COORDINACIÓN DE CALIDAD

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

DICIEMBRE 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 Diciembre 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:

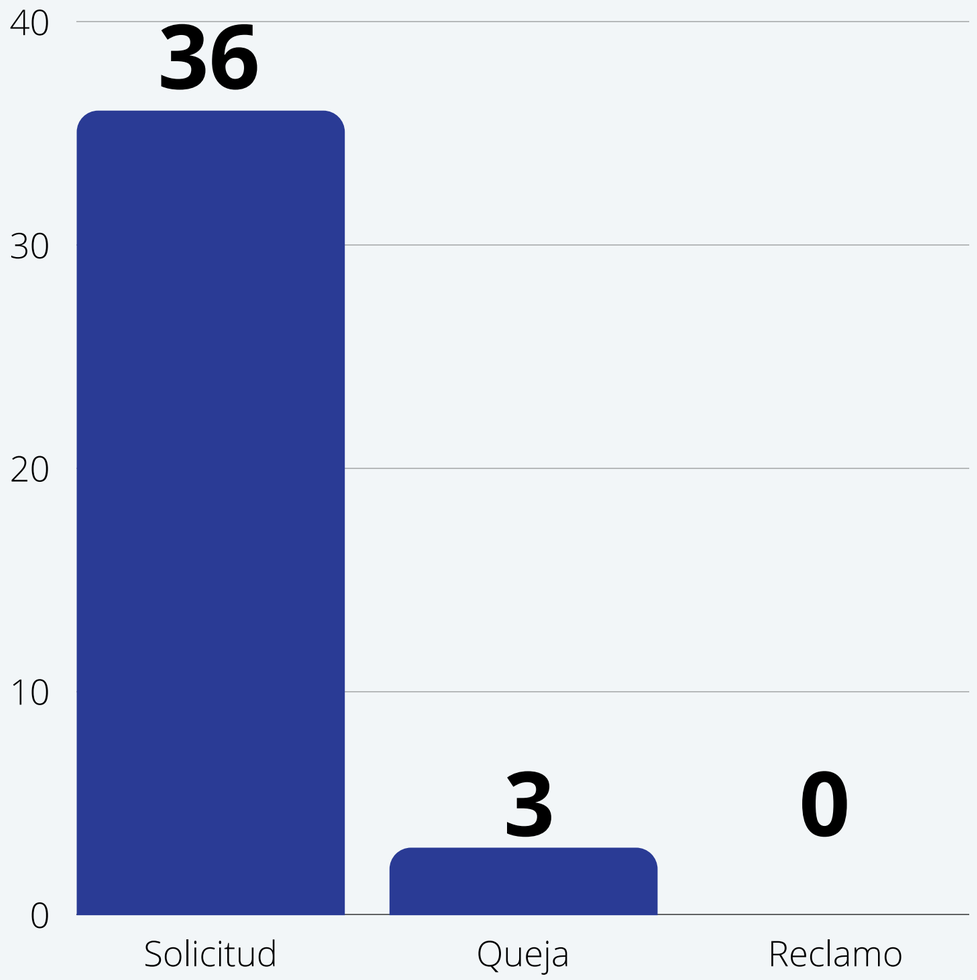
- Todas las PQRS se atienden dentro de los (5) días hábiles siguientes a partir de la fecha de su recepción.

- 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 Diciembre ingresaron **39 PQRS** clasificándose de la siguiente manera: **36 solicitudes, 3 Quejasy 0 Reclamos**



