



COORDINACIÓN DE CALIDAD

PETICIONES, QUEJAS,

RECLAMOS Y

SUGERENCIAS

NOVIEMBRE 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 Noviembre de 2021.



TERMINOS PARA RESOLVER PQRS

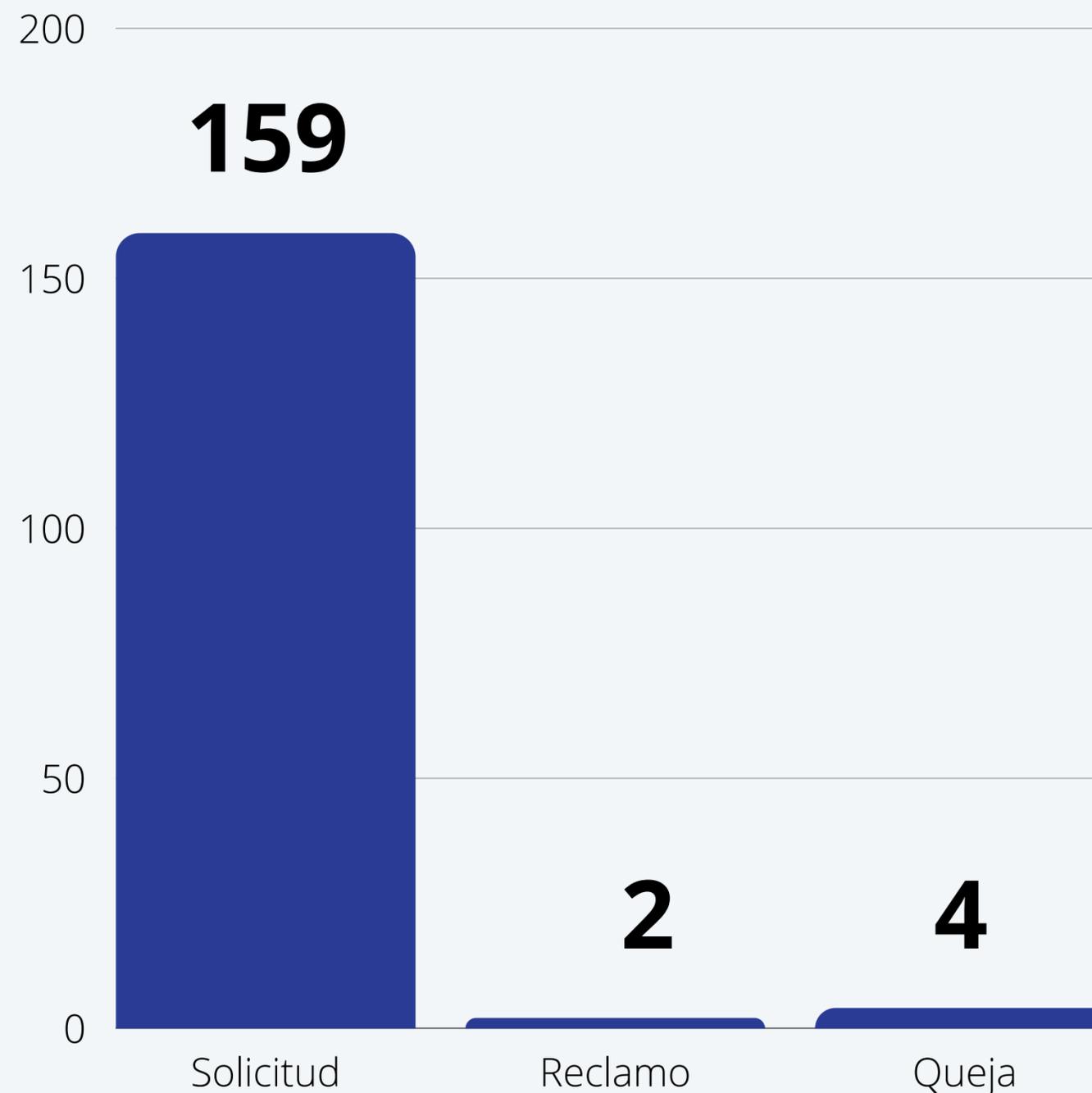
Es importante recordar los términos de respuesta a nuestros usuarios, y trabajar por un mejoramiento continuo de la institución.

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 atenderán según los días dispuestos para cada uno de ellos.
- Las solicitudes relacionadas con procesos como Derechos de petición, 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 noviembre ingresaron **165 PQRS** clasificándose de la siguiente manera:
159 solicitudes, 2 Reclamo y 4 Quejas



TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

El mes de Noviembre cerró con un total de (4) quejas.

Están relacionadas con los temas de devolución de dinero (Gestión financiera) e inconformidades en el servicio (Programa de derecho)

TEMA	TOTAL
Devolucion de Dinero	3
Inconformidades en el servicio	1
Total general	4

