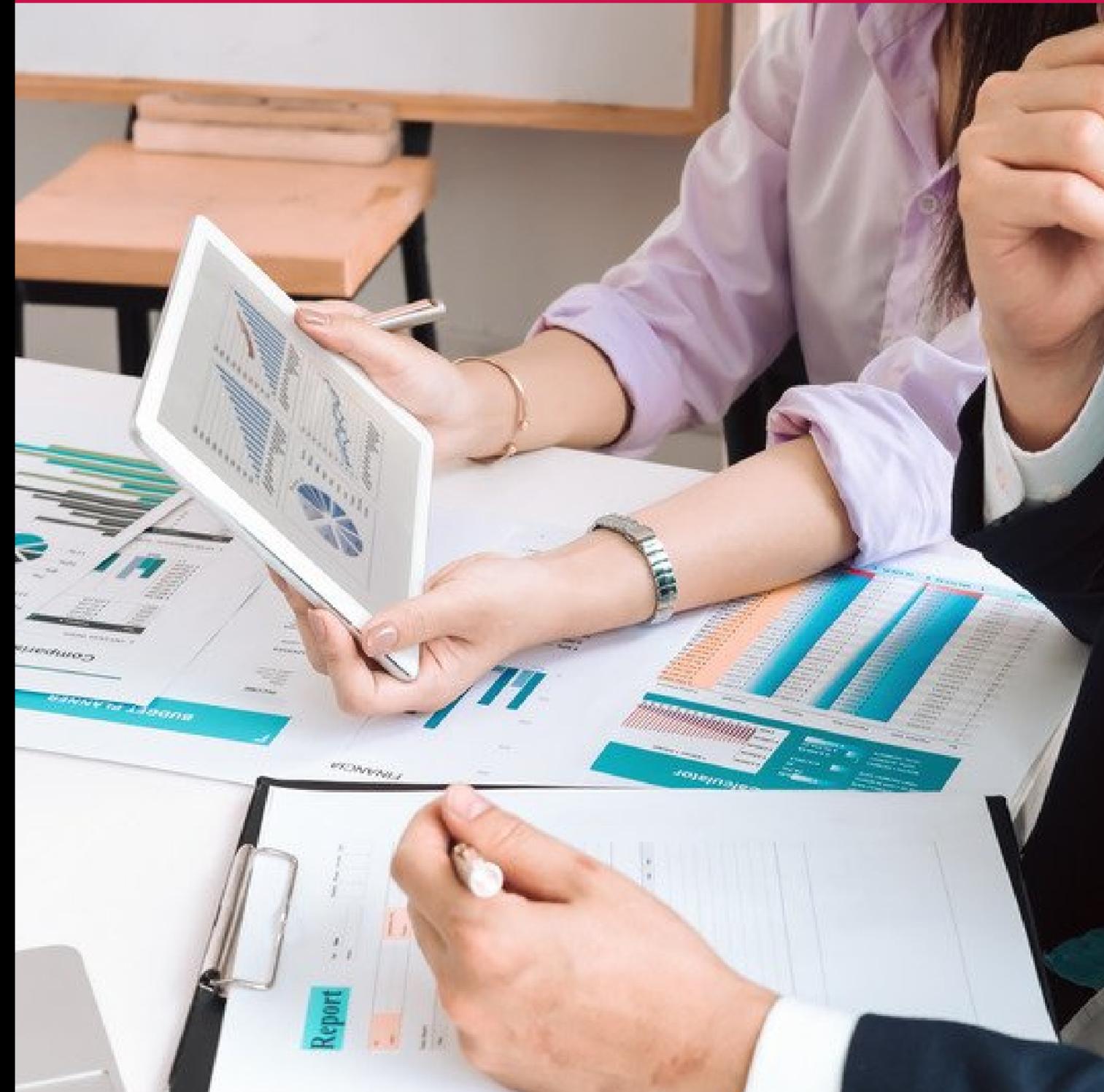
Periodo de prueba
16.8%



Notas
32.7%

Información para estudiantes
16.8%

		S	Q	R	
Adm. Empresas	Adicion y cancelacion		1		17%
Derecho	Nota	2			33%
		1			17%
Enfermeria	Informacion para estudiantes	1			17%
	Periodo de prueba			1	17%

