500.03

INFORME SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - SEGUNDO SEMESTRE 2020

Para el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2021, y el análisis realizado a su comportamiento, se realizó sobre las 203 PQRSFS registradas en el aplicativo institucional del 01 de julio al 31 de diciembre de 2021, en relación a la información suministrada por la Profesional Universitaria de Calidad, evidenciadas en el aplicativo.

Del seguimiento realizado se identifica lo siguiente:

- 191 son peticiones o solicitudes, equivalentes al 94%
- 8 quejas, equivalentes al 4%
- 2 reclamos, equivalentes al 1%
- 0 sugerencias
- 1 Derecho de Petición, equivalentes al 1%
- 0 Felicitación

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

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

- 38 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliare administrativas del programa Gestión Empresarial, correspondientes a un 19%
- 22 por la facultad de Arte y Diseño, auxiliar administrativa, correspondiente al 11%.
- 64 por extensión, auxiliar administrativa, correspondiente al 32%.
- 22 por la Secretaría General, auxiliar administrativa, correspondiente al 11%
- 57 por Admisiones, auxiliar administrativa, correspondiente al 28%.

Las 203 PQRS documentadas en el aplicativo, fueron direccionadas a los siguientes procesos:

- Desarrollo Curricular: Las peticiones recibidas corresponden a cancelaciones de componentes de módulo, cancelaciones de semestre, reingresos, homologaciones, listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas, requisitos de ingreso, proceso de matrícula, y cancelación de semestre, entre otros. (43 solicitudes, 3 quejas, 1 reclamo)

Las quejas presentadas son motivadas por inconformidad en actividades académicas de docente en la FCSA, Inconformidad por cambio de docente en el curso de inglés infantil sin avisar a los padres y por dificultades para realizar el proceso de matrícula de manera virtual, sin recibir atención en jornadas no laborales.

El reclamo recibido tiene que ver con la inconformidad de un estudiante por la nota publicada, la cual no corresponde al registro en consulta de notas y plan de estudio.

- Admisiones: Petición de listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas. (1 petición, 1 queja y 1 reclamo)

La quejas presentadas son motivadas por inconformidad por proceso de admisión que no pudo completarse y no se obtuvo respuesta oportuna por parte de Admisiones y el reclamo por no salir en lista de admitidos.

- Extensión: Solicitudes, información de ingreso al programa de extensión de inglés, inscripción, cupos, información para matrículas, horarios de inglés, jornada sabatina, generación de recibos de matrícula, costos de matrícula, modalidad virtual, pruebas TyT y costos de libros. (59 solicitudes, 3 quejas y 1 derecho de petición)

Las quejas presentadas son por inconformidad por no consecución a tiempo de los textos para el curso de inglés infantil, por valor muy elevado de los textos de cursos de inglés infantil e inconformidad con resultados de parcial del primer semestre de la Licenciatura en español e inglés.

El derecho de petición es solicitando el reingreso al curso, teniendo en cuenta los semestres cursados.

- Registro y Control: Peticiones correspondientes a cancelaciones de componentes de módulo, cancelación de semestre, reingresos y homologaciones. (79 peticiones)

- Licenciatura Inglés: Inconformidad por demasiados trabajos en grupo para los estudiantes de la licenciatura en Inglés. (1 queja)

- Talento Humano: Solicitud de certificación laboral. (1 petición)

- Gestión de Tesorería: 1 petición

- Gestión Documental: 2 peticiones 1 derecho de petición.

- Gestión Jurídica: 1 petición

- Planeación Académica: 1 petición

- Gestión de recursos tecnológicos: 1 solicitud.

- Bienestar Universitario: 1 petición

- Egresados: 1 petición

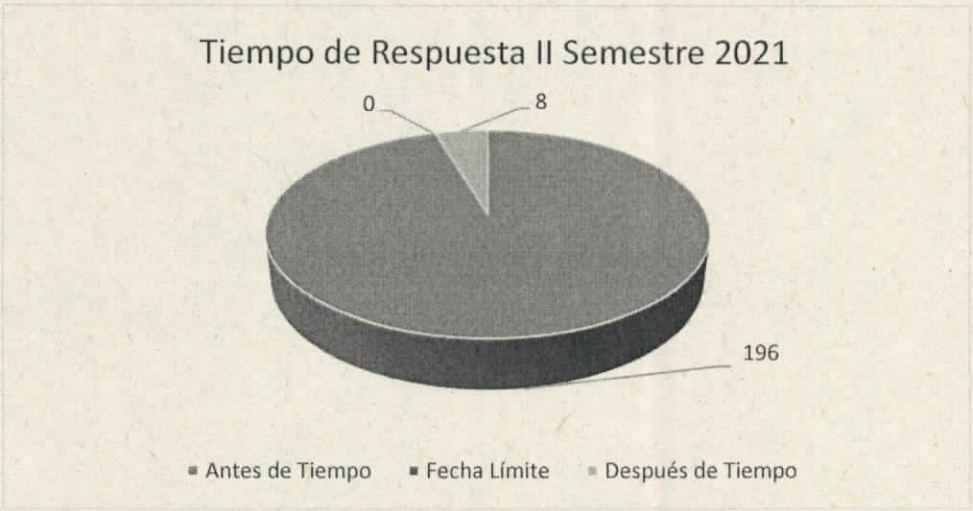
El derecho de petición solicita la cancelación de semestre y reintegro de matrícula.

los líderes de proceso correspondientes a las quejas y al derecho de petición les dieron la oportuna respuesta a cada una de estas.

El proceso con mayor estadística de PQRS es el Proceso de Administración Académica en el Subproceso de Registro y Control Académico con 79 peticiones, seguido del Proceso de Extensión, ahora Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano con 59 solicitudes, 3 quejas y 1 derecho de petición, y el Proceso de Docencia en el Subproceso de Desarrollo Curricular con 43 solicitudes, 3 quejas, 1 reclamo.

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

- 196 pqrsfd que equivalen al 77%, tienen respuesta antes del tiempo previsto.
- 0 pqrsfd equivalentes al 0%, alcanzan el tiempo límite de respuesta, y
- 8 pqrsfd equivalente al 4%, el cual supera la fecha límite.



Por consiguiente, se concluye que, durante el segundo semestre, el cumplimiento del tiempo de respuesta de las PQRSFD es del 97%, cumpliendo la meta establecida de >=80%. Esto refleja que los seguimientos realizados por la Profesional Universitaria de Calidad, han contribuido con los tiempos de respuesta en el aplicativo por parte de las Auxiliares.

Finalmente se recomienda continuar con la oportunidad en los tiempos de respuestas a las PQRSFD, 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 y así lograr un 100% en las respuestas oportunas.

FABIAN HURTADO MOSQUERA
Asesor de Control Interno