COORDINACION DE CALIDAD

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

OCTUBRE 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 Octubre de 2021.

TERMINOS PARA RESOLVER 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:

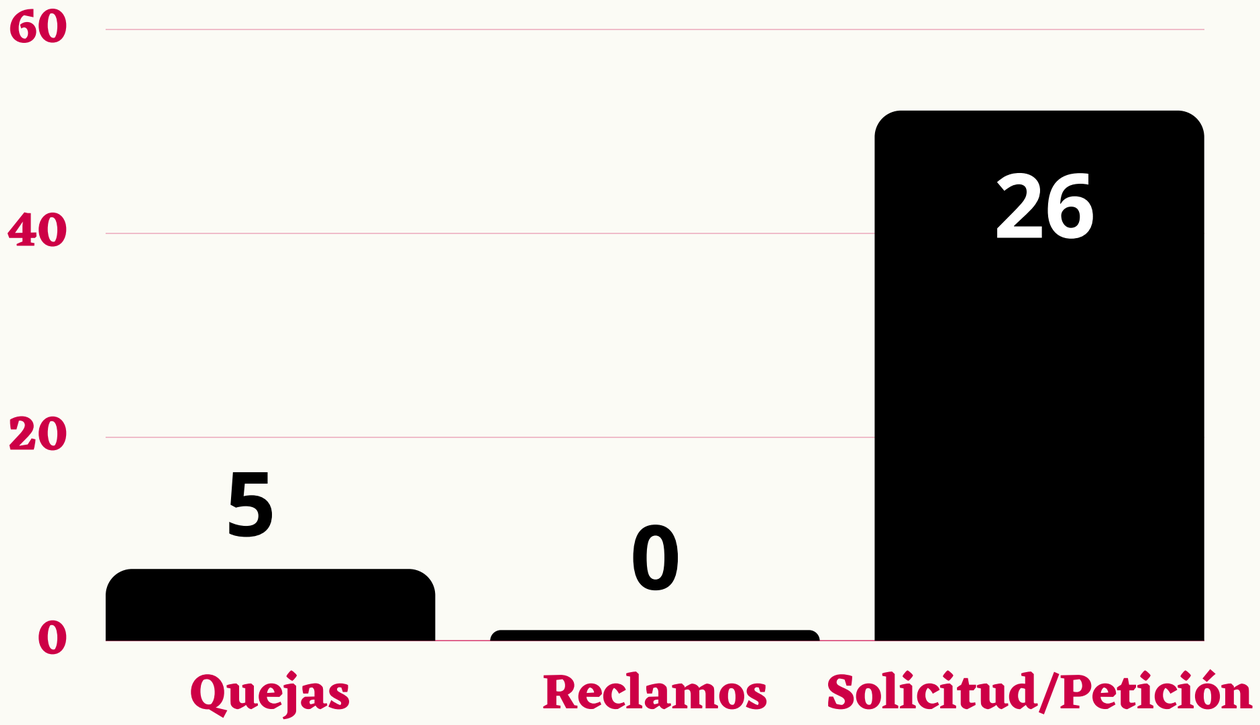
- Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.

- Las peticiones de documentos que son enviados a firma y revisión tales como certificados de notas, estudio, conducta entre otros impresos, se atenderan segun los dias dispuestos para cada uno de ellos.

- 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 octubre ingresaron **31 PQRS: 26 solicitudes, 0 Reclamo y 5 Quejas**



TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

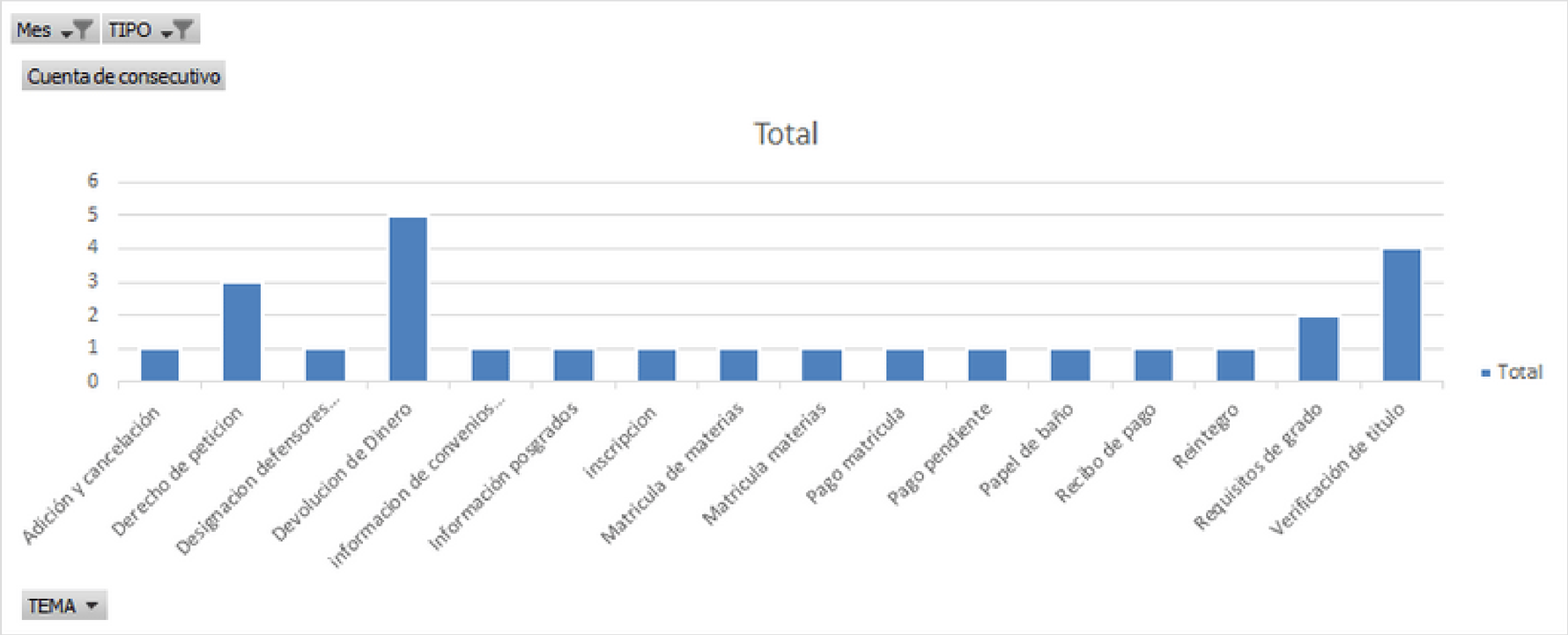
TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

El mes de Octubre cerro con un total de (5) quejas, siendo este el reporte mas alto hasta el momento.