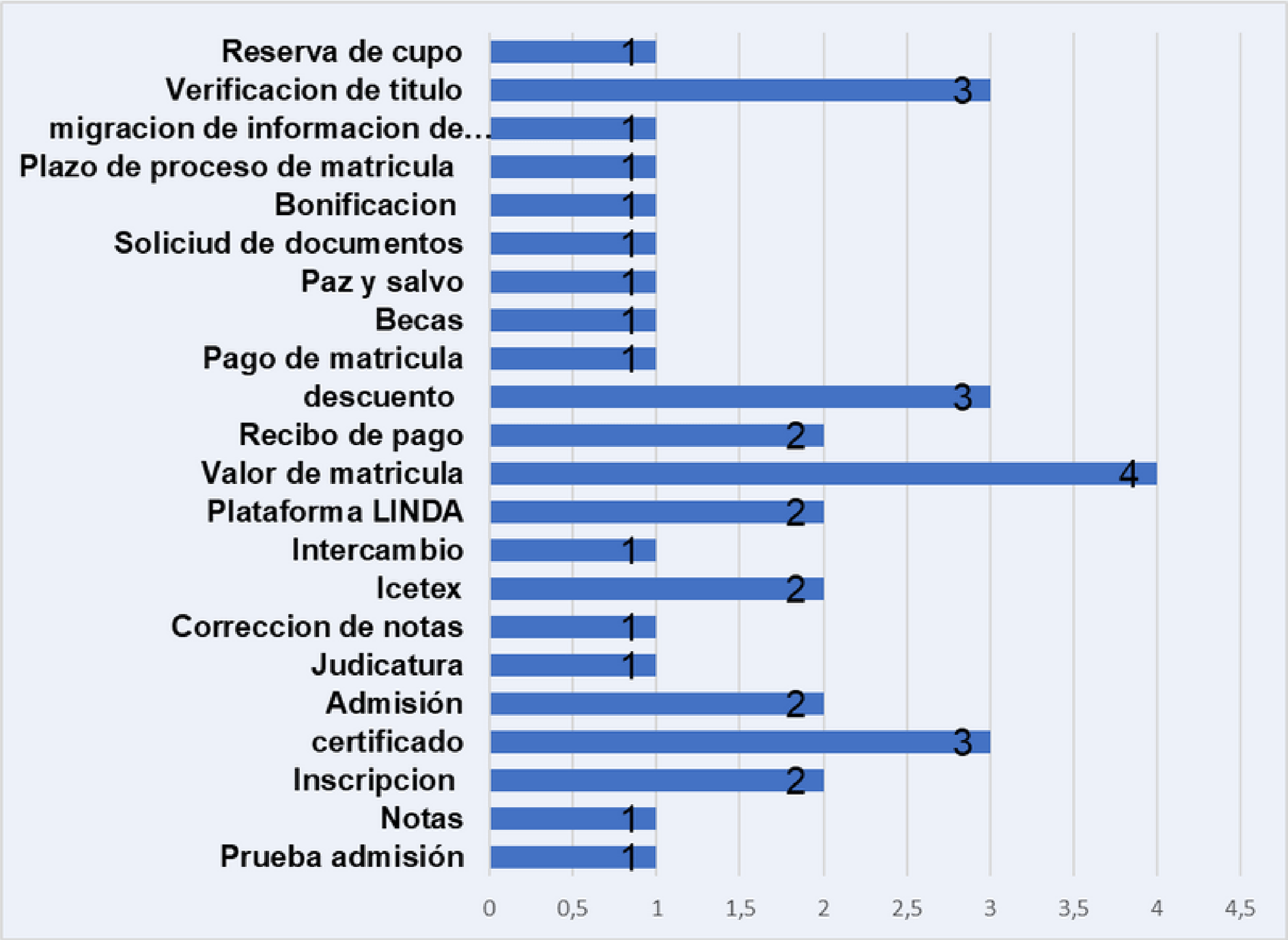
TOTAL DE QUEJAS POR TEMA

El mes de Diciembre cerró con un total de (3) quejas.

Están relacionadas con los temas de Paz y Salvo (Gestión financiera) Proyecto de grado (CIINA) y certificados (Admisiones y Registro)