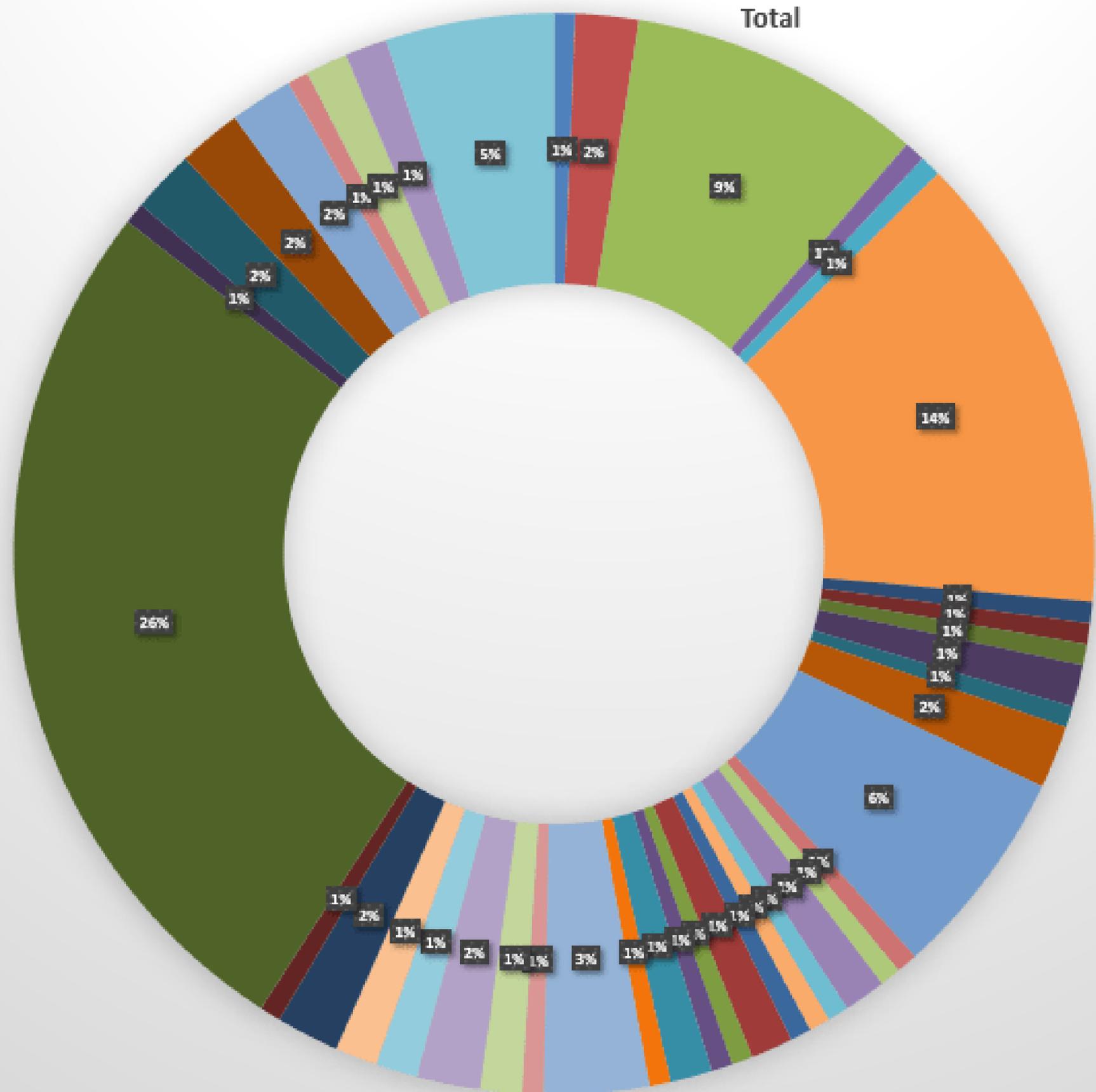


TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA

TEMA	TOTAL
Afiliacion	1
Devolucion de Dinero	1
Total general	2



TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA



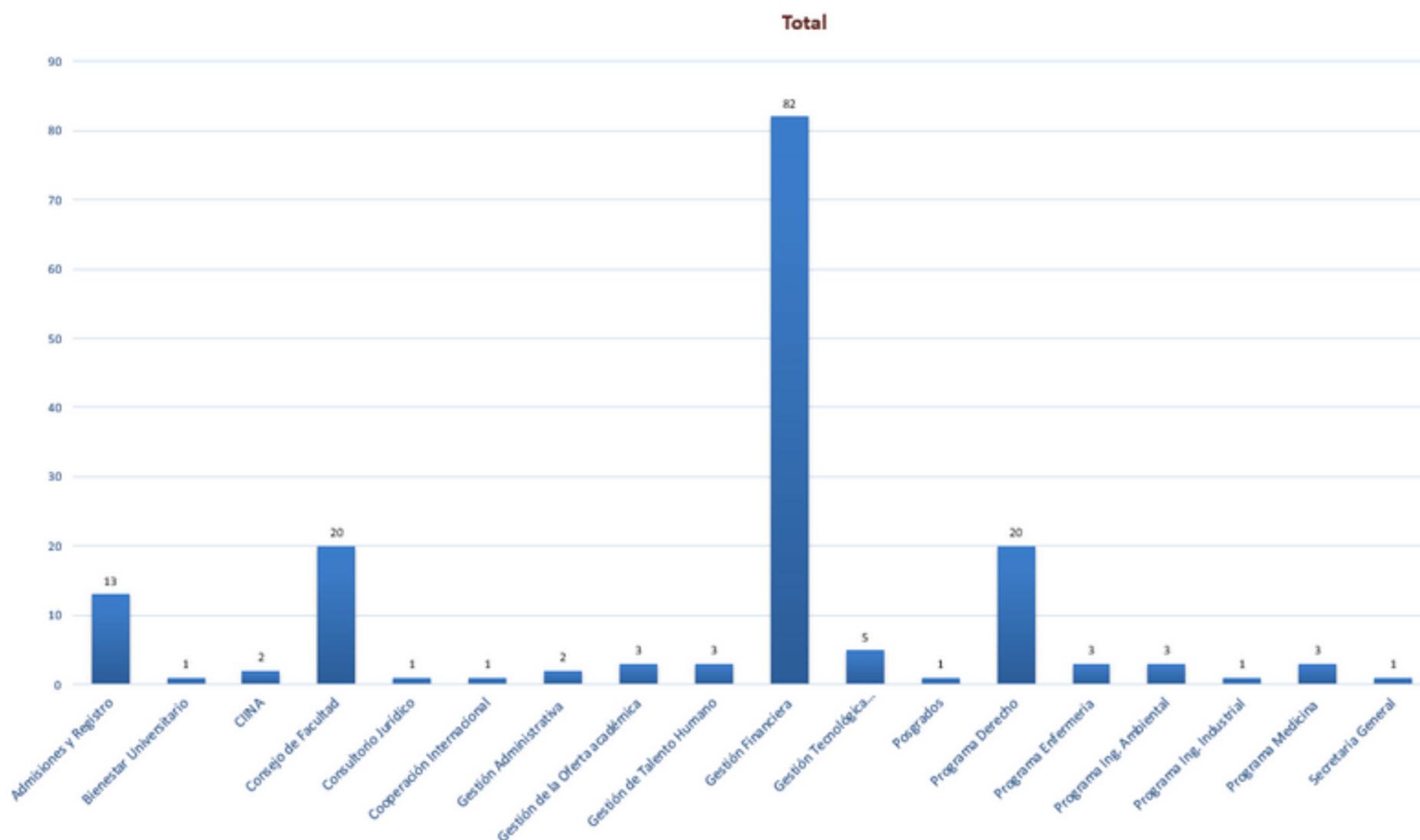
TEMA

- Acompañamiento
- Acuerdo modalidad de grado
- Adición y cancelación
- audiencia
- Baño
- Certificado
- clases
- congreso
- Convenios
- Corrección de notas
- Correo Institucional
- Derecho de petición
- Devolución de Dinero
- Diplomado
- Entrega de informe
- Finalización de clases
- Grados
- Horarios
- Informe Inscritos y Matriculados
- inscripción
- Intercambio

- Invitación
- matrícula de continuidad
- Merito deportivo
- Notas
- Pago de factura
- Pago pendiente
- Paz y salvo
- permiso academico
- Plataforma LINDA
- Proceso de grado
- Proyecto de grado
- Recibo de pago
- Referencia laboral
- Reintegro
- Reserva de cupo
- Vacacional
- Valor de desembolso
- Verificación de estudiantes
- Verificación de título
- Virtualidad

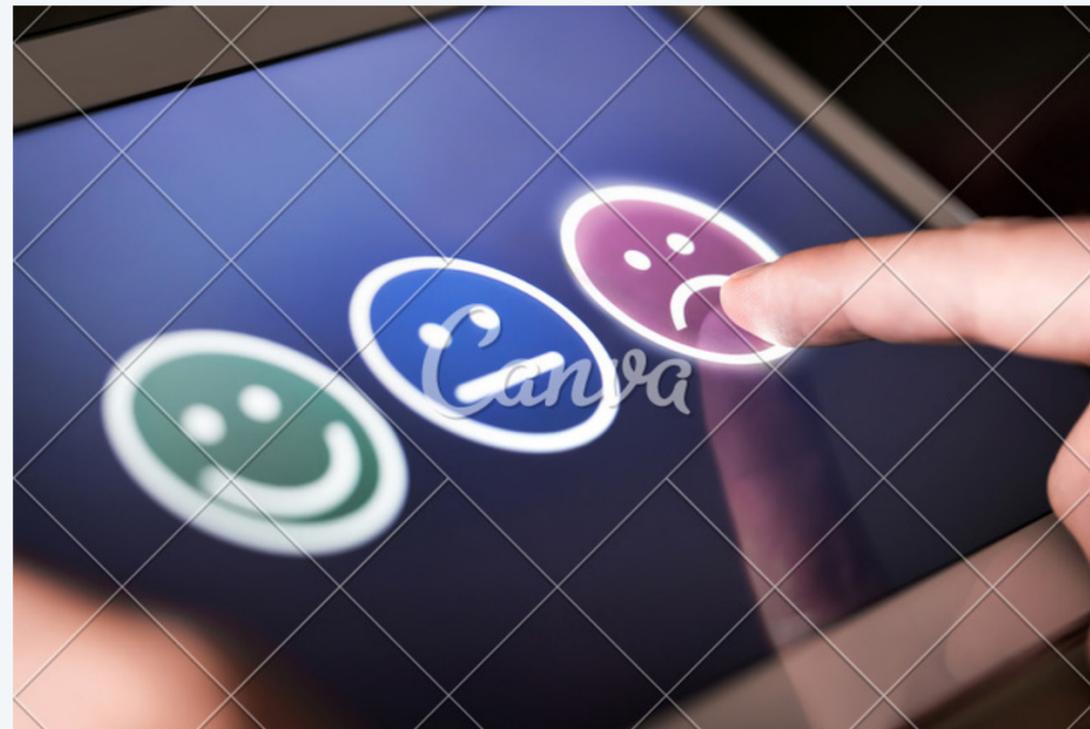
TOTAL DE PQRS POR PROCESO

Nuevamente el área **Financiera** sigue teniendo el reporte mas alto de PQRS, los cuales estan relacionados con devolucion de dinero, pago de matricula, ordenes de pago, entre otros.

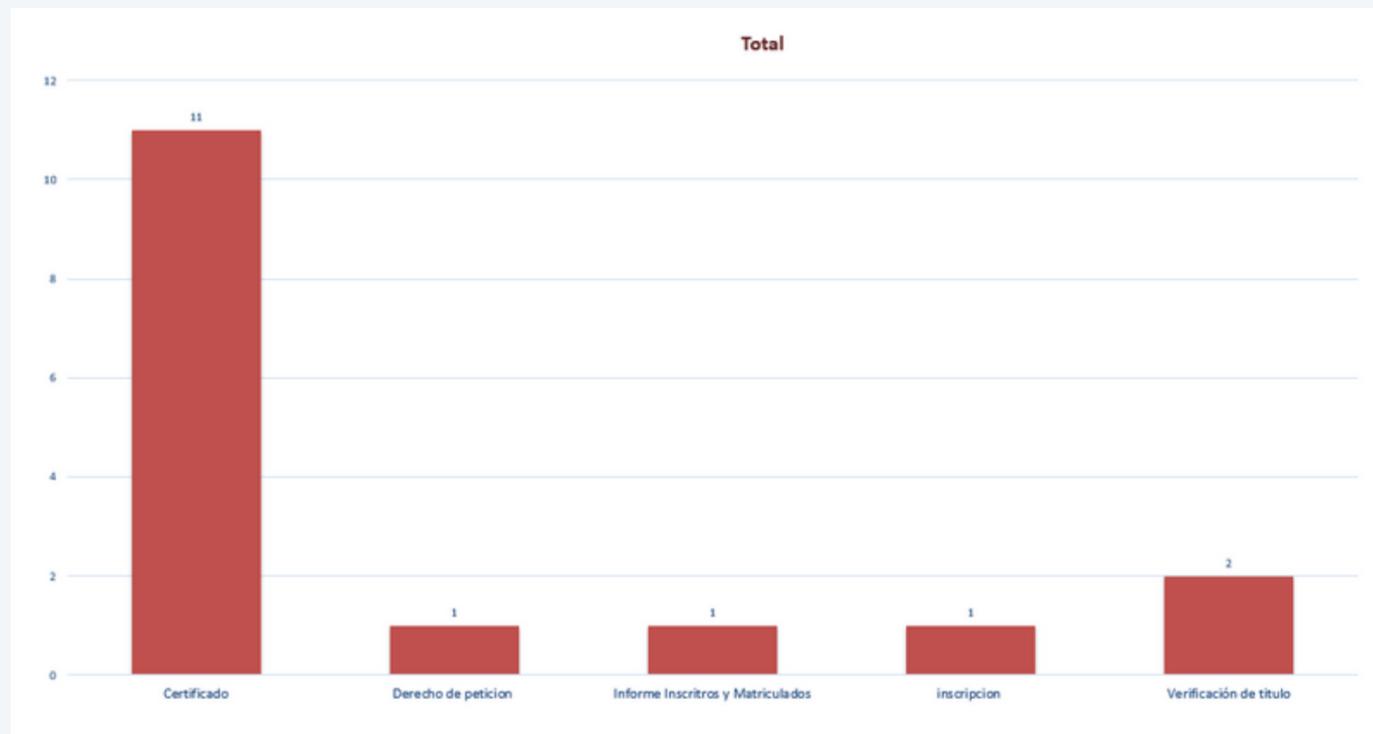


TEMA	TOTAL
Admisiones y Registro	13
Bienestar Universitario	1
CIINA	2
Consejo de Facultad	20
Consultorio Jurídico	1
Cooperación Internacional	1
Gestión Administrativa	2
Gestión de la Oferta académica	3
Gestión de Talento Humano	3
Gestión Financiera	82
Gestión Tecnológica institucional	5
Posgrados	1
Programa Derecho	20
Programa Enfermería	3
Programa Ing. Ambiental	3
Programa Ing. Industrial	1
Programa Medicina	3
Secretaría General	1
Total general	165