Están relacionadas con los temas de Expedición de Certificados (Admisiones y registro) y adicion y cancelacion (consejo academico).

Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Entrada y salida de uninavarra	2
Horarios	1
Inconformidades en el servicio	1
Notas	1
Total general	**5**

TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA



TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA

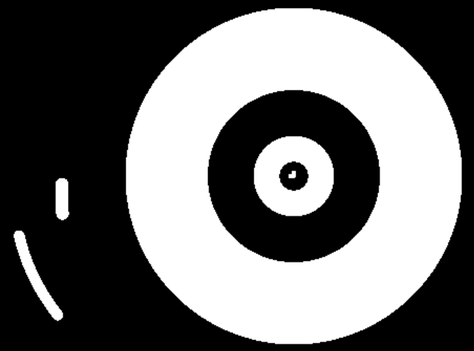
Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Adición y cancelación	1
Derecho de peticion	3
Designacion defensores de oficio	1
Devolucion de Dinero	5
informacion de convenios internacional	1
Información posgrados	1
inscripcion	1
Matricula de materias	1
Matricula materias	1
Pago matricula	1
Pago pendiente	1
Papel de baño	1
Recibo de pago	1
Reintegro	1
Requisitos de grado	2
Verificación de titulo	4
Total general	**26**

TOTAL DE PQRS POR PROCESO

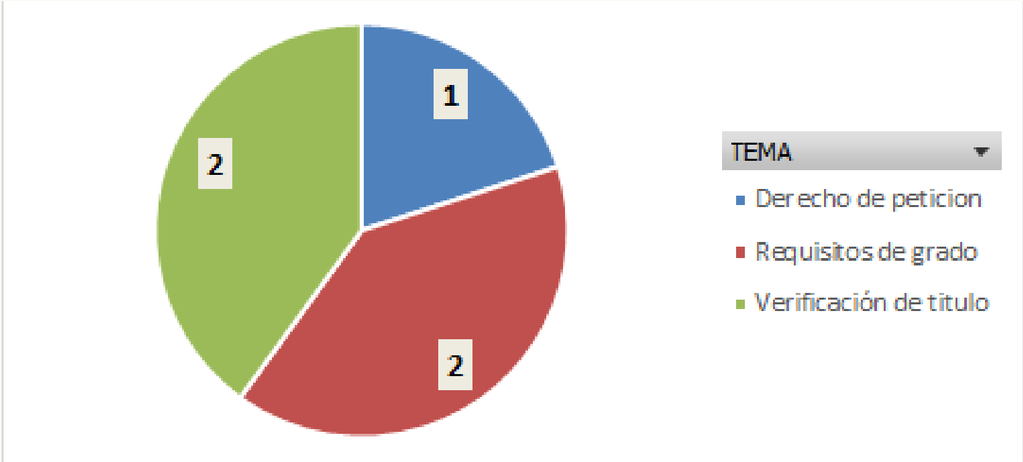
Nuevamente él area **Financiera** sigue teniendo el reporte mas alto de solicitudes con 8 requerimientos, los cuales estan relacionados con devolucion de dinero, pago de matricula, ordenes de pago, entre otros.

Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Admisiones y Registro	4
Comunicaciones y marketing	1
Consultorio Jurídico	1
Cooperación Internacional	1
Gestion academica	1
Gestión Administrativa	3
Gestión de la Oferta académica	1
Gestión Financiera	8
Gestión Jurídica	1
Gestión Tecnológica institucional	2
Laboratorios	1
Posgrados	1
Programa Derecho	2
Programa Ing. Ambiental	3
Programa Medicina	1
Total general	**31**