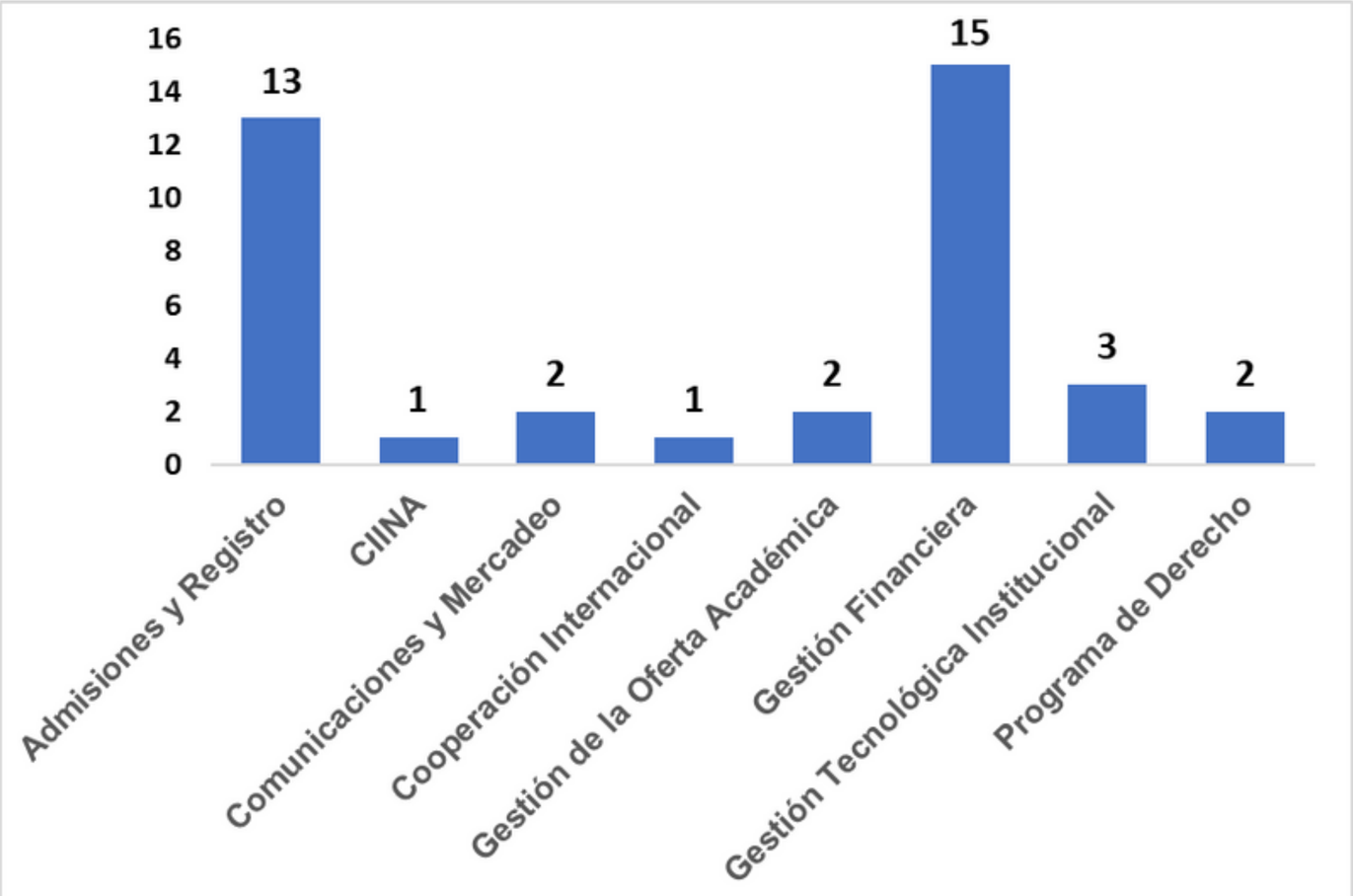
TEMA	TOTAL
Paz y salvo	1
Proyecto de grado	1
certificado	1