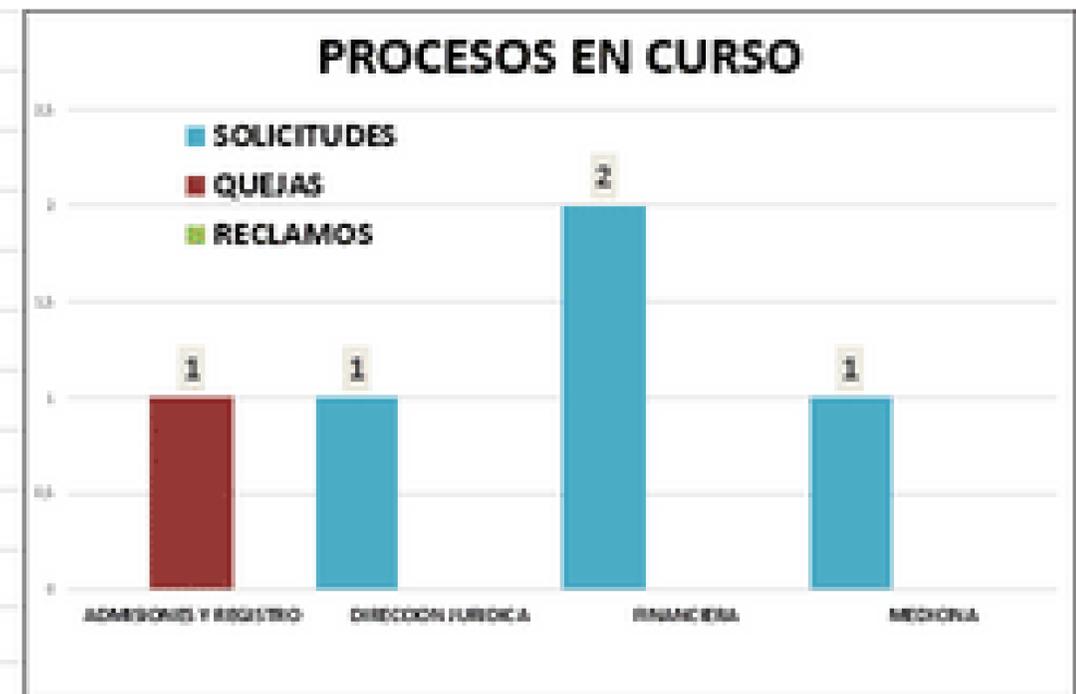
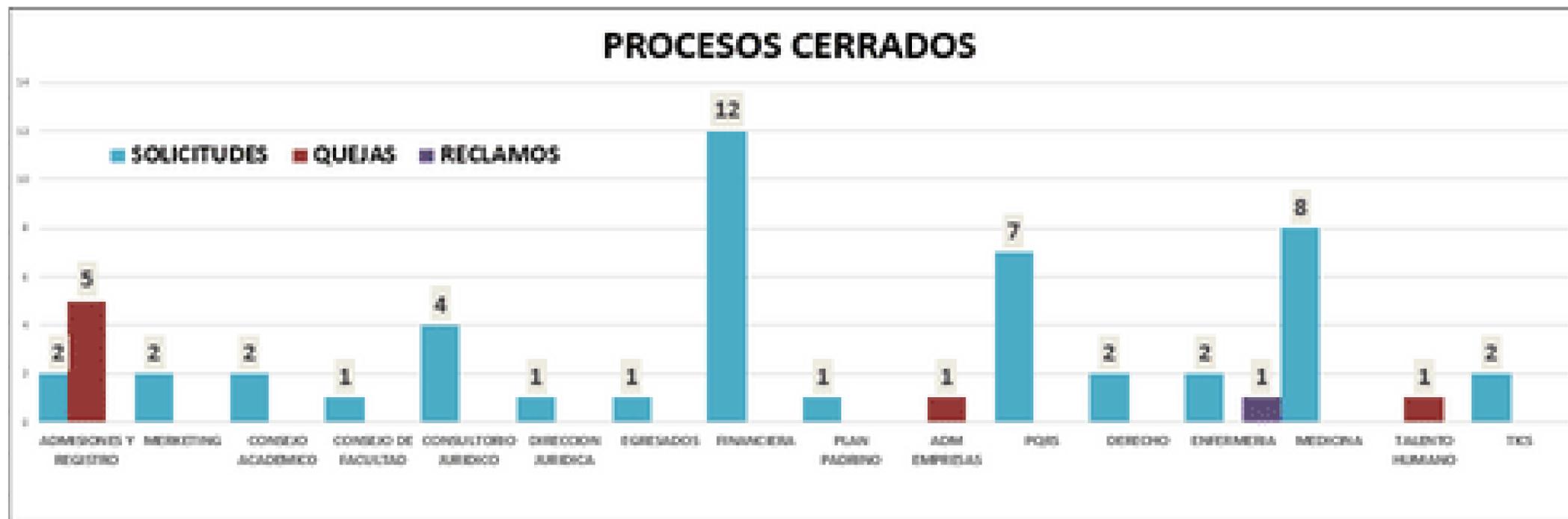




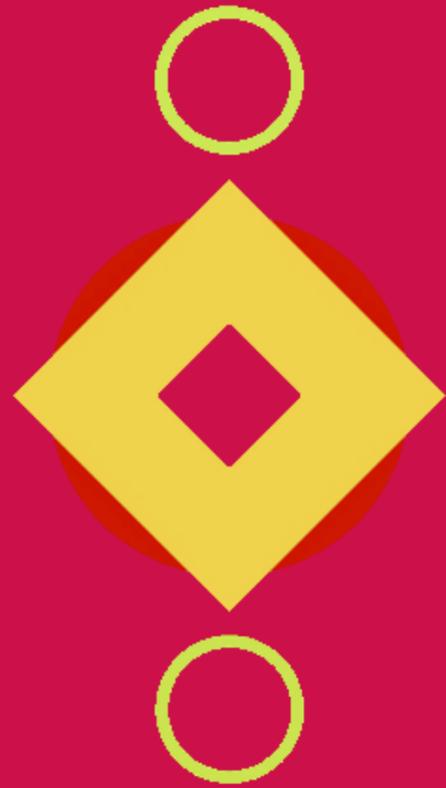
PQRS por proceso

CERRADOS O EN CURSO

ESTADO DEL PROCESO	TIPO DE SOLICITUD	ADMISIONES Y REGISTRO	MARKETING	CONSEJO ACADEMICO	CONSEJO DE FACULTAD	CONSULTORIO JURIDICO	DIRECCION JURIDICA	EGRESADOS	FINANCIER A	PLAN PADRINO	ADM EMPRESAS	PQRS	DERECHO	ENFERMERIA	MEDICINA	TALENTO HUMANO	TICS	TOTAL
CERRADO	SOLICITUDES	2	2	2	1	4	1	1	12	1		7	2	2	8		2	47
	QUEJAS	5									1					1		7
	RECLAMOS												1					1
EN CURSO	SOLICITUDES						1		2						1			4
	QUEJAS	1																1
	RECLAMOS																	0