PQRS POR TEMA Y PROCESO

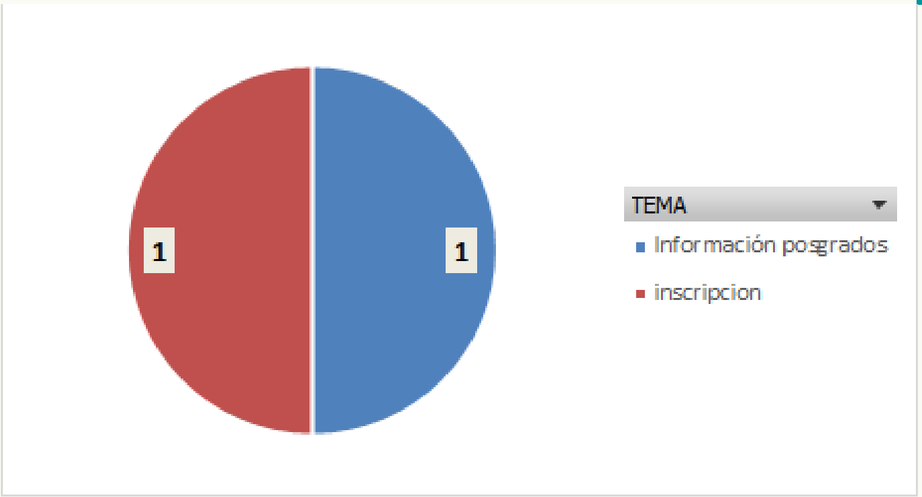


Admisiones y registro / Gestion Academica



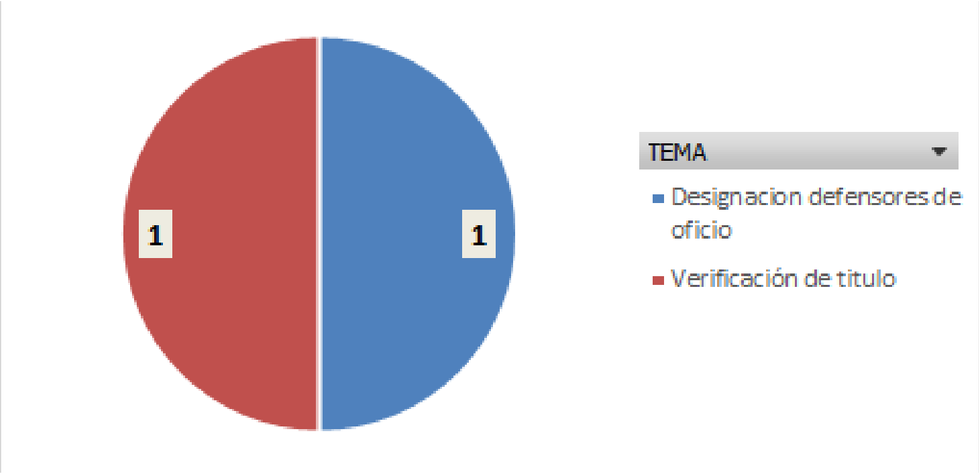
Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Derecho de peticion	1
Requisitos de grado	2
Verificación de titulo	2
Total general	**5**

Marketing / Posgrados



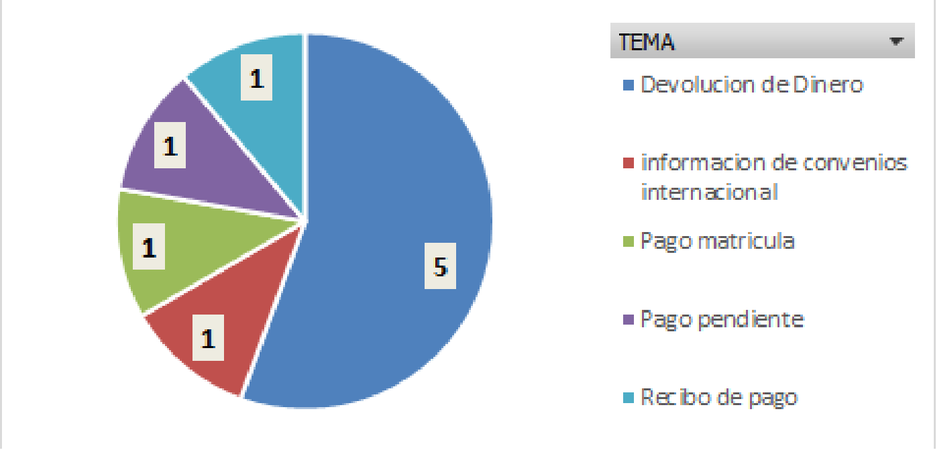
Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Información posgrados	1
inscripcion	1
Total general	**2**

Consultorio juridico / Juridica



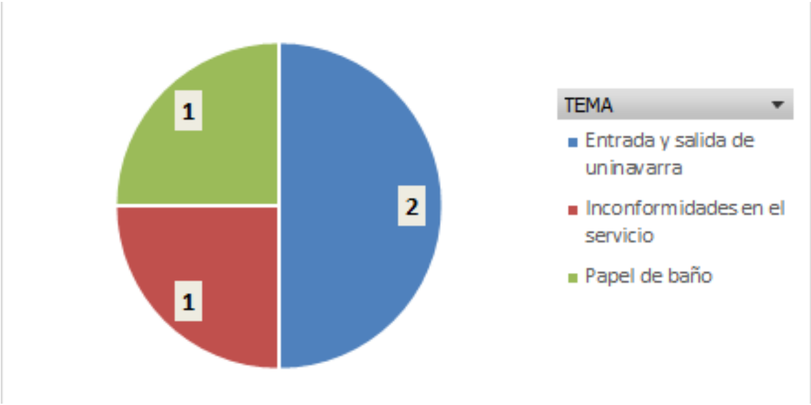
Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Designacion defensores de oficio	1
Verificación de titulo	1
Total general	**2**

Cooperacion internacional / Financiera



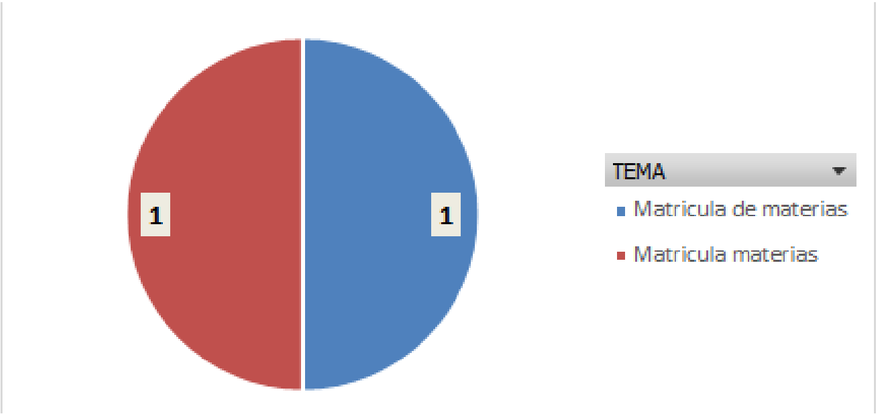
Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Devolucion de Dinero	5
informacion de convenios internacional	1
Pago matricula	1
Pago pendiente	1
Recibo de pago	1
Total general	**9**

Gestion administrativa / Laboratorios



Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Entrada y salida de uninavarra	2
Inconformidades en el servicio	1
Papel de baño	1
Total general	**4**

