Análisis de Gestión y Administración de PQRS

Primer Periodo Académico 2015

Revisando las estadísticas relacionadas con las PQRS que ingresaron a la institución durante el primer semestre del año, se puede observar que el 83% corresponden al proceso misional académico. El 16% corresponde a reclamos por devoluciones de dinero atendidas por el proceso de Gestión Contable y Financiera. El 1% restante corresponde a solicitud de grabación de cámaras de seguridad al proceso de Gestión de Recursos Tecnológicos.

Como resultado del análisis presentado por la Administradora de PQRS para el primer periodo académico 2015, el proceso de Gestión y Desarrollo del Talento Humano dentro de su Plan de Capacitación incluyó el Taller “Emociones y Rendimiento Laboral”, orientado a todos los funcionarios responsables de la atención al público, como una herramienta para fortalecer la solución de conflictos y el manejo de emociones frente al público, y la responsabilidad que se tiene frente a la oportuna y eficaz respuesta a las PQRS que se reciben en la institución.

Se han realizado capacitaciones a lo largo del año a las auxiliares administrativas para la recepción, radicación y seguimiento a las respuestas de PQRS, con el fin de garantizar el cumplimiento de la meta establecida del 80% en el indicador correspondiente al proceso de Gestión Documental.

Se realizó el ajuste al procedimiento de PQRS relacionado con las jerarquías y autoridad competente para direccionar apropiadamente las PQRS, de manera tal que permita la respuesta pertinente a los usuarios.

Con el fin de articular los procesos institucionales dentro de la estrategia desarrollada para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia, se propone crear un chat de comunicación permanente con los usuarios, el cual será administrado por la contratista de Comunicaciones.

Se anexa gráfica estadística que arroja el aplicativo de acciones por PQRS.