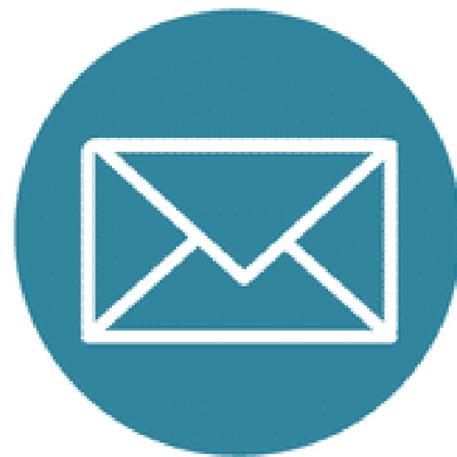
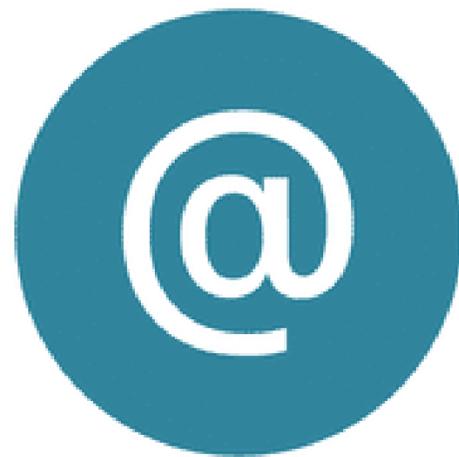
5 PQRS EN CURSO
55 PQRS CERRADAS



Julio donde se presentaron 60 PQRS, cerro con 4 requerimientos en curso, siendo este el repote mas favorable, pues es la cifra mas pequeña en lo que se lleva del año.

Febrero.....	17
Marzo.....	9
Abril.....	9
Mayo.....	6
Junio.....	7

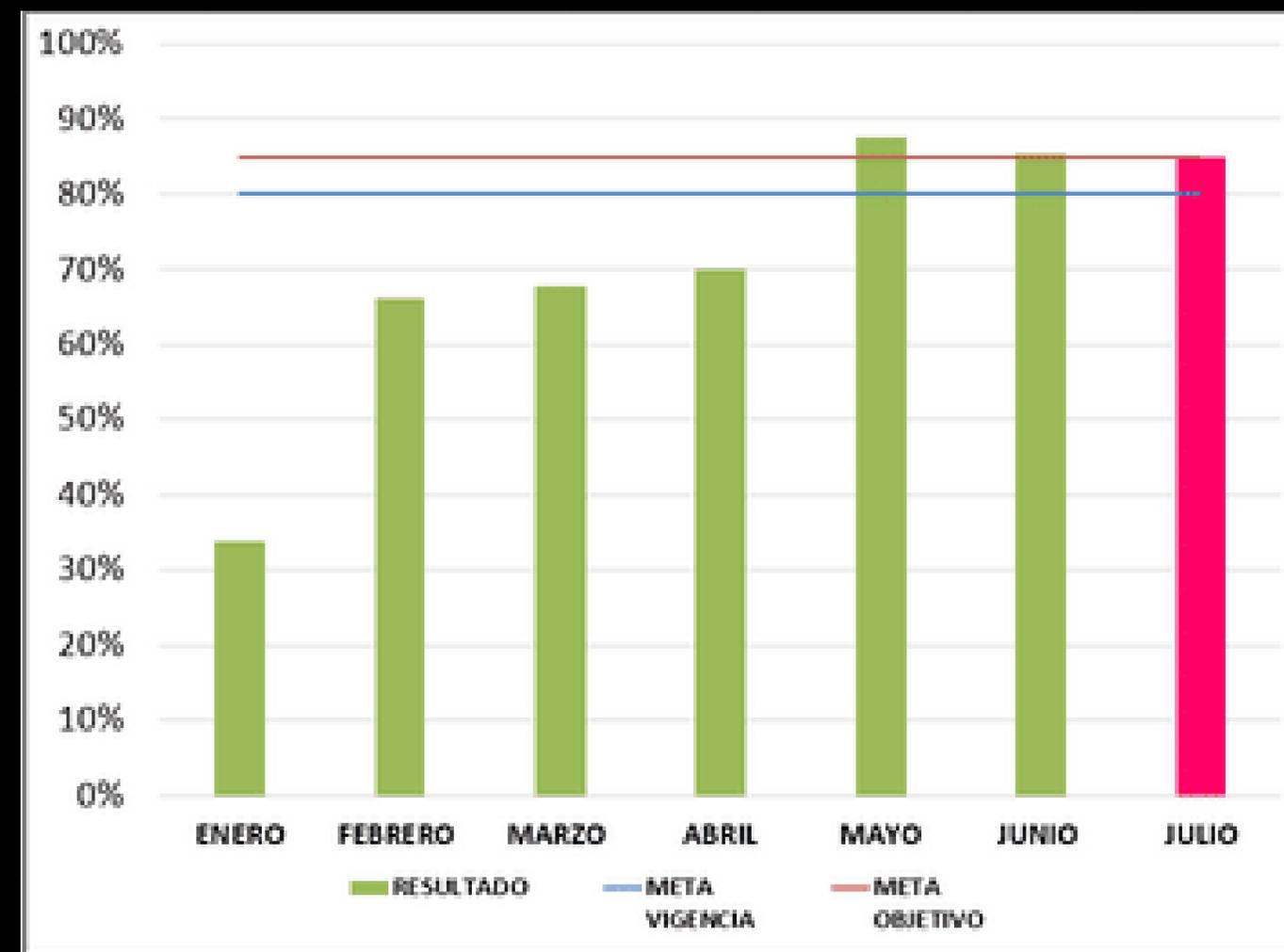
INDICADOR DE ATENCIÓN DE LAS PQRS



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%
JUNIO	41	48	85%	80%	85%
JULIO	51	60	85%	80%	85%