PQRS POR TEMA Y PROCESO

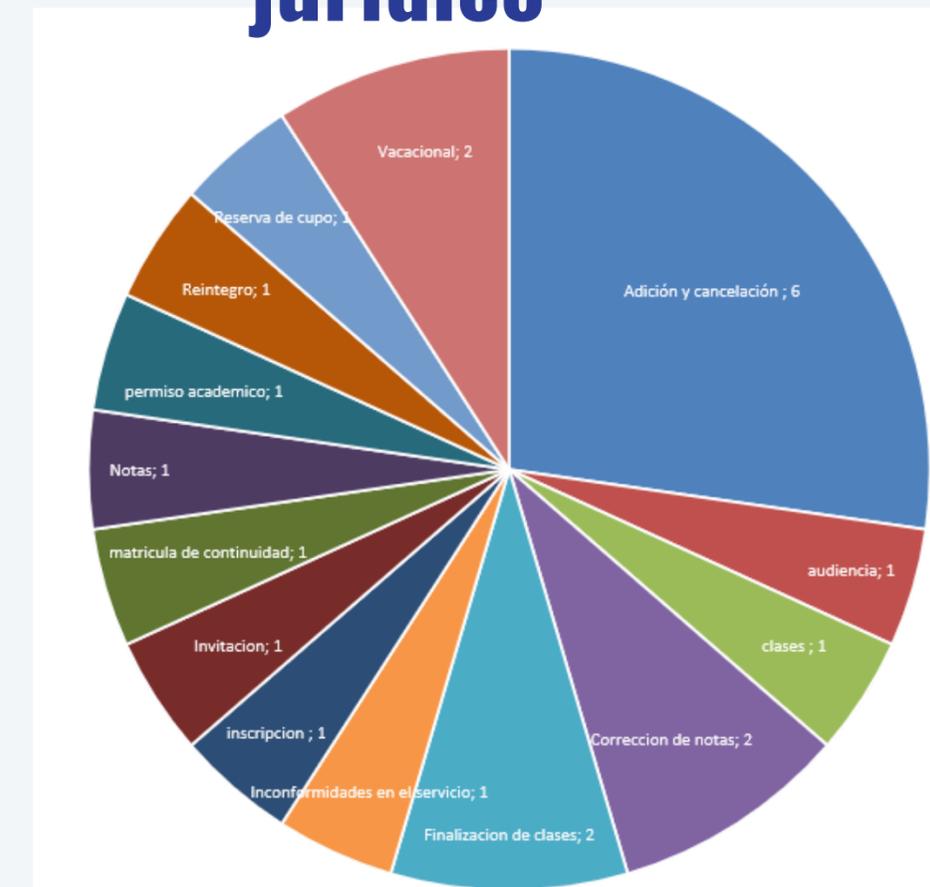


Admisiones y registro / Gestion Academica



TEMA	TOTAL
Certificado	11
Derecho de peticion	1
Informe Inscritos y Matriculados	1
inscripcion	1
Verificación de titulo	2
Total general	16

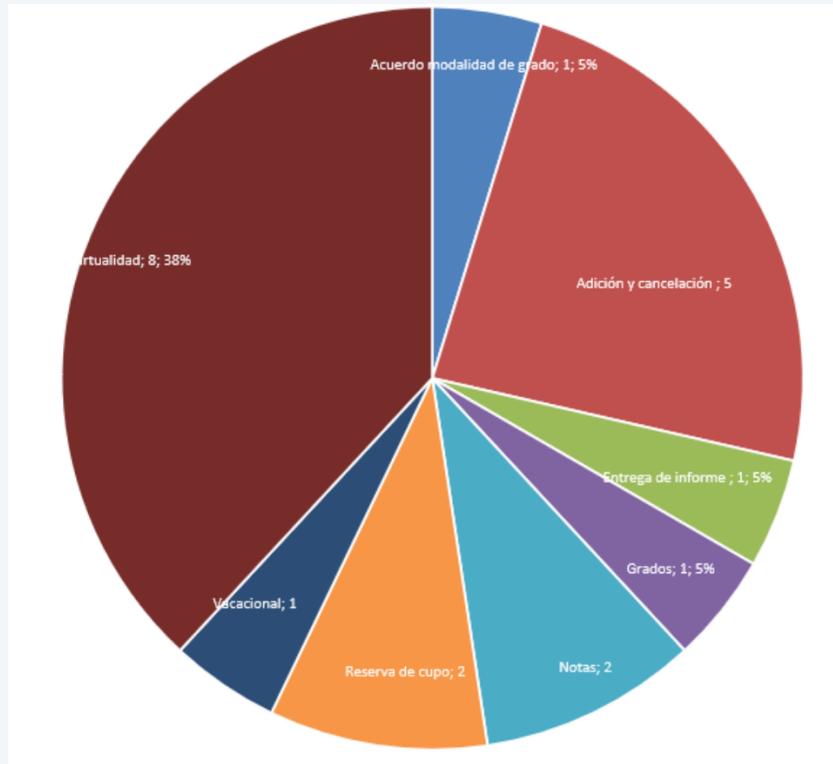
Programa derecho/ Posgrados/ Consultorio jurídico



TEMA	TOTAL
Adición y cancelación	6
audiencia	1
clases	1
Correccion de notas	2
Finalizacion de clases	2
Inconformidades en el servicio	1
inscripcion	1
Invitacion	1
matricula de continuidad	1
Notas	1
permiso academico	1
Reintegro	1
Reserva de cupo	1
Vacacional	2
Total general	22