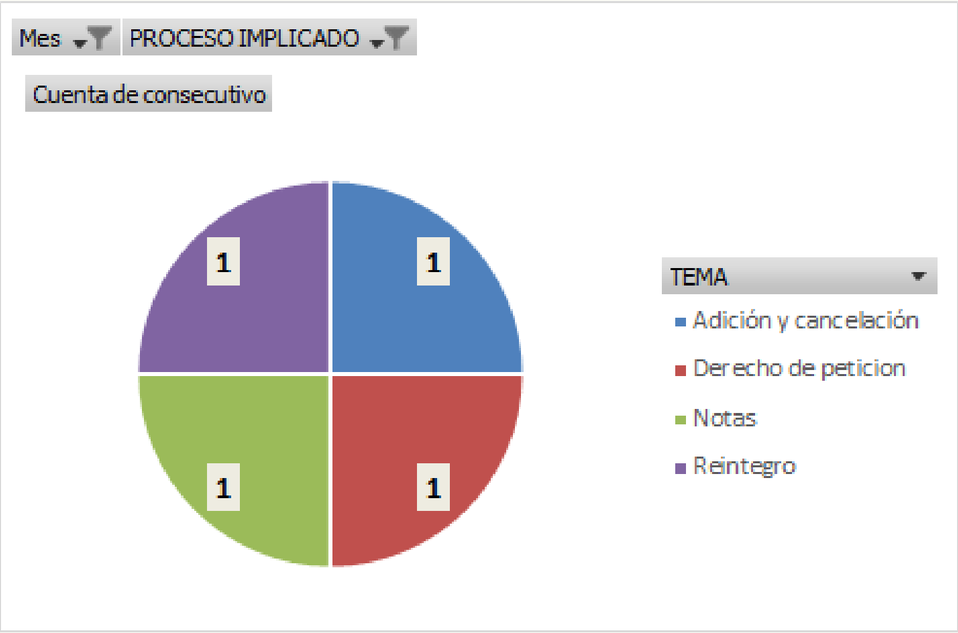
Tic´s



Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Matricula de materias	1
Matricula materias	1
Total general	**2**

Programa de derecho, Ing. Ambiental y medicina

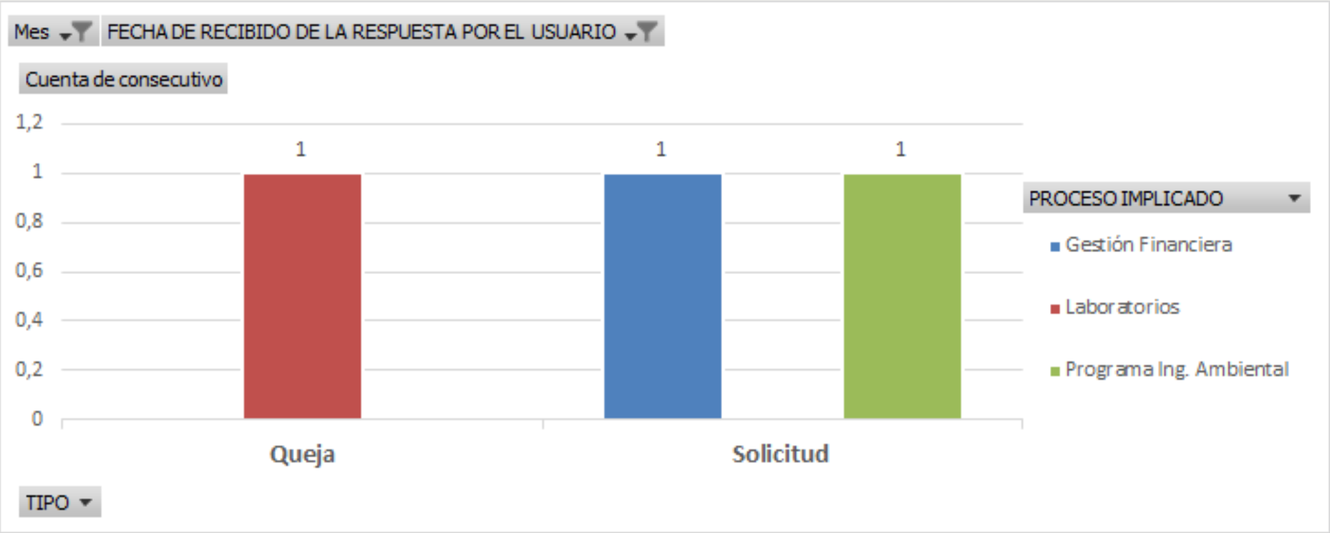
Etiquetas de fila	Cuenta de consecutivo
Adición y cancelación	1
Derecho de peticion	1
Notas	1
Reintegro	1
Total general	**4**



PQRS por proceso

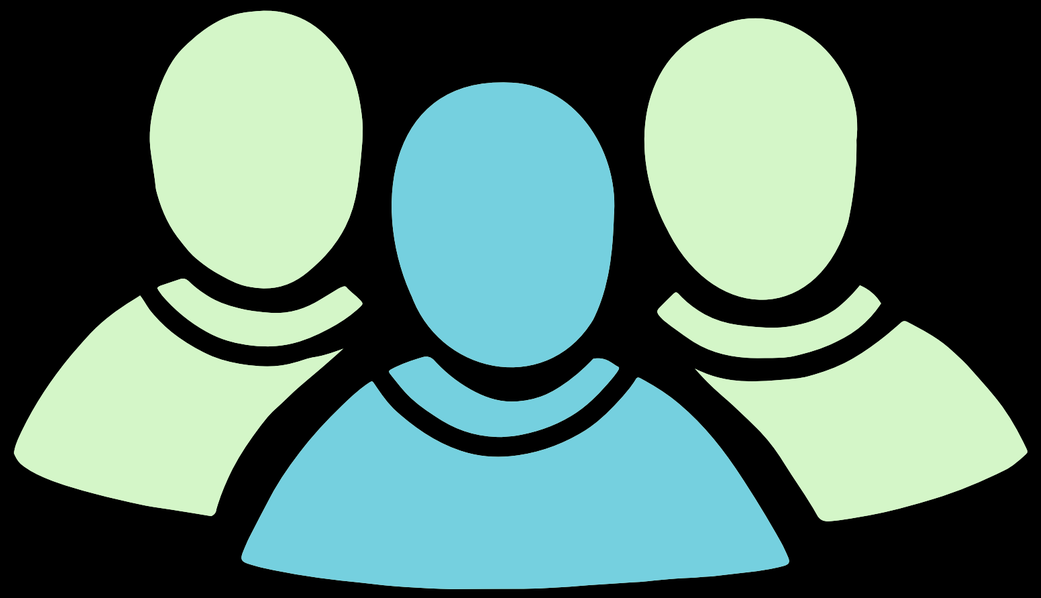
CERRADOS O EN CURSO

Cuenta de consecutivo	Etiquetas de colum			
Etiquetas de fila	Gestión Financiera	Laboratorios	Programa Ing. Ambiental	Total general
Queja		1		1
Solicitud	1		1	2
Total general	**1**	**1**	**1**	**3**