TOTAL DE SOLICITUDES POR TEMA



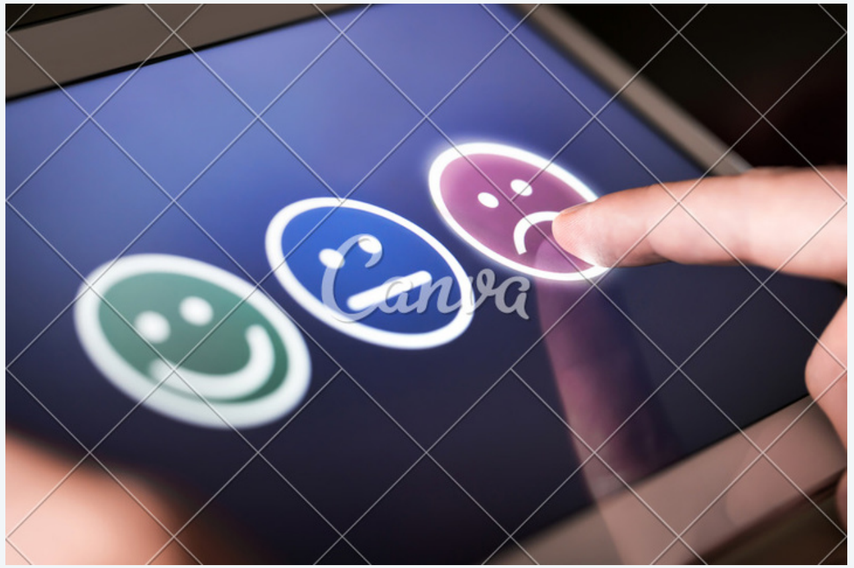
TOTAL DE PQRS POR PROCESO

Nuevamente él area **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.

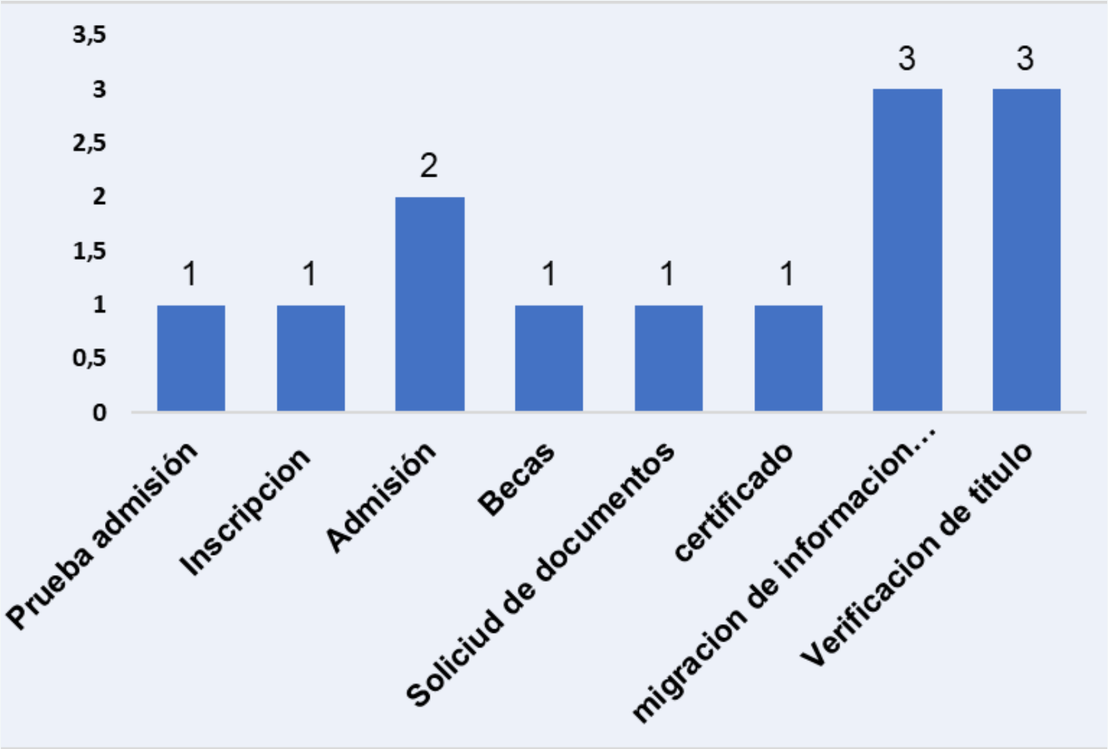


Tema	Suma de Total
Admisiones y Registro	13
CIINA	1
Comunicaciones y Mercadeo	2
Cooperación Internacional	1
Gestión de la Oferta Académ	2
Gestión Financiera	15
Gestión Tecnológica Instituc	3
Programa Derecho	2
Total general	39