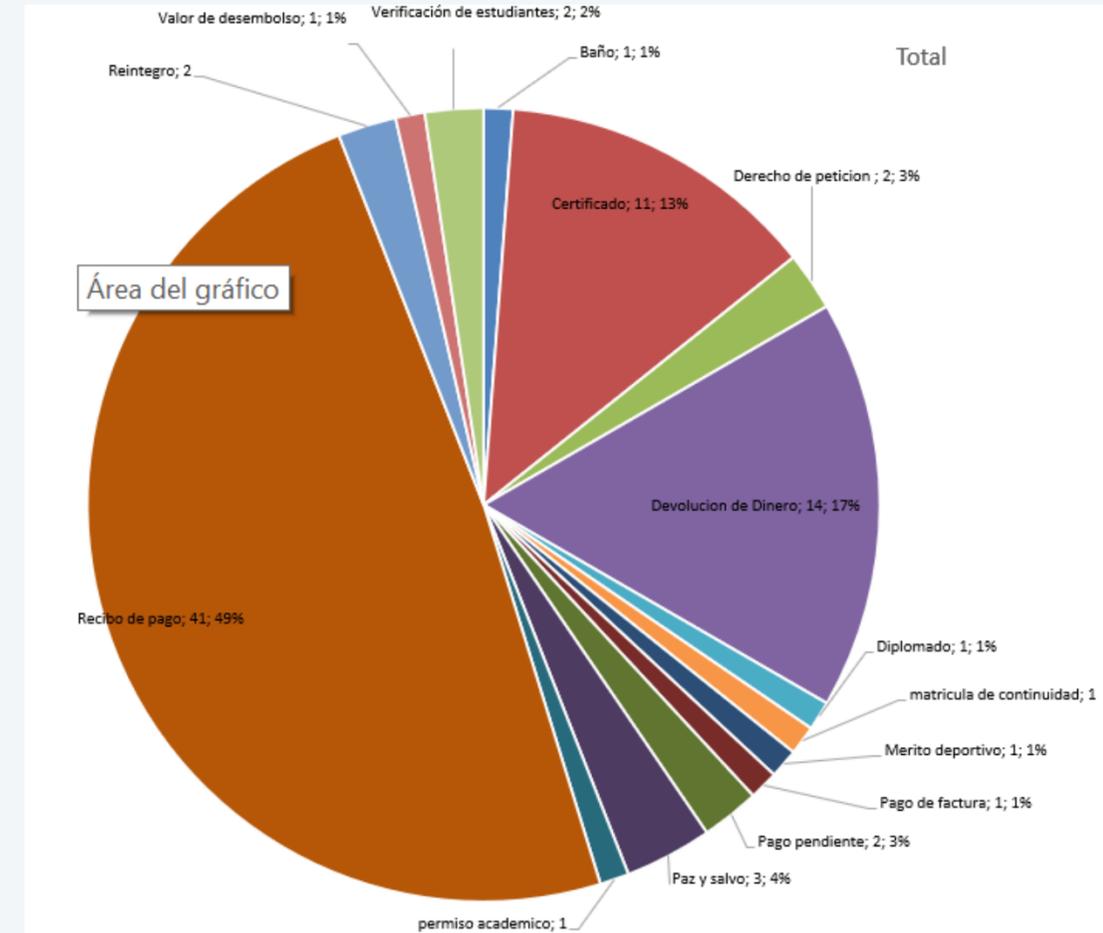
Consejo de facultad/ Secretaria

general



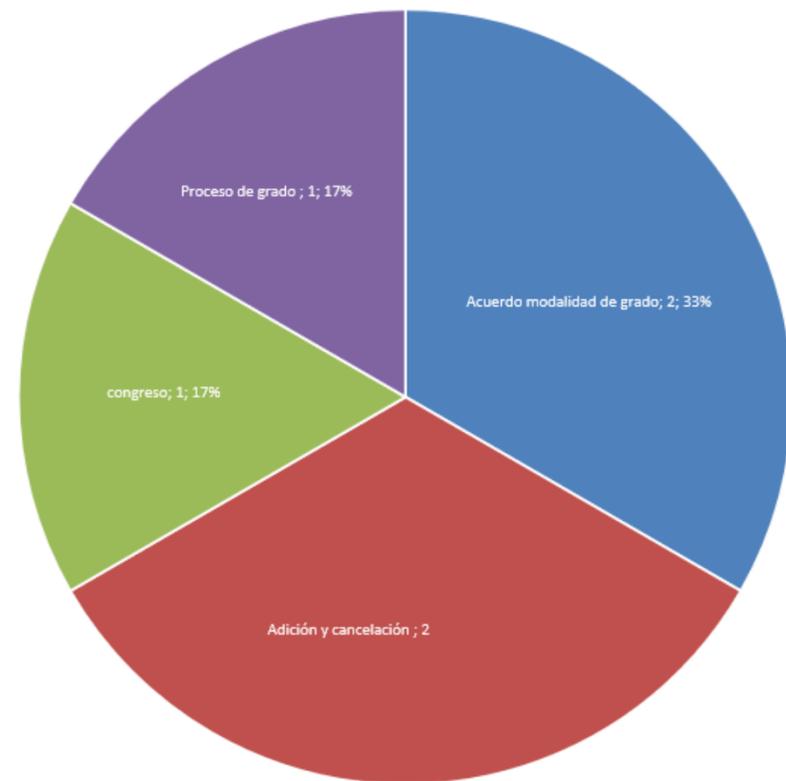
TEMA	TOTAL
Acuerdo modalidad de grado	1
Adición y cancelación	5
Entrega de informe	1
Grados	1
Notas	2
Reserva de cupo	2
Vacacional	1
Virtualidad	8
Total general	21

Gestión administrativa / Gestión Financiera



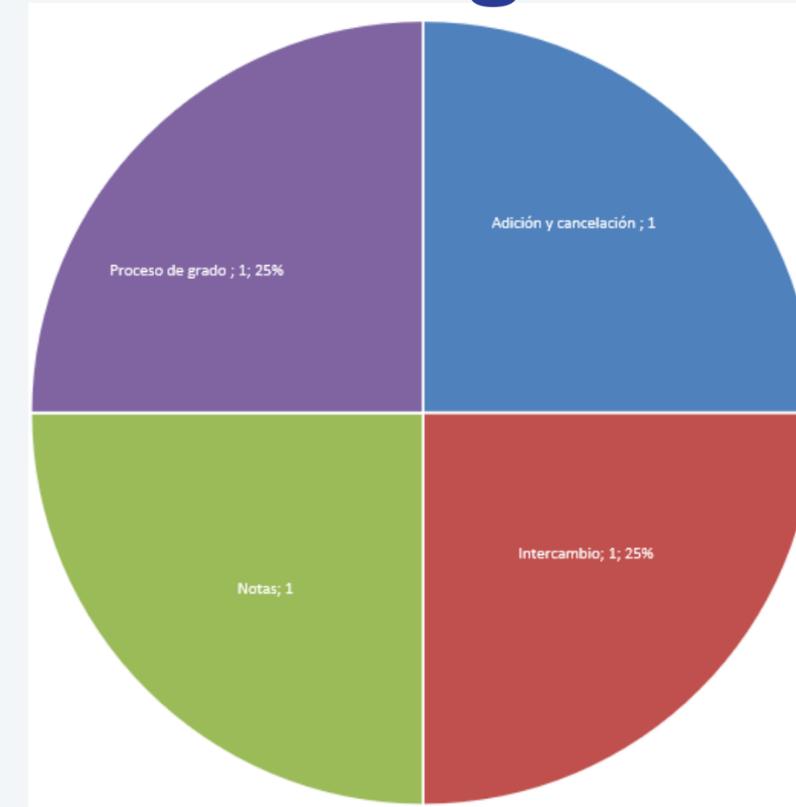
TEMA	TOTAL
Baño	1
Certificado	11
Derecho de peticion	2
Devolucion de Dinero	14
Diplomado	1
matricula de continuidad	1
Merito deportivo	1
Pago de factura	1
Pago pendiente	2
Paz y salvo	3
permiso academico	1
Recibo de pago	41
Reintegro	2
Valor de desembolso	1
Verificación de estudiantes	2
Total general	84

Facultad de salud



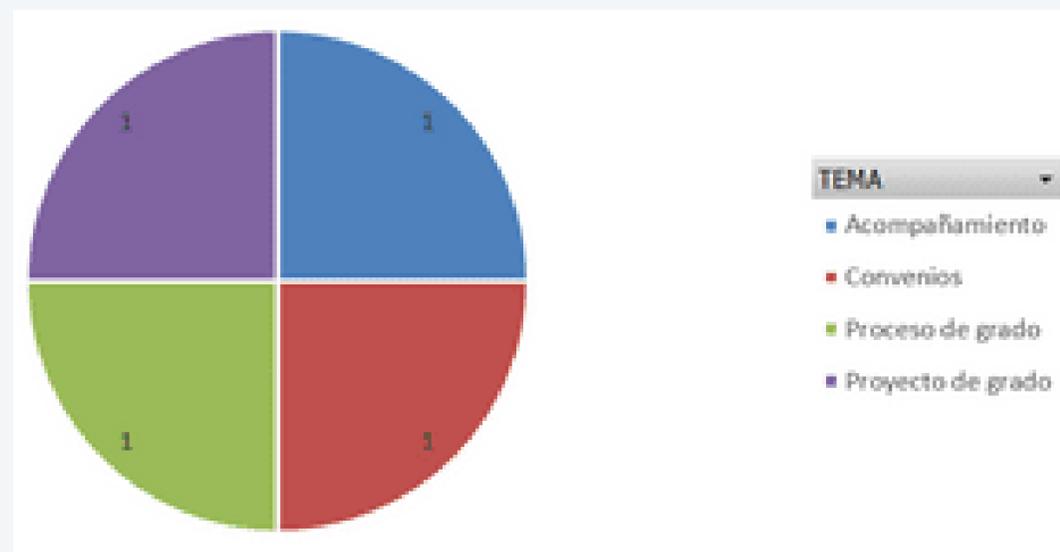
TEMA	TOTAL
Acuerdo modalidad de grado	2
Adición y cancelación	2
congreso	1
Proceso de grado	1
Total general	6

Facultad Ingenierias



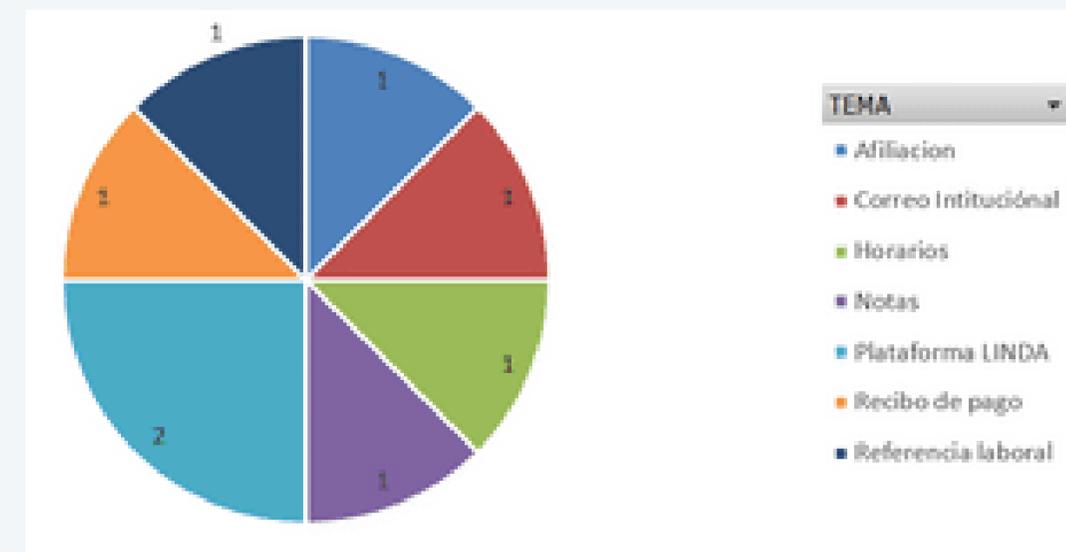
TEMA	TOTAL
Adición y cancelación	1
Intercambio	1
Notas	1
Proceso de grado	1
Total general	4

Cooperación internacional/ CIINA/ Bienestar universitario



TEMA	TOTAL
Acompañamiento	1
Convenios	1
Proceso de grado	1
Proyecto de grado	1
Total general	4