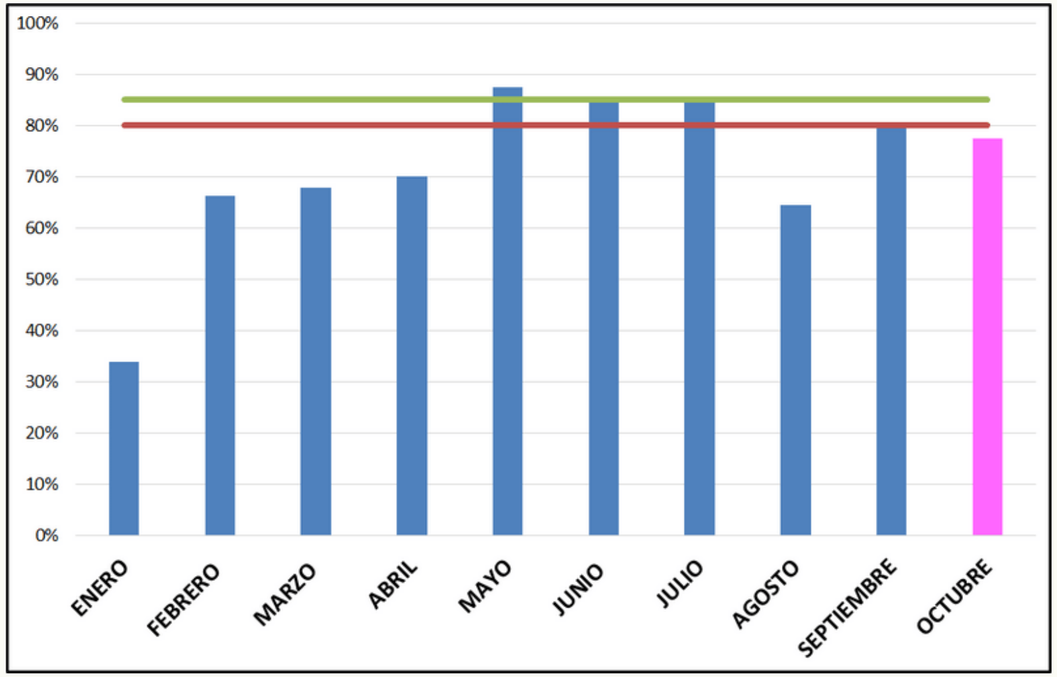
De las 31 PQRS que se registraron en este mes, solo **3 se encuentran en CURSO,** en donde 2 son solicitudes, pertenecientes a las areas de gestión financiera e Ing. Ambiental, y la restante es una queja relacionada con los laboratorios.

Por otra parte es importante señalar que este reporte es el mas destacado en relación a los demás meses, pues es el mas bajo.



INDICADOR DE ATENCIÓN DE LAS PQRS

Teniendo en cuenta el objetivo principal de este indicador el cual es lograr identificar si se da cumplimiento oportuno de las PQRS, y que para este mes de Octubre, aun que los requerimiento fueron pocos,



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%
AGOSTO	29	45	64%	80%	85%
SEPTIEMBRE	16	20	80%	80%	85%
OCTUBRE	24	31	77%	80%	85%

La respuesta oportuna en esta ocacion cerro en un 77%, un porcentaje no faborable inferior a la meta de 80%, lo que infiere que hubo respuesta, pero no dentro del tiempo promedio de respuesta que es de 5 dias.

PQRS FRECUENTES

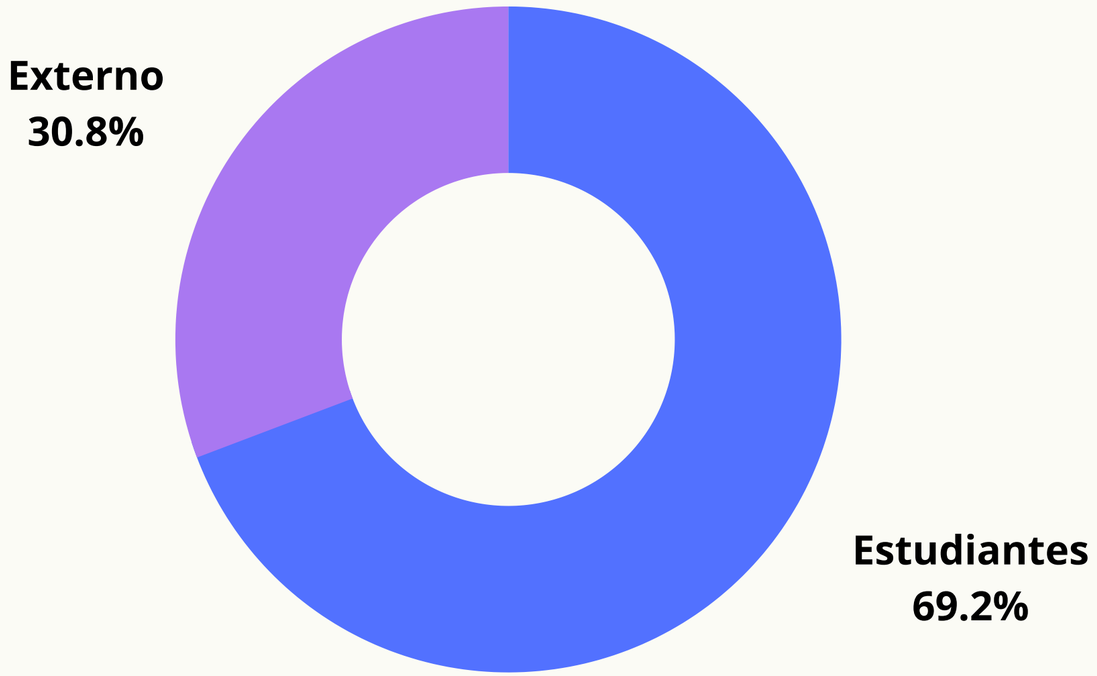
En el transcurso del año 2021 encontramos PQRS reiterativas o recurrentes; este reporte se hace con el fin de analizar las causas en las que se originan con el fin de dar soluciones efectivas que contribuyan a la mejora continua en los procesos de **UNINAVARRA.**

En el mes de OCTUBRE encontramos que uno de los temas mas recurrentes en las PQRS es Devolución de dinero y Verificacion de titulo.