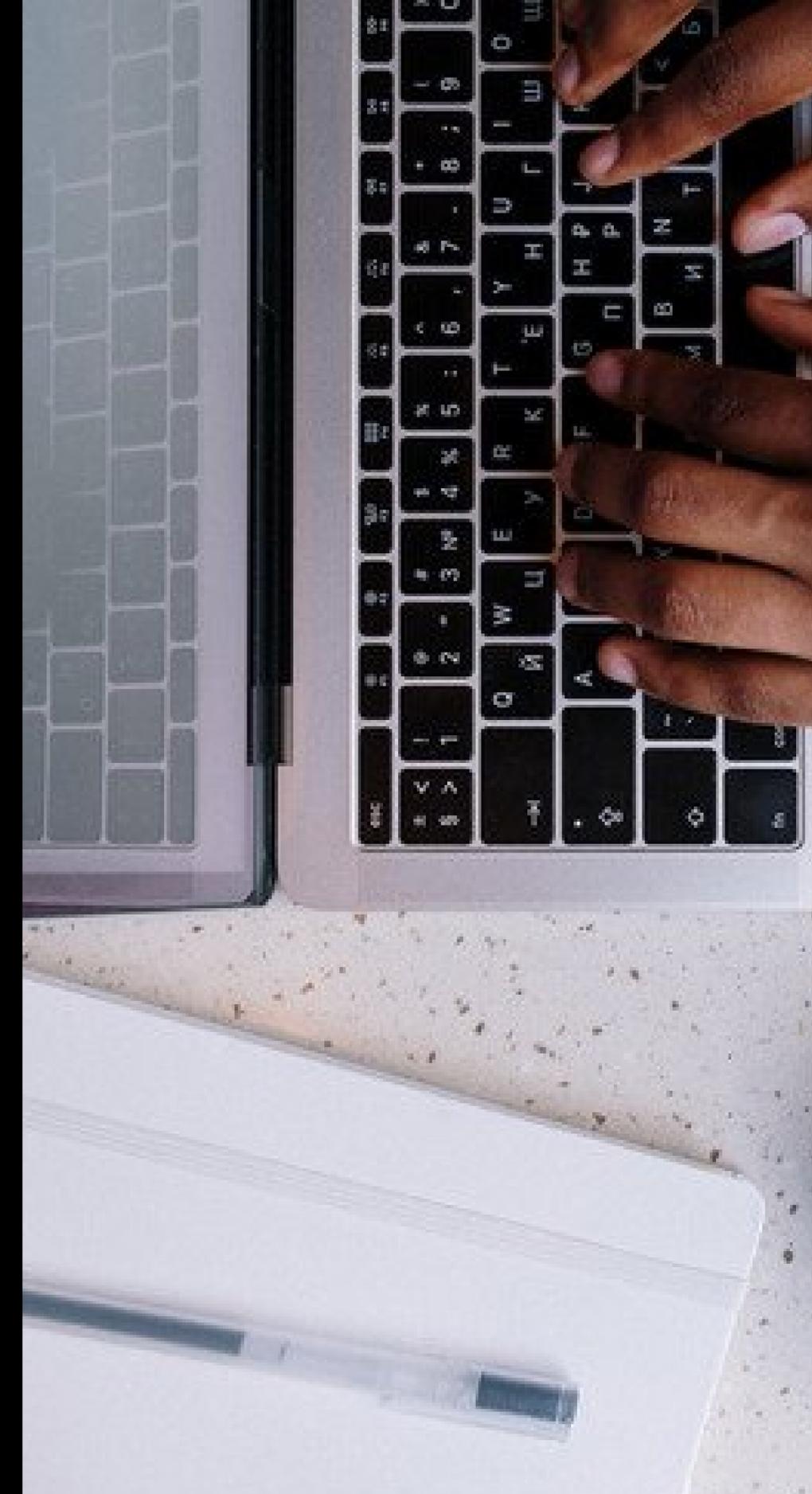
Teniendo en cuenta el objetivo principal de este indicador el cual es lograr identificar si se da cumplimiento oportuno de las PQRS, se evidencio que:

Para este mes de julio la respuesta oportuna esta en un 85%, un porcentaje favorable superior a la meta de 80% y que se mantubo contante respecto al mes pasado.



PQRS FRECUENTES

En el transcurso del año 2021 encontramos PQRS 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.



TEMA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO		
	P	Q	R	P2	Q2	R2	P3	Q3	R3	P4	Q4	R4	P5	Q5	R5	P6	Q6	R6	P7	Q7	R7
Matriculas	16	2	1	1		1	1		1										2		
Certificados	6	1		6		1	12			5			2	1			2	1		4	
Informacion de pregrado	6			7	1		2			2			15			4			2		
Informacion de posgrado	1			1			4			2			5			1					
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			1		
Microsoft teams				6			7			3			2								
Recibo de pago							7						2			4			7		
Inscripcion										9			4			6					
TOTAL	31	3	1	39	3	5	56		2	32			36	1	2	24	2	1	12	4	0