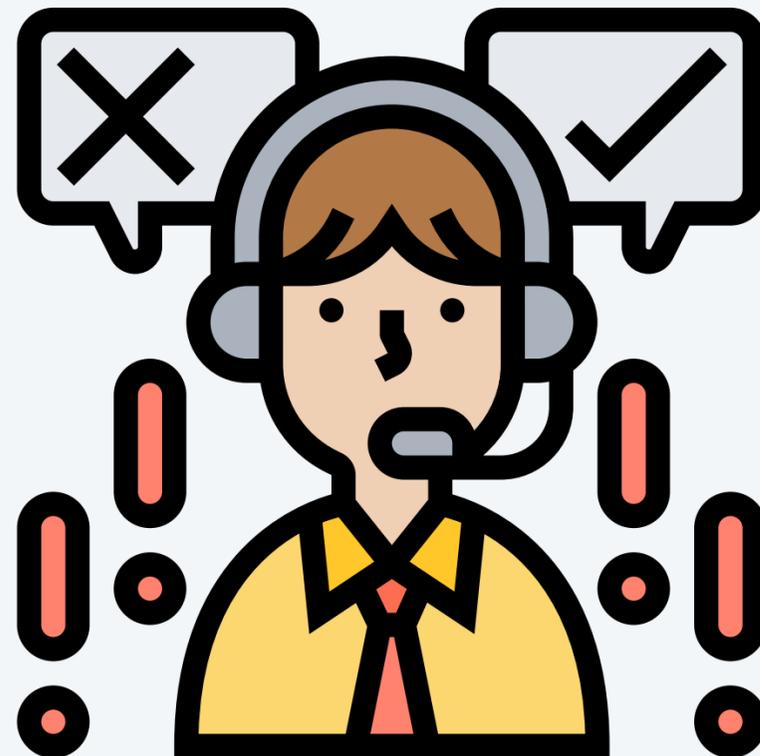
Gestión talento humano/ Gestión tecnológica institucional

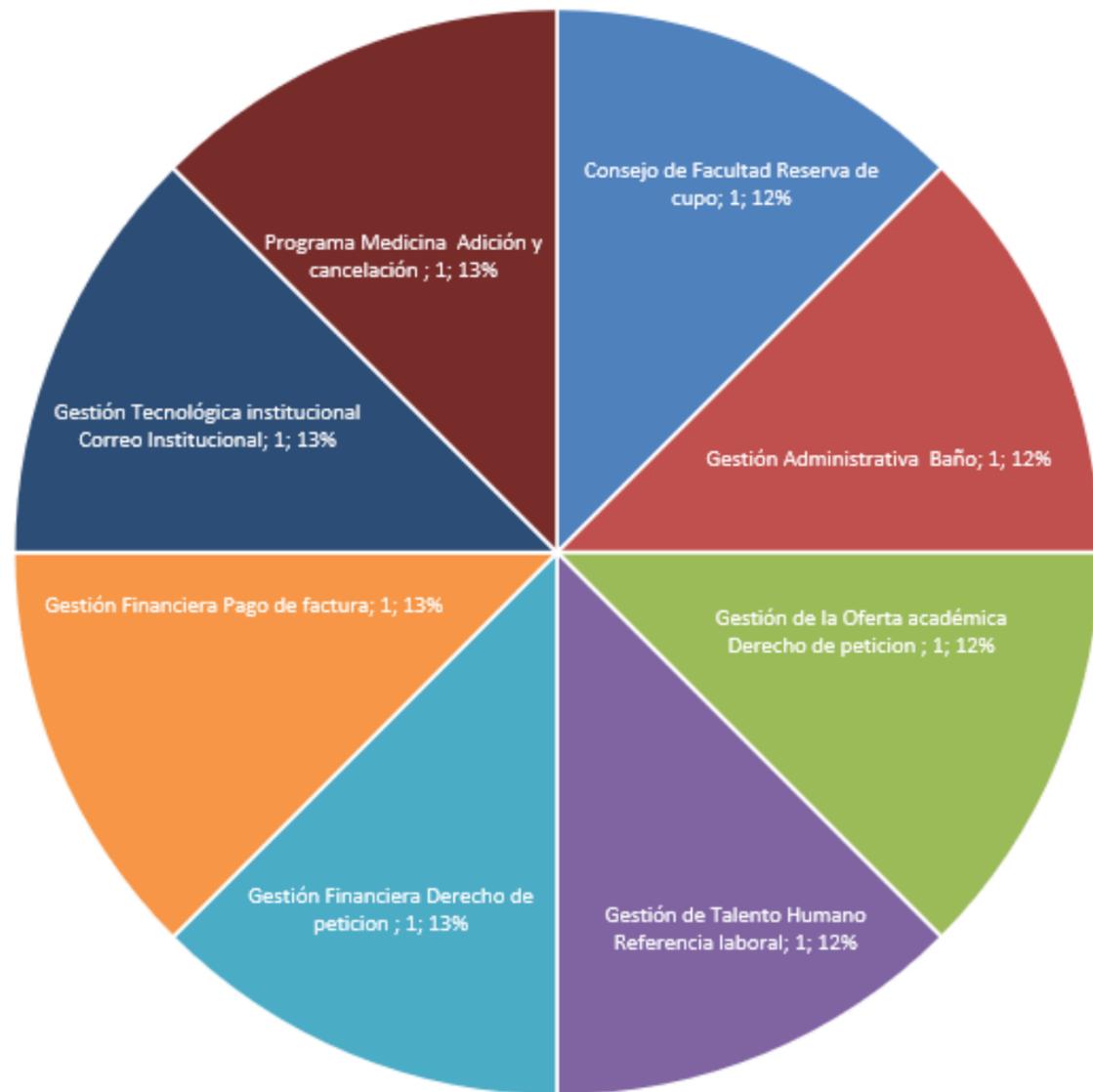


TEMA	TOTAL
Afiliación	1
Correo Institucional	1
Horarios	1
Notas	1
Plataforma LINDA	2
Recibo de pago	1
Referencia laboral	1
Total general	8

PQRS por proceso

CERRADOS O EN CURSO





TEMA	TOTAL
Consejo de Facultad	1
Reserva de cupo	1
Gestión Administrativa	1
Baño	1
Gestión de la Oferta académica	1
Derecho de petición	1
Gestión de Talento Humano	1
Referencia laboral	1
Gestión Financiera	2
Derecho de petición	1
Pago de factura	1
Gestión Tecnológica institucional	1
Correo Institucional	1
Programa Medicina	1
Adición y cancelación	1
Total general	8

De las 165 PQRS que se registraron en este mes, solo **8 se encuentran en CURSO**, en donde todas son solicitudes,

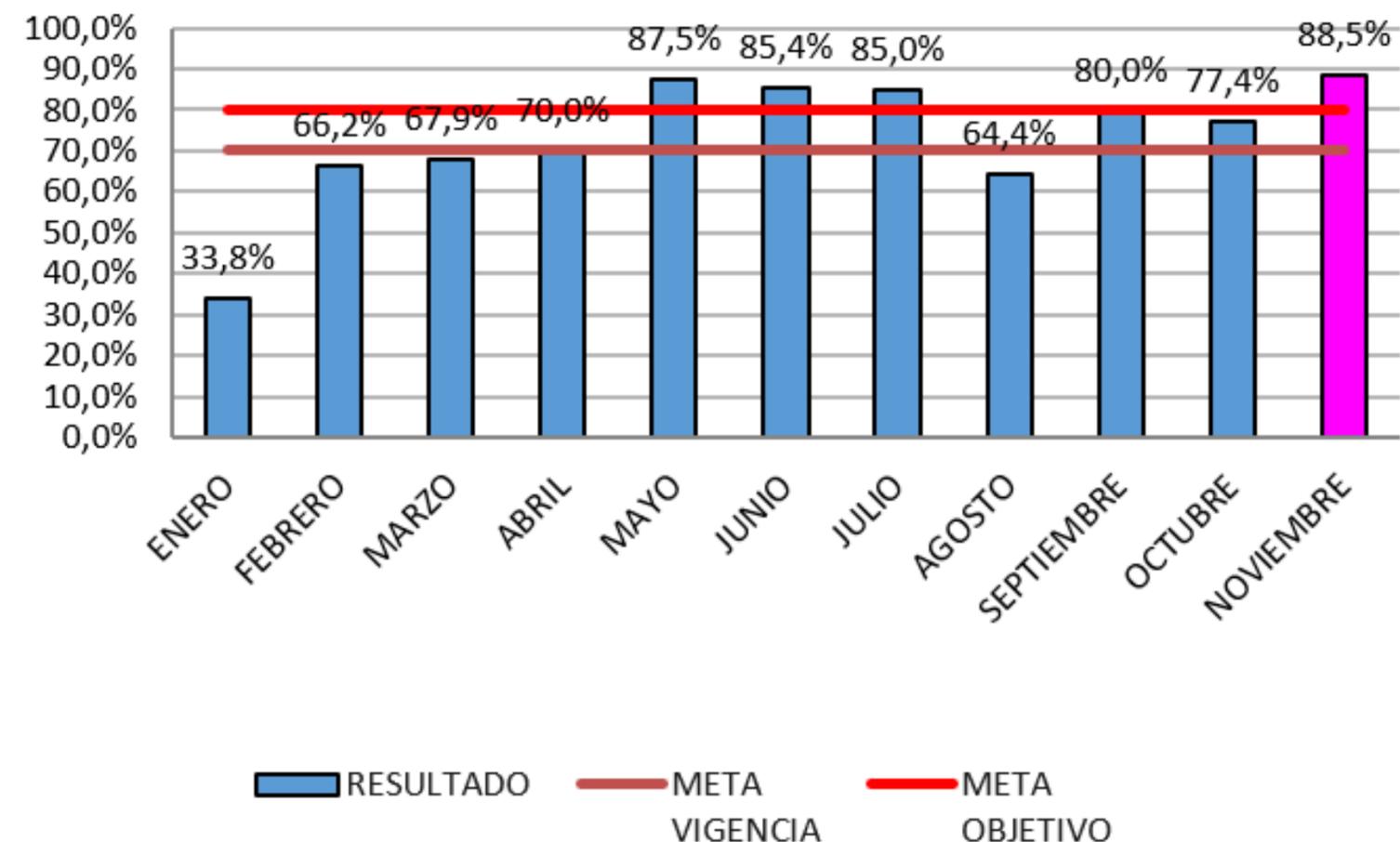
Por otra parte es importante señalar que algunas de estas solicitudes tienen tiempos de respuesta diferentes debido a los temas a tratar.