	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE		
TEMA	P	Q	R	P2	Q2	R2	P3	Q3	R3	P4	Q4	R4	P5	Q5	R5	P6	Q6	R6	P7	Q7	R7	P8	Q8	R8	P9	Q9	R9	P10	Q10	R10
Matriculas	16	2	1	1		1	1		1										2											
Certificados	6	1		6		1	12			5			2	1			2	1		4		2	1							
Informacion de pregrado	6			7	1		2			2			15			4			2			3			1					
Informacion de posgrado	1			1			4			2			5			1									1			1		
Verificacion de titulos	2			3			2			4			4			3						1			1			4		
Devolucion de dinero				6	2	1	9			1			1		2				2			1			1			5		
Adicion y cancelacion				9		2	12		1	6			2		2	6			1			3			1	1		1		
Microsoft teams				6			7			3			2																	
Recibo de pago							7						2			4			7			2	1					1		
Inscripcion										9			4			6									1			1		
TOTAL	31	3	1	39	3	5	56		2	32			37	1	4	24	2	1	14	4	0	12	2		6	1		13		

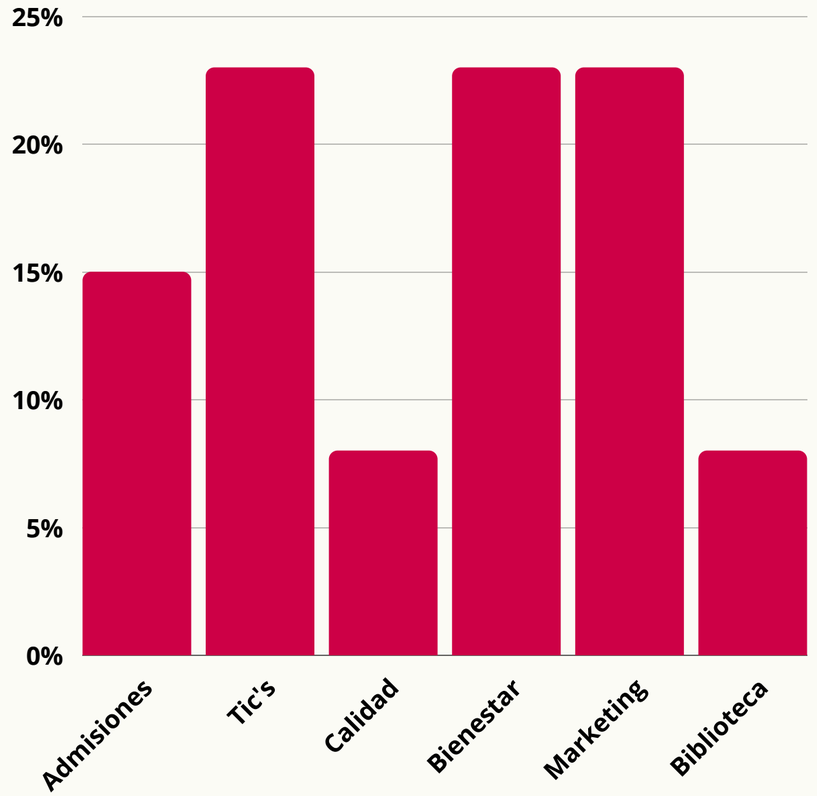
EVALUACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA RESPUESTA DE PQRS

En el mes de Octubre se recibió respuesta de 13 usuarios, en donde se evidencia la atención oportuna del servicio PQRS y de los otros procesos implicados.



1. Pregunta

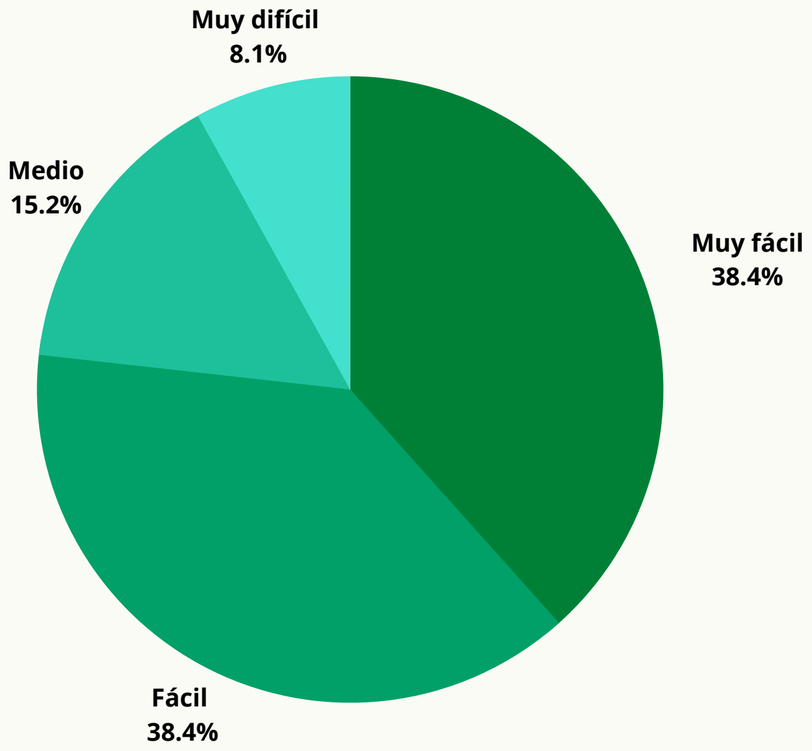
Proceso al que fue dirigido la PQRS



El área de Tics, Bienestar universitario y Marketing en el mes de Octubre fueron los procesos con mas PQRS.