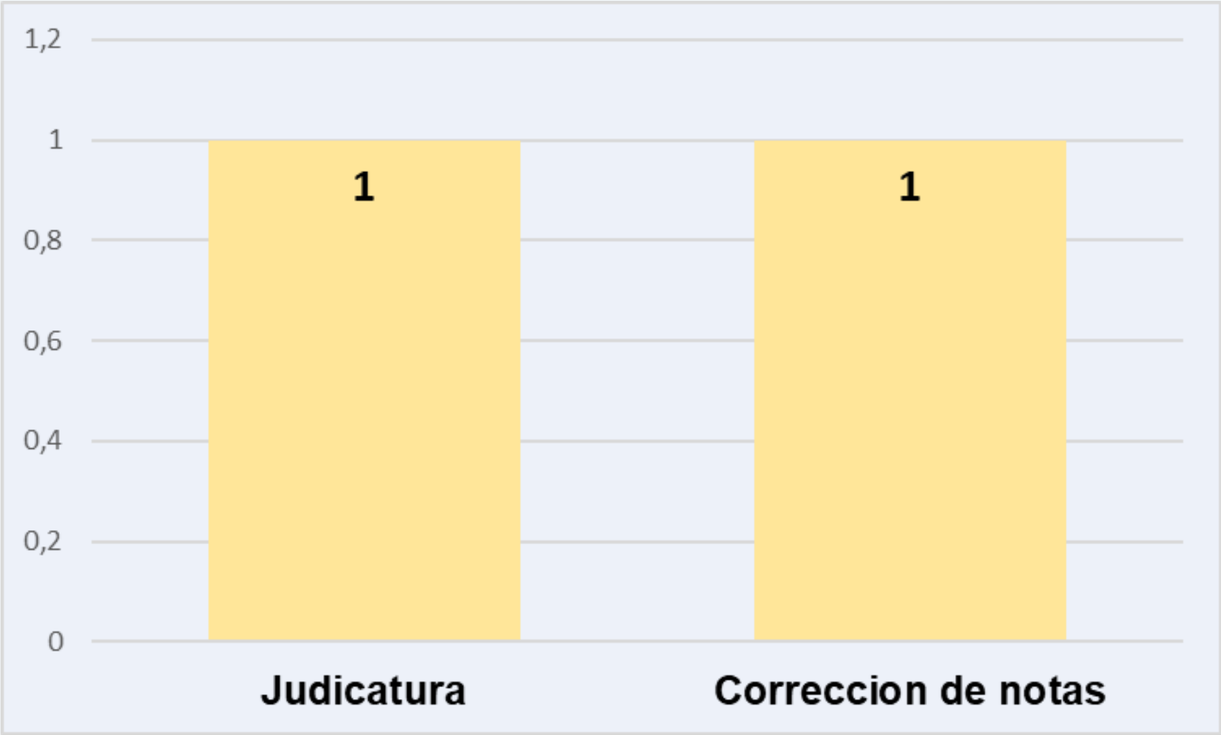
PQRS POR TEMA Y PROCESO



Admisiones y registro / Gestion Academica



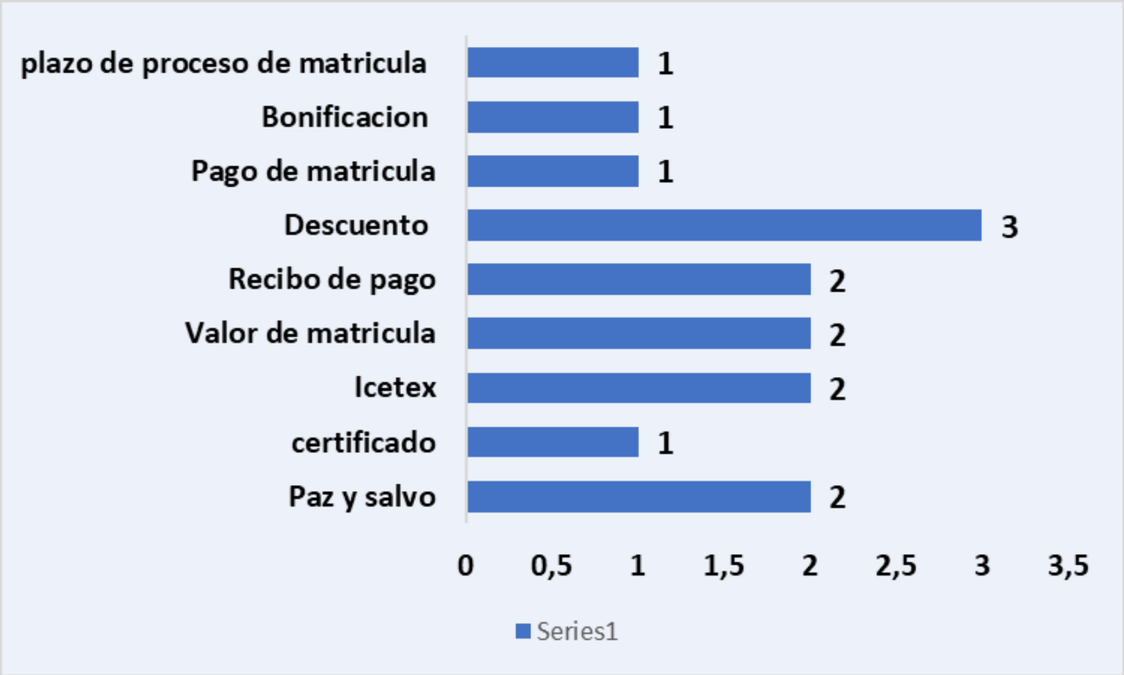
Programa derecho



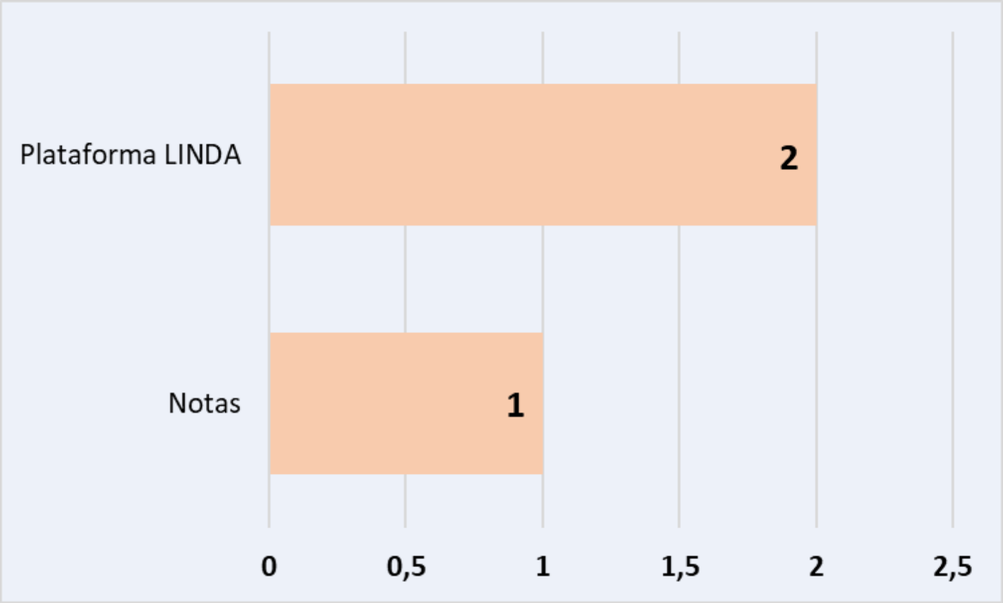
COMUNICACIONES Y MERCADEO

COMUNICACIONES Y MERCADEO	TOTAL
Costo de Matricula	2

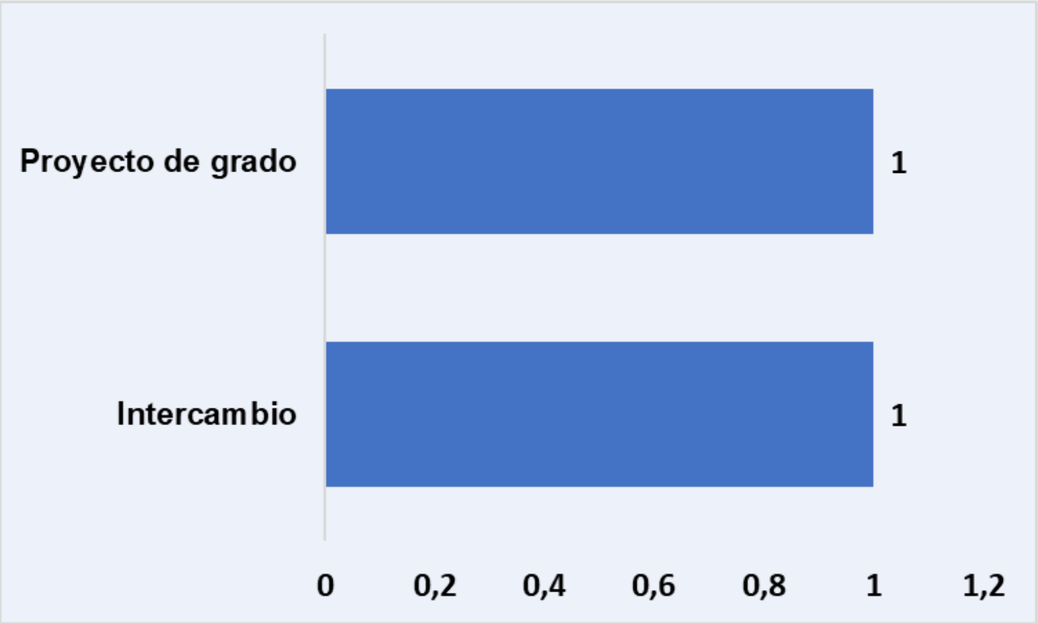
Gestión Financiera