INDICADOR DE ATENCIÓN DE LAS PQRS

El objetivo principal de este indicador es medir la oportunidad en la atención de las PQRS que presentan los usuarios; para el mes de Noviembre se ve reflejado un resultado positivo en comparación con el mes pasado y la cantidad de PQRS recibidos.

PERIODO	Numerador	Denominador	RESULTADO	META VIGENCIA	META OBJETIVO
ENERO	22	65	34%	80,0%	85,0%
FEBRERO	49	74	66%	80,0%	85,0%
MARZO	57	84	68%	80,0%	85,0%
ABRIL	35	50	70%	80,0%	85,0%
MAYO	57	64	89%	80,0%	85,0%
JUNIO	40	48	83%	80,0%	85,0%
JULIO	51	60	85%	80,0%	85,0%
AGOSTO	29	45	64%	80,0%	85,0%
SEPTIEMBRE	16	20	80%	80,0%	85,0%
OCTUBRE	24	31	77%	80,0%	85,0%
NOVIEMBRE	146	165	88%	80,0%	85,0%



En este mes aumentó el cumplimiento en el tiempo oportuno en un 88%, superando la meta de la vigencia.

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**.

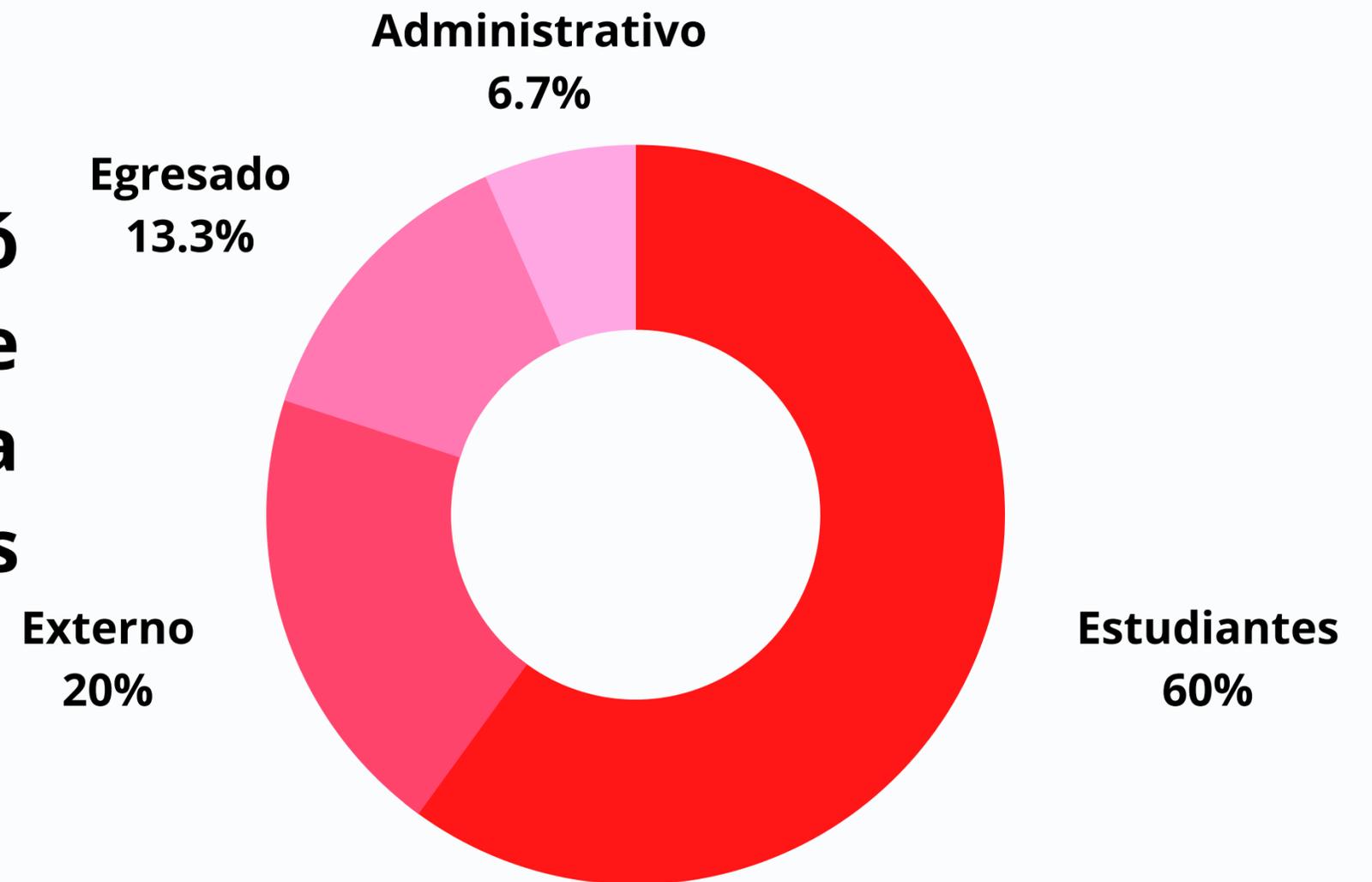


En el mes de NOVIEMBRE encontramos que unos de los temas mas recurrentes en las PQRS son Recibo de pago y certificados.

TEMA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE		
	P	Q	R	P	Q	R	P	Q	R	P	Q	R	P	Q	R	P	Q	R	P	Q	R	P	Q	R	P1	Q1	R1	P1	Q1	R1			
Matriculas	16	2	1	1		1	1		1									2															
Certificados	6	1		6		1	12			5			2	1			2	1		4		2	1							22			
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		2			
Devolucion de dinero				6	2	1	9			1			1	2				2				1			1			5		10	3	1	
Adicion y cancelacion				9		2	12		1	6			2	2	6			1				3			1	1		1		14			
Microsoft teams				6			7			3			2																				
Recibo de pago							7						2		4			7				2	1					1		42			
Inscripcion									9				4		6									1			1		1		2		
TOTAL	31	3	1	39	3	5	56		2	32			37	1	4	24	2	1	14	4	0	12	2		6	1		13		92	3	1	

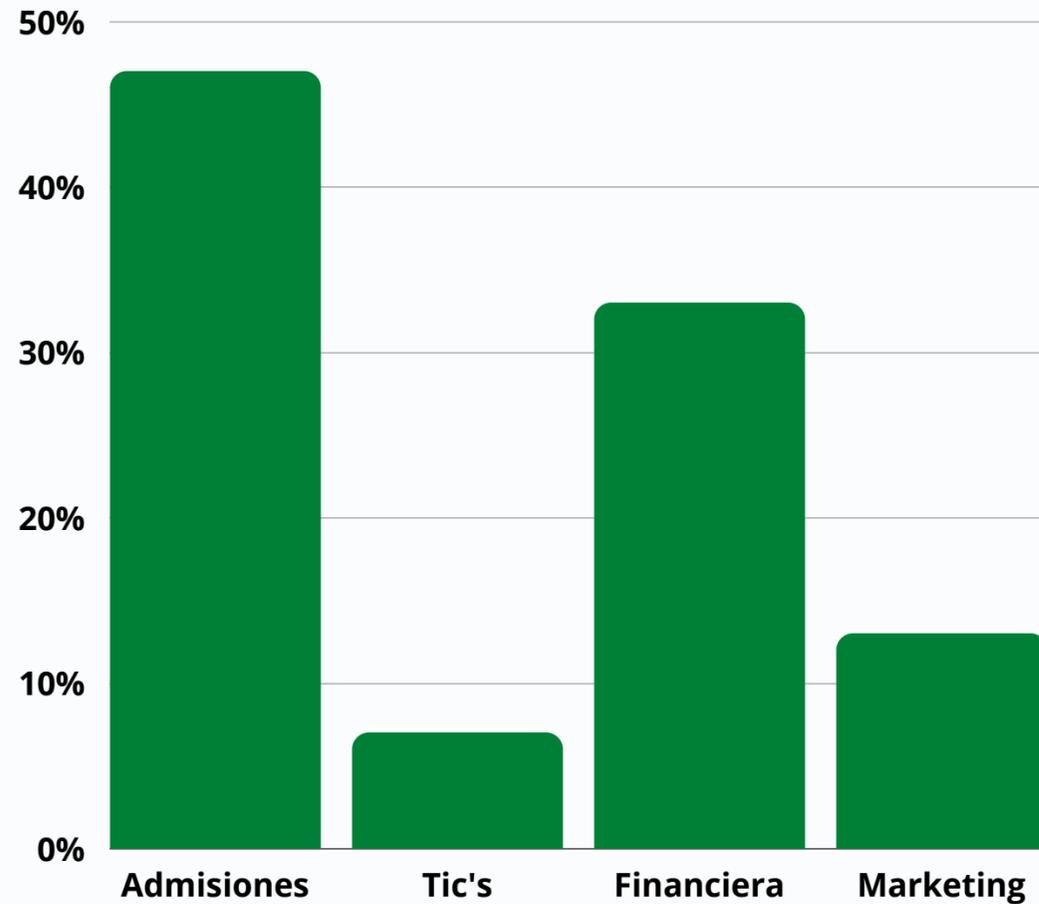
EVALUACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LA RESPUESTA DE PQRS

En el mes de Noviembre se recibió respuesta de 15 usuarios, en donde se evidencia la atención oportuna del servicio PQRS y de los otros procesos implicados.