2. Pregunta

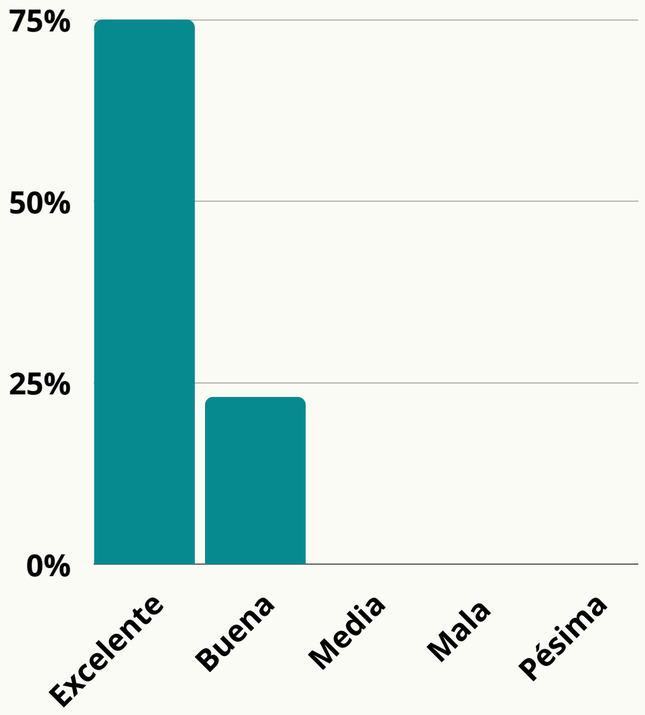
¿Qué tan fácil fue para usted presentar su Solicitud, Queja y Reclamos?



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

3. Pregunta

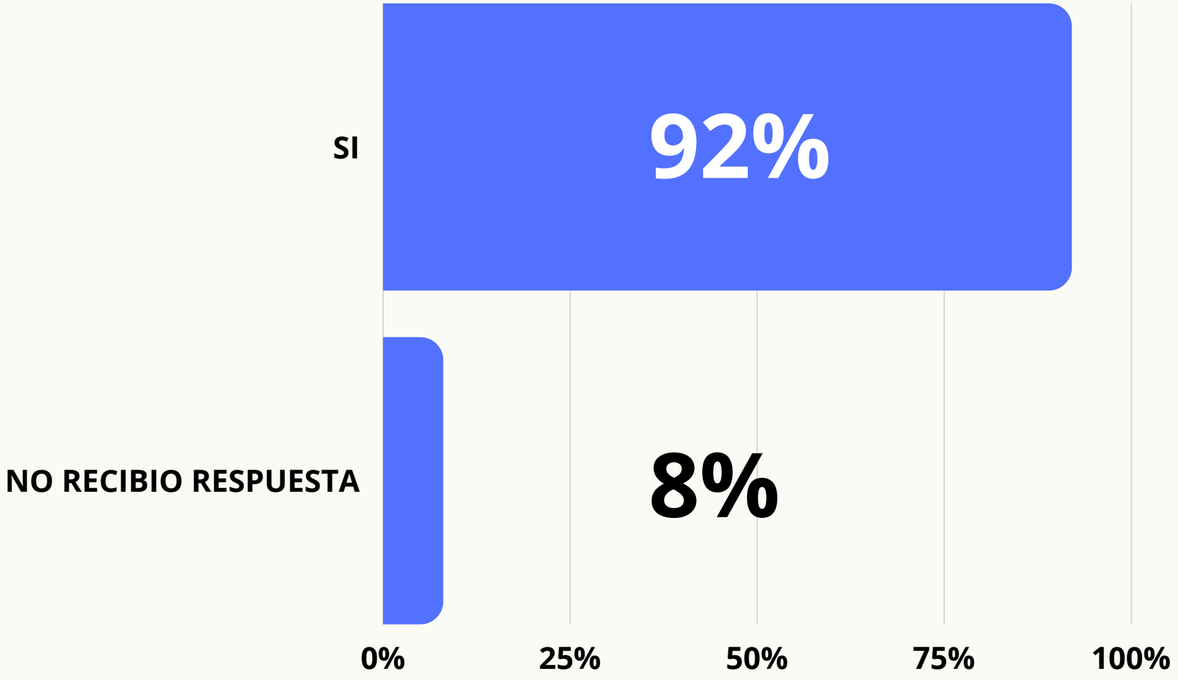
Califique de 1 a 5 la atención recibida por parte de proceso PQRS



Por parte del proceso de PQRS se puede evidenciar una excelente atención a los usuarios.