Gestión Tecnológica Institucional

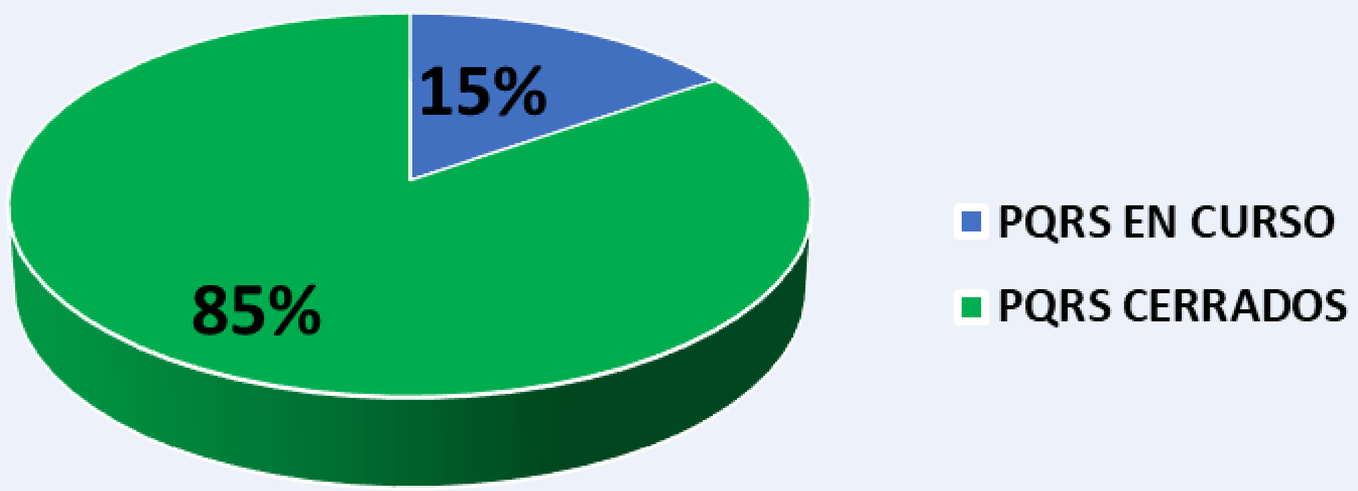


Cooperación Internacional y CIINA



PQRS por proceso

CERRADOS O EN CURSO



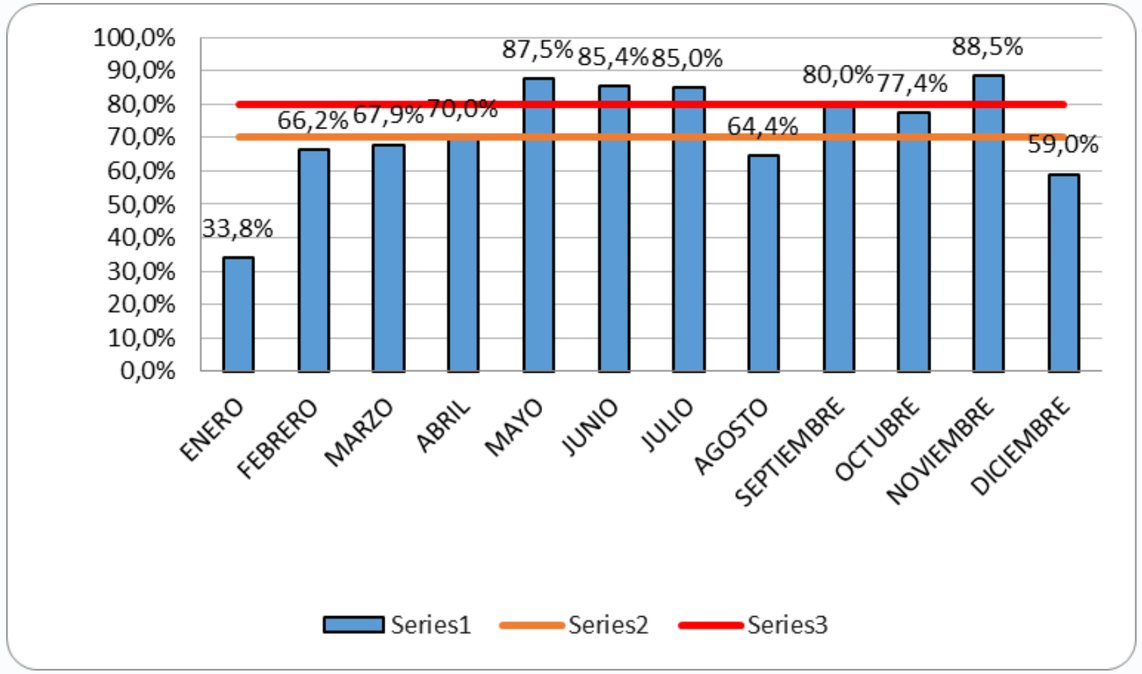
De las 39 PQRS que se registraron en este mes, solo 6 **se encuentran en CURSO,** en donde todas son solicitudes,

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	33,8%	70,0%	80,0%
FEBRERO	49	74	66,2%	70,0%	80,0%
MARZO	57	84	67,9%	70,0%	80,0%
ABRIL	35	50	70,0%	70,0%	80,0%
MAYO	56	64	87,5%	70,0%	80,0%
JUNIO	41	48	85,4%	70,0%	80,0%
JULIO	51	60	85,0%	70,0%	80,0%
AGOSTO	29	45	64,4%	70,0%	80,0%
SEPTIEMBRE	16	20	80,0%	70,0%	80,0%
OCTUBRE	24	31	77,4%	70,0%	80,0%
NOVIEMBRE	146	165	88,5%	70,0%	80,0%
DICIEMBRE	23	39	59,0%	70,0%	80,0%



En este mes disminuyo el cumplimiento en el tiempo oportuno en un 59%, de la meta de la vigencia.

CONCLUSIONES

1. Para este periodo la institución presentó un cumplimiento del 67% en la atención de PQRS y 59% 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 Diciembre 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 Diciembre 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