1. Pregunta

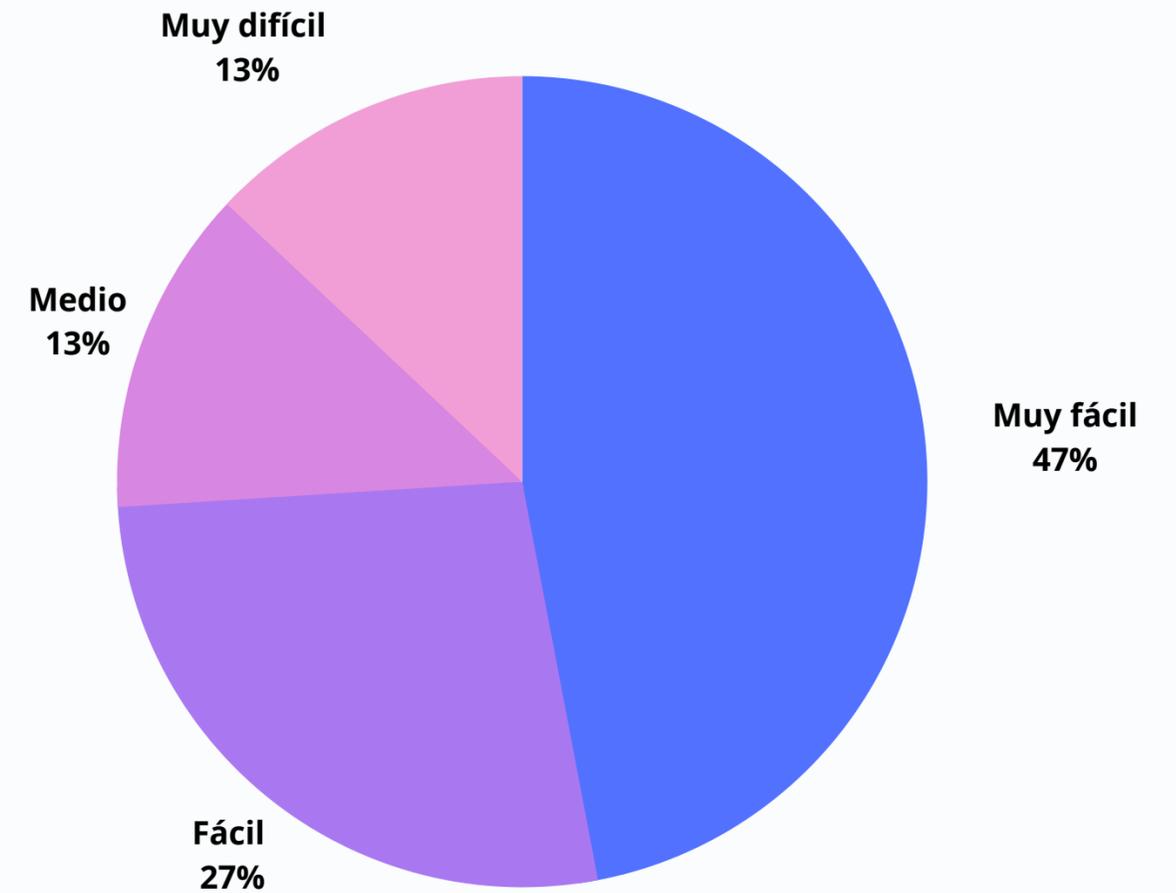
Proceso al que fue dirigido la PQRS



El proceso con mas PQRS es admisiones y registro.

2. Pregunta

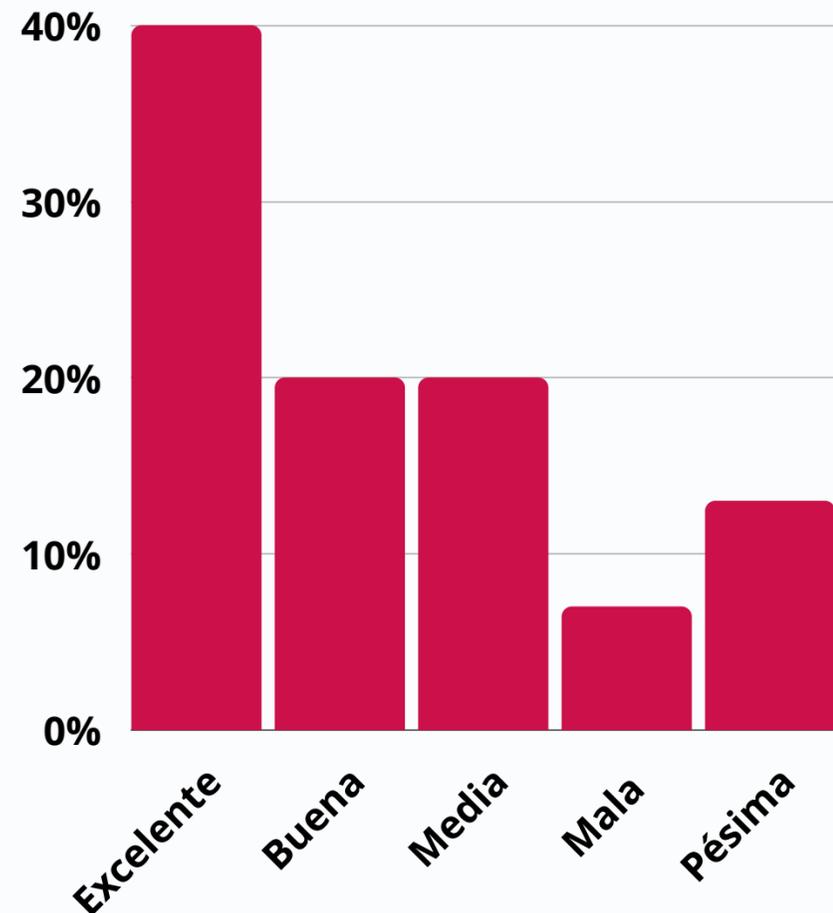
¿Qué tan fácil fue para usted presentar su Solicitud, Queja y Reclamos?



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

3. Pregunta

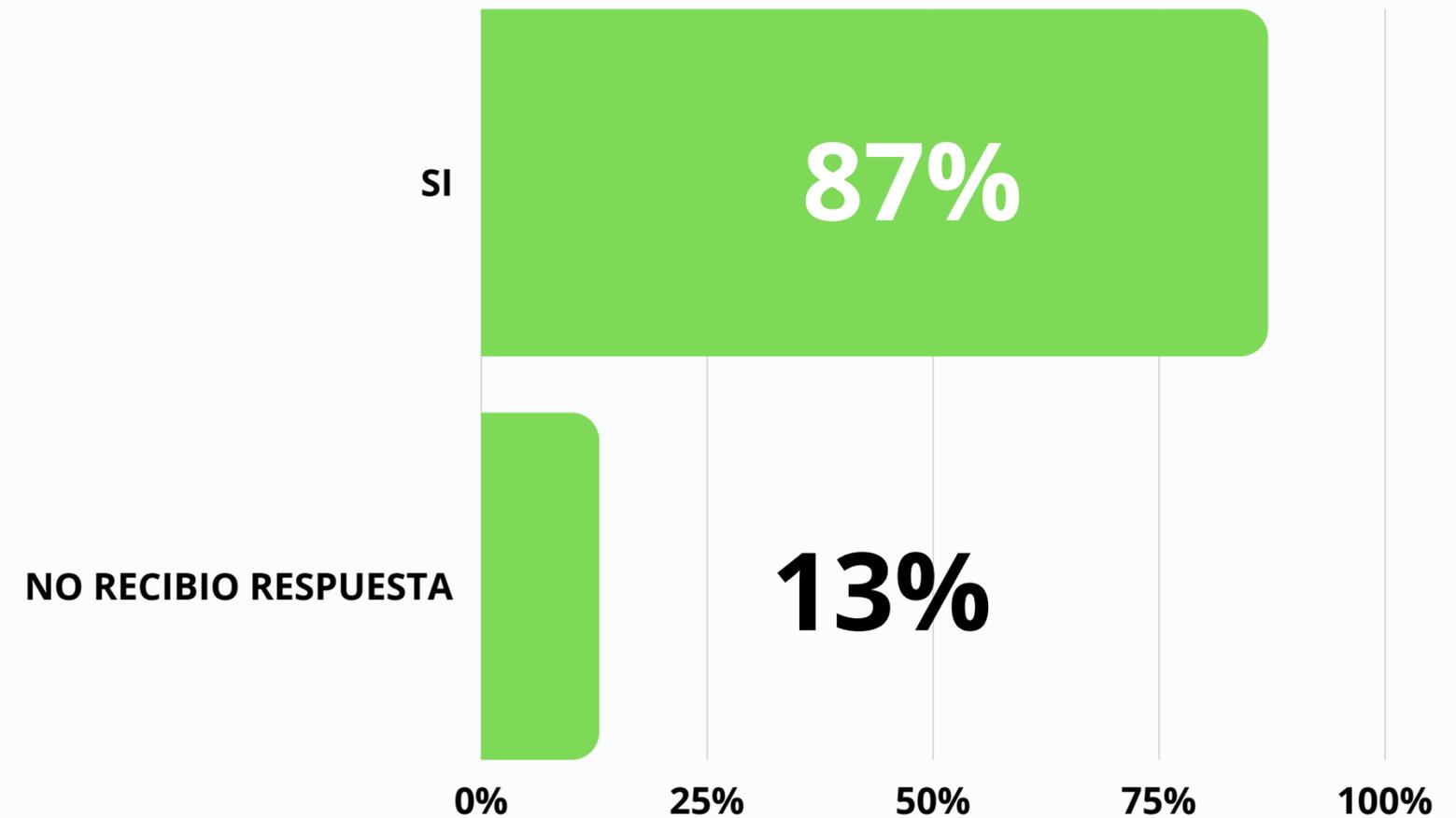
Califique de 1 a 5 la atención recibida por parte de proceso PQRS



