

500.03

## INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2018

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el primer semestre de la vigencia 2018, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 128 PQRS registradas en el aplicativo institucional del 01 de julio al 30 de diciembre de 2018, en relación a la información suministrada por la Profesional Universitaria de Calidad, evidenciadas en el aplicativo.

Del seguimiento realizado se identifica lo siguiente:

- 118 son peticiones o solicitudes, equivalentes al 91%
- 5 quejas, equivalentes al 4%
- 2 reclamos, equivalentes al 2%
- 1 sugerencias, equivalentes al 1%
- 2 Derecho de Petición, equivalentes al 2%
- 0 Felicitación

Las cuales al momento del seguimiento se verifico que fueron contestadas en su totalidad.

El ingreso de las PQRS por usuario tiene el siguiente registro:

- 43 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliares administrativas de los programas Gestión Financiera, Gestión Comercial y de Mercados y Gestión Empresarial, correspondientes a un 34%
- 37 por Admisiones, auxiliar administrativa, correspondiente al 29%.
- 9 por la facultad de Ingeniería, auxiliar administrativa, correspondiente a 7%.
- 12 por extensión, auxiliar administrativa, correspondiente a 9%.
- 9 por Rectoría, auxiliar administrativa, correspondiente a 7%.
- 18 por la Secretaría General, auxiliar administrativa, correspondiente al 14%

Las 128 PQRS documentadas en el aplicativo, fueron direccionadas a los siguientes procesos:

- Desarrollo Curricular: 62 solicitudes, correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo, reingresos, homologación de inglés, certificaciones de notas, revisión

anteproyecto de grado, solicitud grado privado, revisión de notas, pagos de semestre, cancelaciones de semestre, examen de suficiencia, segundos calificadores, información de ingreso a los programas, validaciones y devolución de matrículas.

- Admisiones: 40 solicitudes, referentes a información para ingreso a los programas ofertados por la institución, horarios, modalidad al curso de extensión de inglés y solicitudes de homologación por ingreso a la institución.

- Extensión: 15 solicitudes, referentes a horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula.

- Gestión Contable: 1 solicitud referente a la información de cuántos estudiantes hay en la institución y cuantos recursos económicos llegaron por concepto de matrículas el último semestre con el fin de conocer este aspecto de las instituciones técnicas, tecnológicas y universitarias públicas del país, por parte de la Unión Nacional de estudiantes de educación superior.

- Gestión de tesorería: 1 solicitud referente al número correcto de la cuenta para realizar el pago de matrícula por internet.

- Adquisición de Bienes y Servicios: 1 solicitud referente a la fecha de licitación para cafetería.

- Gestión Jurídica: 2 solicitud referente a un correo electrónico para obtener información de un documento expedido por la institución y el otro a documentos contractuales.

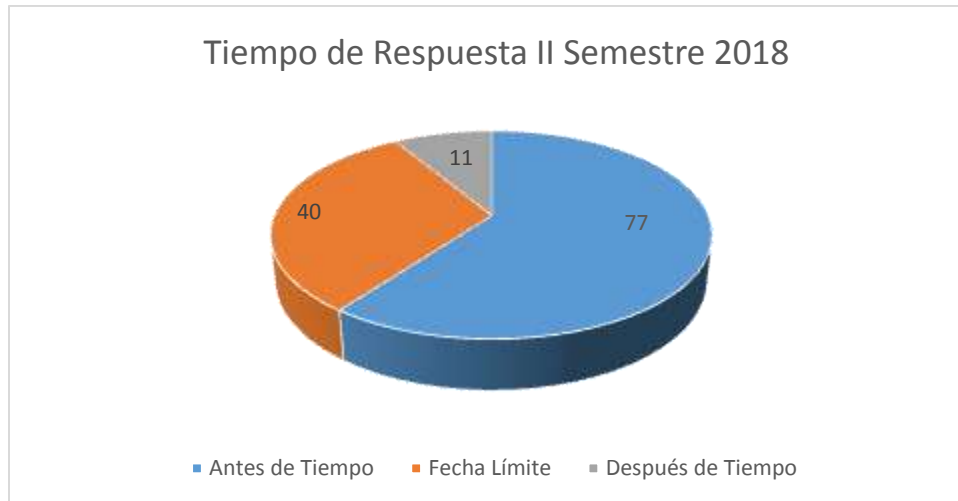
- Direccionamiento estratégico: 6 solicitudes referentes a la ampliación del pago de la matrícula financiera.

Las quejas documentadas están relacionadas con: -Inconformidad por la liquidación de un recibo de matrícula.-Inconformidad con la lista de admitidos a un programa académico.- Falta de comunicación para realizar un pago de matrícula por internet e Inconformidad por aumento de notas de aprobación.

El proceso con mayor estadística de PQRS es el de Docencia en el Subprocesos Desarrollo Curricular con 64 peticiones o solicitudes, y el Proceso de administración Académica en el Subproceso de Admisiones con 40 peticiones o solicitudes.

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a PQRS en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia:

- 77 pqr que equivalen al 60%, tienen respuesta antes del tiempo previsto.
- 40 pqr equivalentes al 40%, alcanzan el tiempo límite de respuesta, y
- 11 pqr equivalente al 11%, el cual supera la fecha límite.



Por consiguiente, se concluye que durante el primer semestre el cumplimiento del tiempo de respuesta de las PQRS es del 90%, cumpliendo la meta establecida de  $\geq 80\%$ , sin embargo, aunque no se ha alcanzado la meta de cumplimiento, el seguimiento realizado por la Profesional Universitaria de Calidad, ha mejorado los tiempos de respuesta en el aplicativo por parte de las Auxiliares.

Finalmente se recomienda seguir fortaleciendo los tiempos de respuesta a las PQRS, con las auxiliares encargadas del manejo del aplicativo, mediante buenas prácticas en los tiempos de respuesta de acuerdo a la metodología establecida por la institución.

FABIAN HURTADO MOSQUERA  
Asesor de Control Interno