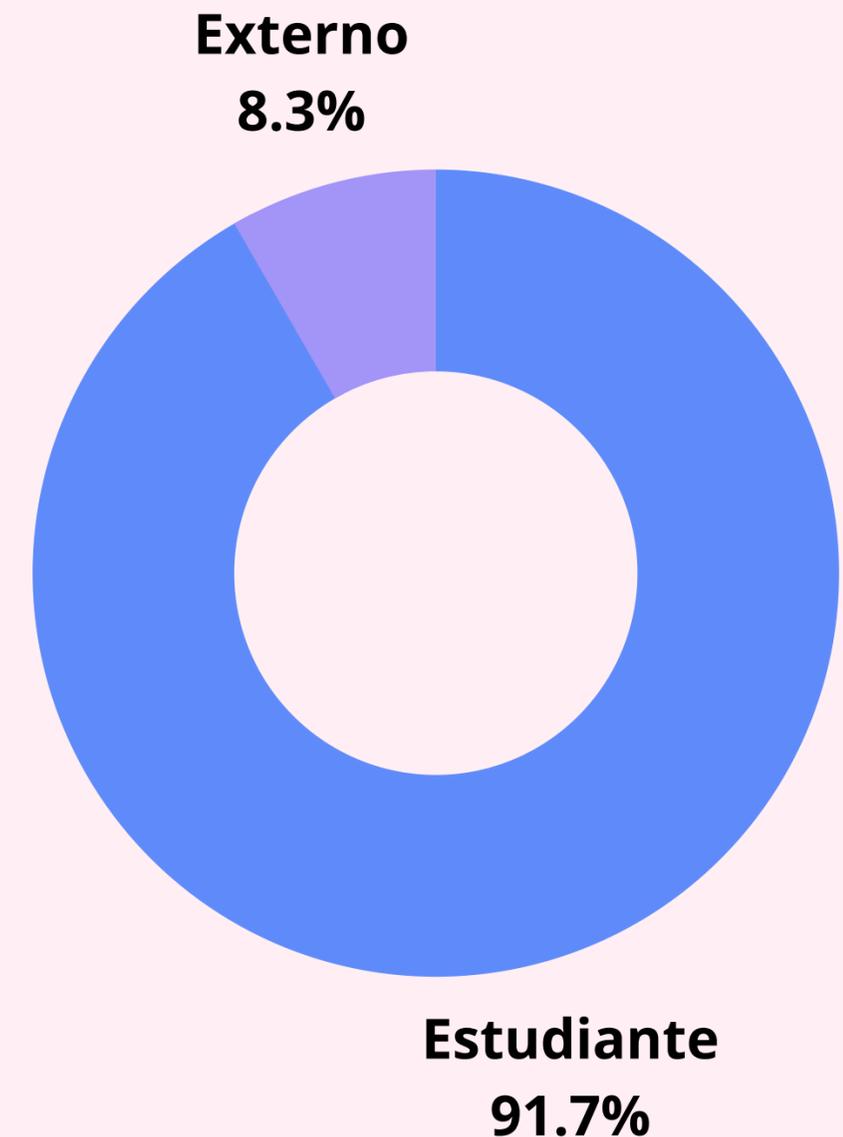


En el mes de JULIO las PQRS más recurrentes se relaciona con:
Certificados y recibos de pago.

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

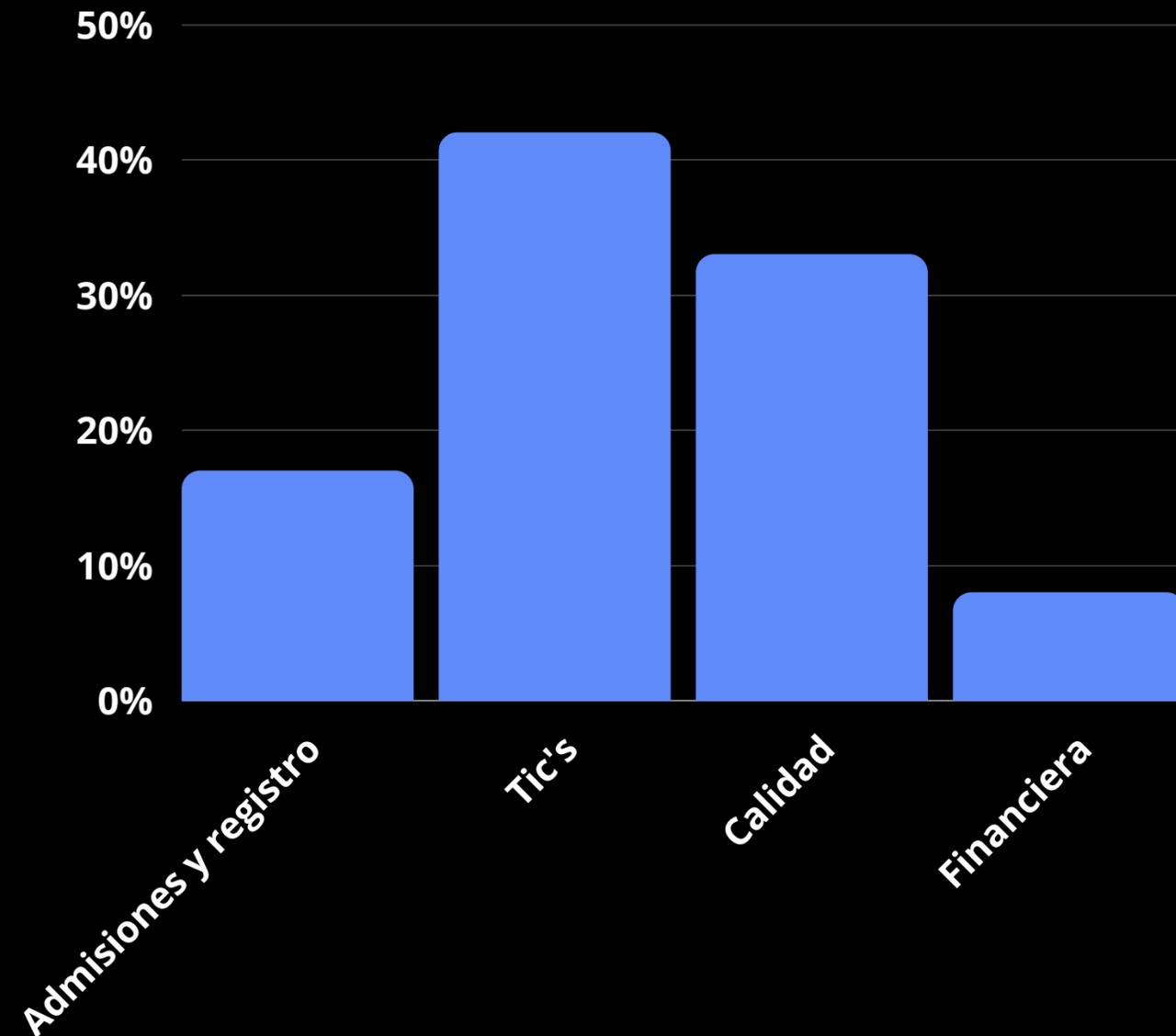
En el mes de Julio se recibieron 12 respuestas de usuarios, en donde se puede evidenciar la atención oportuna del servicio de PQRS y de los otros procesos implicados como se muestra a continuación:

Análisis de tipo de usuario



1. Pregunta

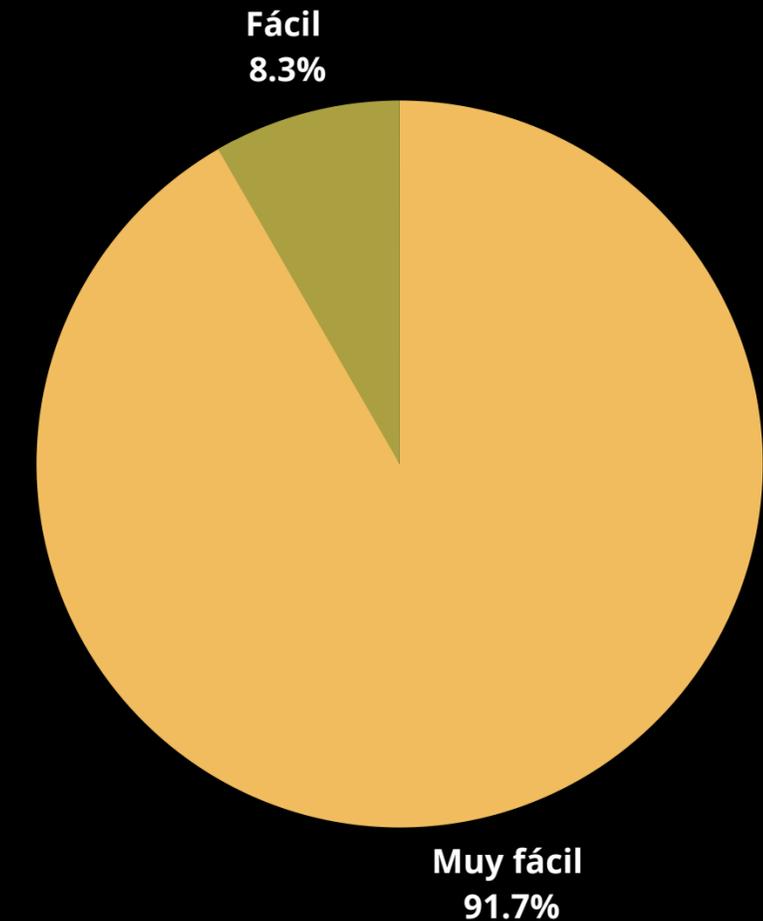
Proceso al que fue dirigido la PQRS



TIC'S fue el proceso con mas PQRS.