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

4. Pregunta

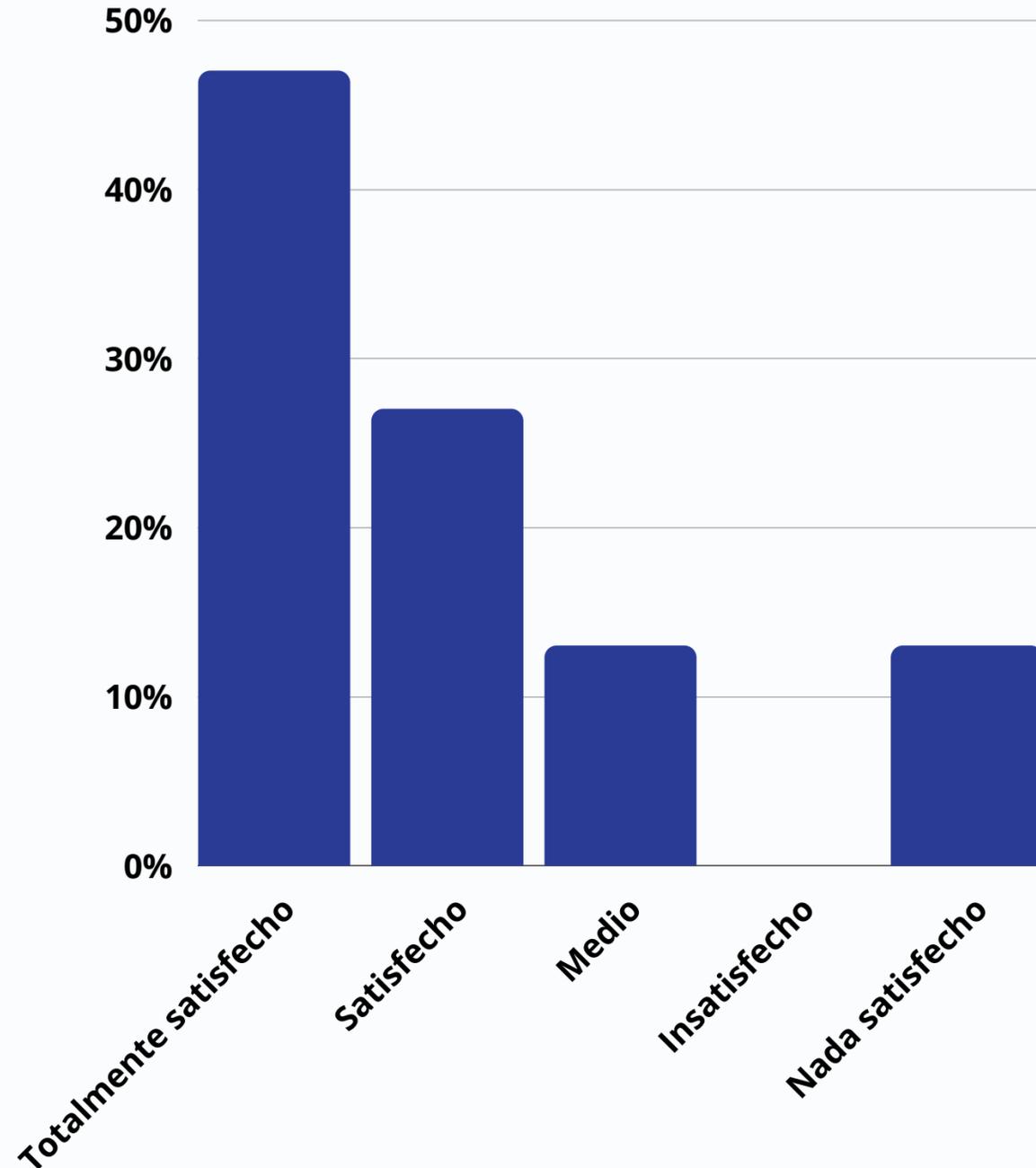
¿Recibió respuesta a su solicitud?



De las 15 PQRS recibidas solo 2 no fueron contestadas.

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; indica que las respuestas dadas por las dependencias involucradas, no fueron oportunas ya que está por debajo de la meta vigencia y como resultado tenemos un **73%**

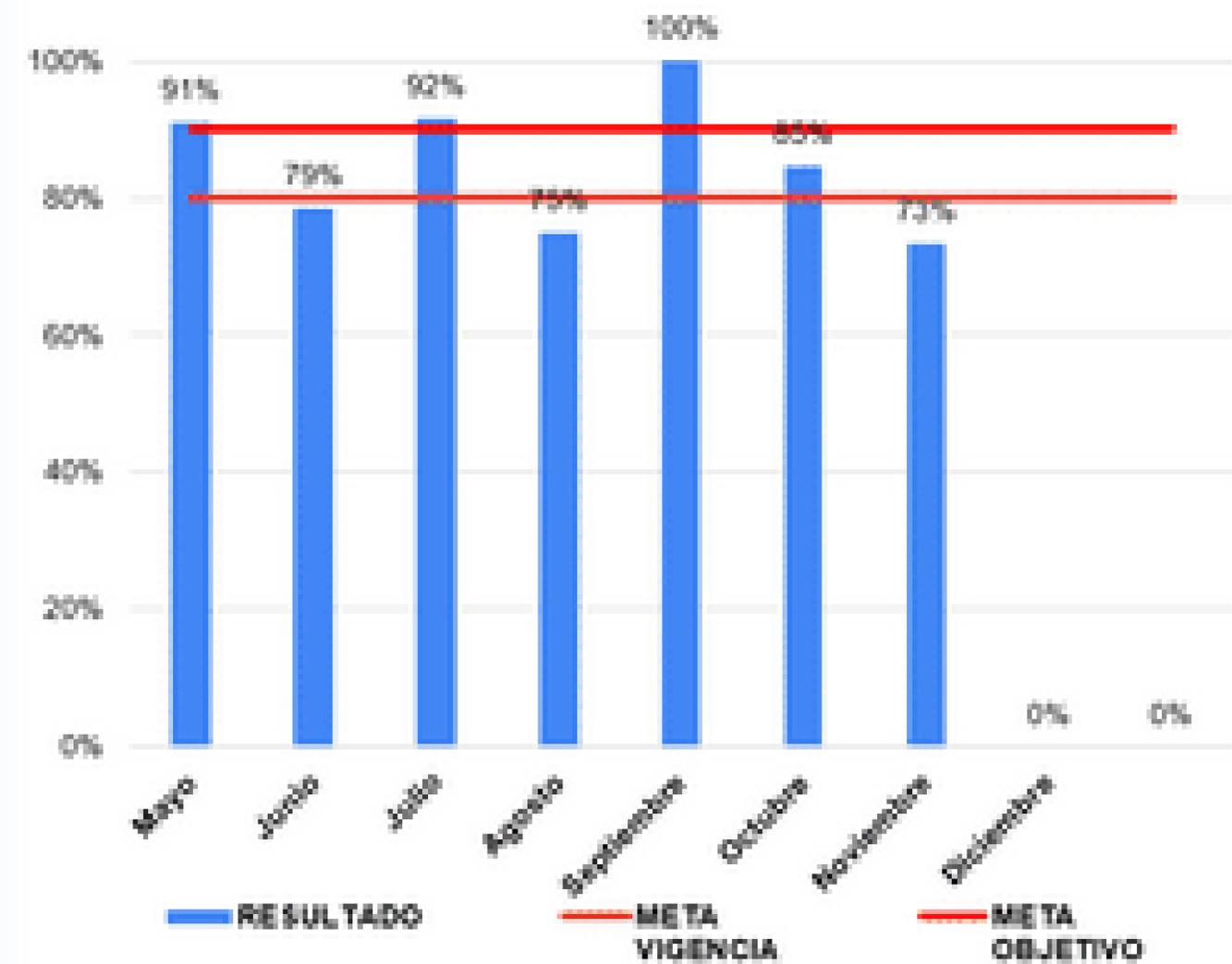
INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE LAS PQRS



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.

En este mes no se cumplió la meta vigencia, puesto que se obtuvo un porcentaje por debajo de 80%



CONCLUSIONES

- 1** Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del **95%** en la atención de PQRS y 88% en los términos establecidos; el área financiera nuevamente se presenta el numero mas alto de PQRS
- 2** 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** En el mes de Noviembre recibimos el mayor numero de PQRS en el presente año; con esto se puede observar que nuestros usuarios estan haciendo uso de los canales de comunicación.
- 4** En el mes de Noviembre se puede observar en el **indicador de satisfacción del servicio** no sobre pasó la meta; lo anterior refleja que la satisfacción en la atención al usuario no fue eficiente.





FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA

Coordinación de calidad