4. Pregunta

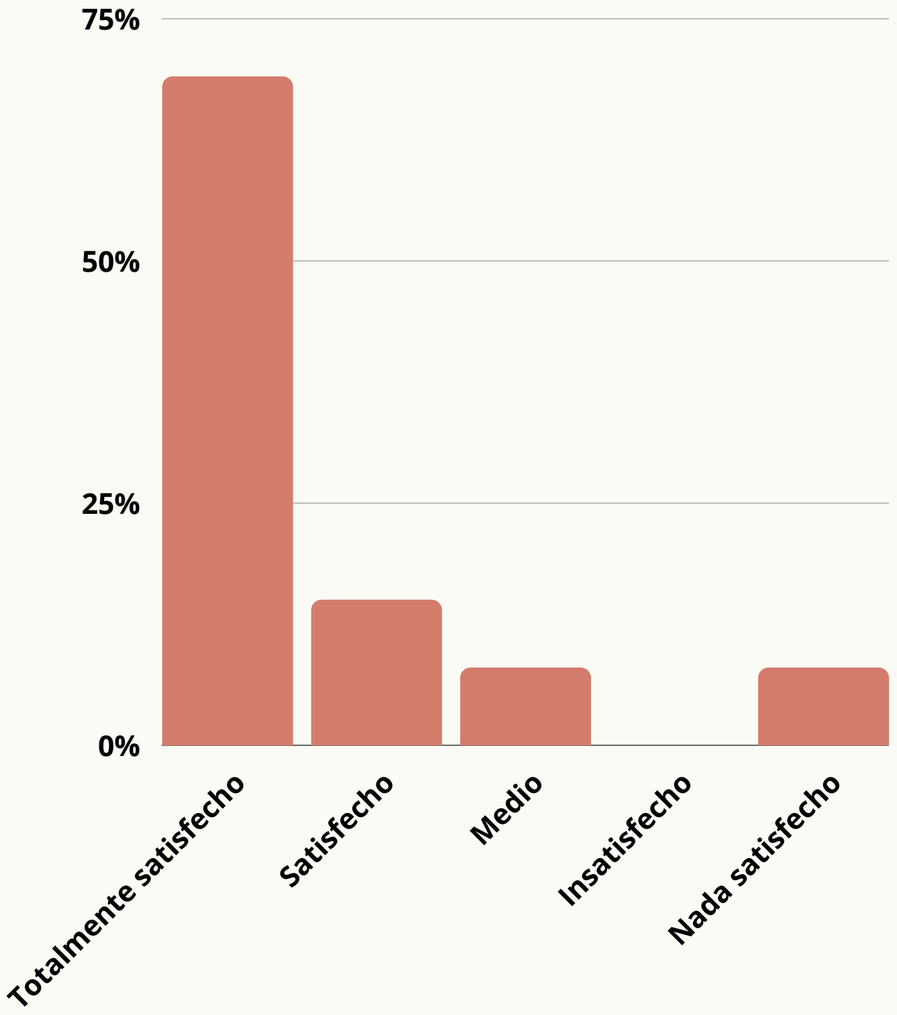
¿Recibió respuesta a su solicitud?



De las 13 PQRS recibidas solo 1 no se consiguió respuesta segun el usuario.

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 85%

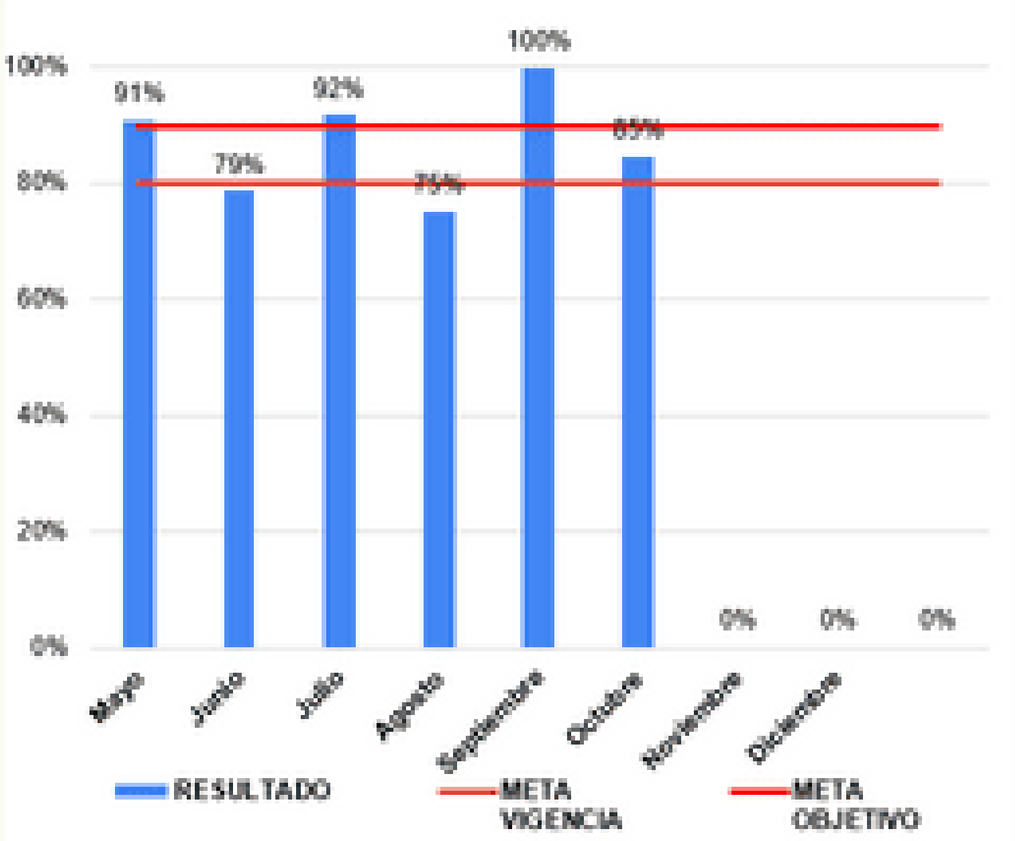
En el mes de Octubre, se identificó un nivel mayor de participación por parte de nuestros usuarios a comparación del mes anterior, en la encuesta de satisfacción de nuestros usuarios.

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.

Podemos observar que se cumplió la meta vigencia en un 85% de efectividad en el mes de Octubre.



CONCLUSIONES

1. Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 90.3% en PQRS respondidas, con un objetivo del 100%, en donde el área financiera nuevamente presenta el numero mas alto de procesos.

2. Se presento un cumplimiento en la atención al usuario del 77%, porcentaje que se encuentra por debajo de la meta.
Se recomienda como estrategia a las diferentes areas, que se realice la revisión y gestión oportuna a las PQRS, además mejorar en la comunicación entre las áreas, para que así, se eviten retraso en los procesos.

3. La importancia del monitoreo constante en la encuesta de satisfacción del servicio nos da la posibilidad de supervisar el rendimiento de los procesos al resolver las PQRS; y así obtener una mejora continua.

4. En el mes de Octubre se puede observar en el **indicador de satisfacción del servicio** que paso la meta vigente con un **85%**; lo anterior refleja que la satisfacción en la atención al usuario fue eficiente.

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA

Coordinación de calidad