2. Pregunta

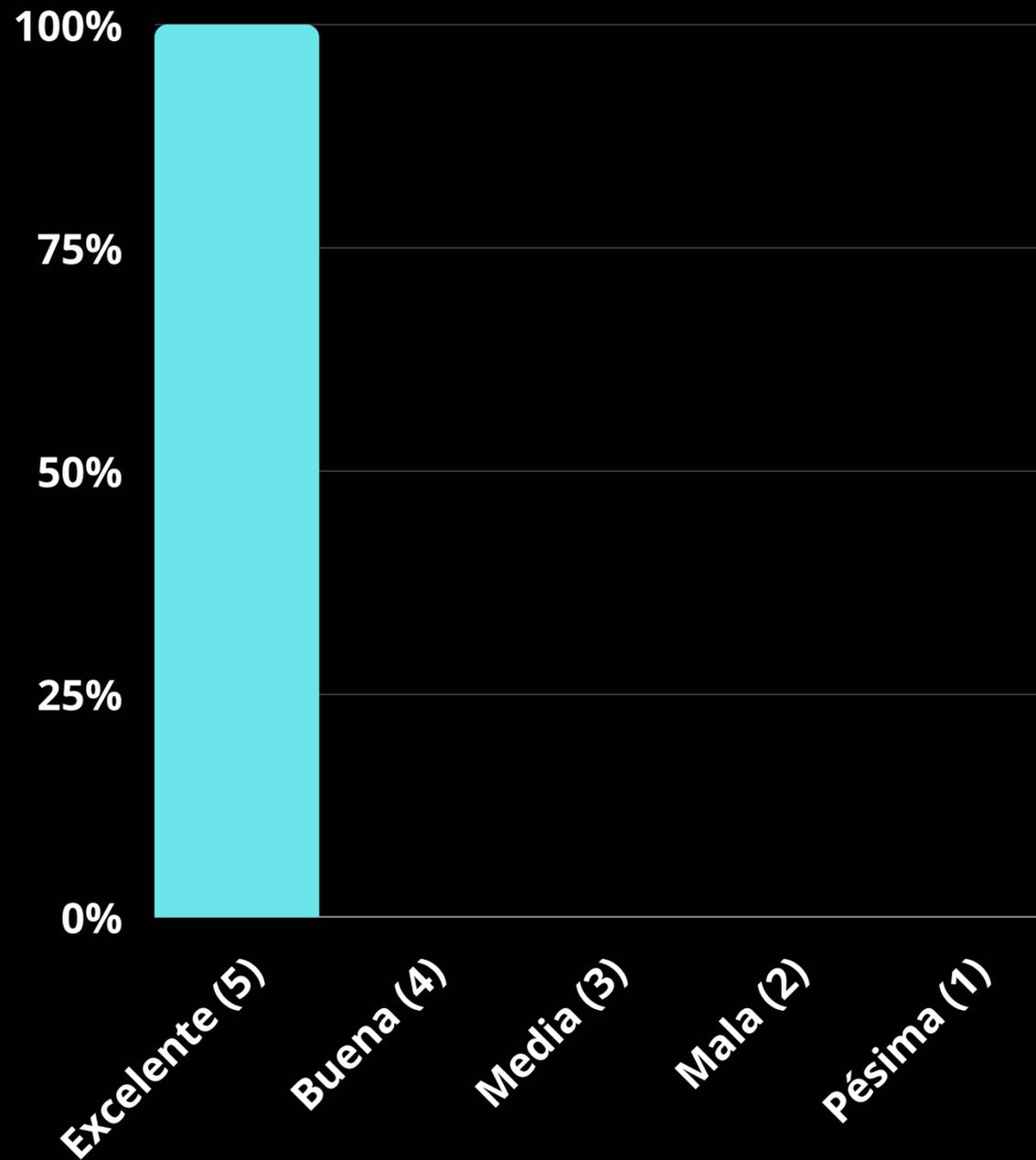
¿Qué tan fácil fue para usted presentar su Solicitud, Queja y Reclamos?



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



4. Pregunta

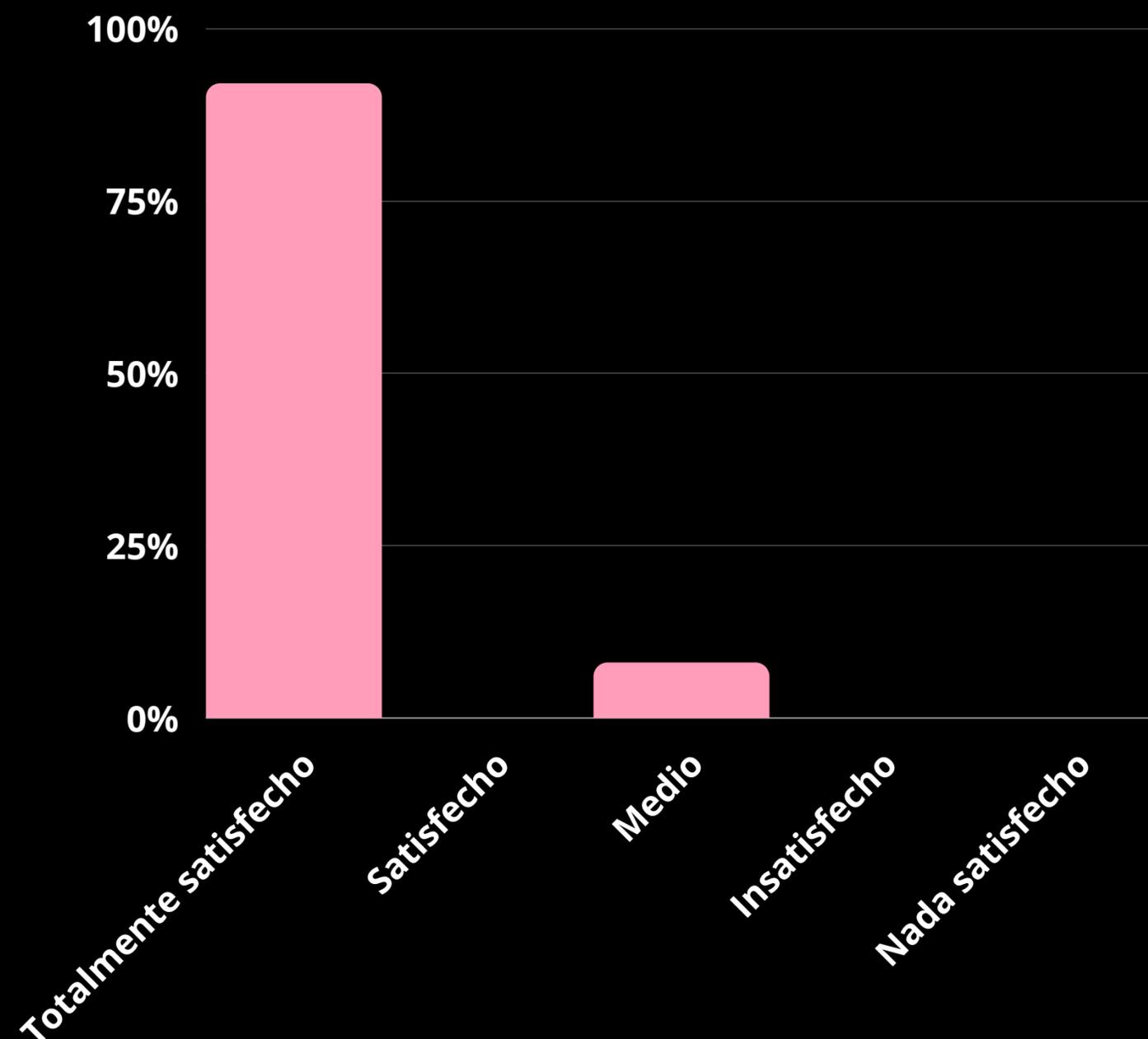
¿Recibió respuesta a su solicitud?



Todas las PQRS de quienes participaron en la encuesta fueron resueltas.

5. Pregunta

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



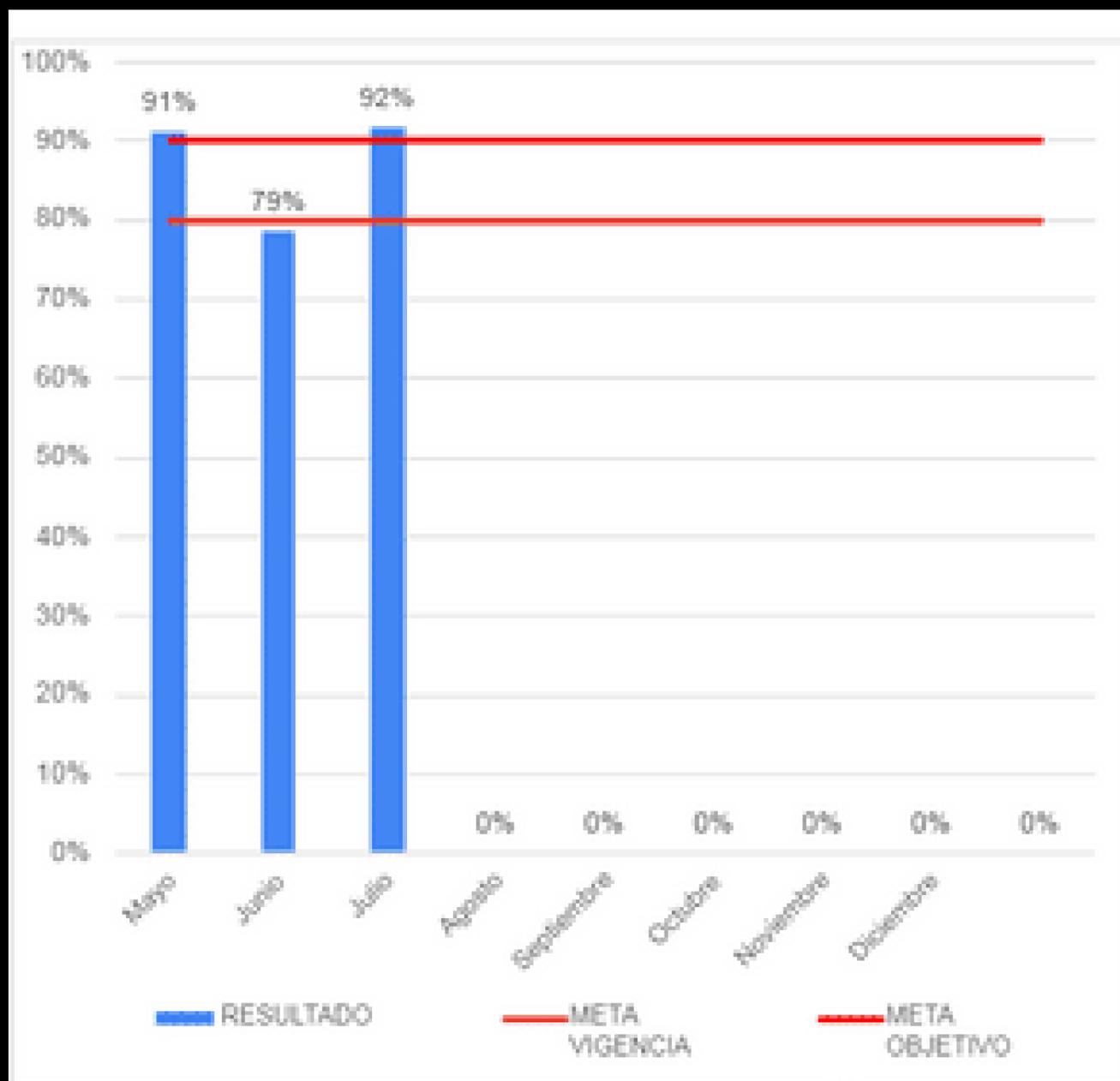
Con esta pregunta damos respuesta al indicador de satisfacción de las PQRS parte fundamental de este informe; este nos indica que las respuestas dadas por las dependencias involucradas, fueron oportunas en un **92%**

En el mes de Julio, se identificó un nivel mayor 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 92% en el mes de Julio, podemos observar que a comparación con el mes pasado mejoro y se cumplió la meta objetivo.

CONCLUSIÓN



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 Julio se puede observar en el **indicador de satisfacción del servicio** que se cumplió la meta objetivo en un **92%** ; lo anterior refleja que la satisfacción en la atención al usuario fue oportuna.



Julio igual que el mes pasado, en cuanto a la solución de las PQRS de manera oportuna, presento un cumplimiento favorable en un 85%, indicando que la gestión realizada por las diferentes áreas de la institución fue sobresaliente pero, cabe resaltar que es necesario que dicha gestión sea mas ágil y así, cumplir en un 100% con los tiempos de respuesta.



Las áreas en donde se reporto el mayor numero de PQRS son, **financiera** con 14 requerimientos seguido de **Admisiones y registro** con 8 y teniendo en cuenta que nos encontramos en época de inscripciones e inicio de clases; los temas recurrentes fueron **Ordenes de pago y Certificados**.



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA

Coordinación de calidad