

Sistema Integrado de Gestión para el Aseguramiento de la Calidad - SIGAC

Informe Estadístico de las PQRSF recibidas, tramitadas y gestionadas en la Universidad de la Salle durante los períodos comprendidos entre el 01 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022.

Introducción:

En cumplimiento al procedimiento de PQRSF de la Universidad de la Salle, el cual tiene como objetivo “asegurar el tratamiento adecuado y oportuno de las diferentes modalidades de manifestación (petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones); y conscientes de la importancia de la evaluación de la gestión, se presenta el siguiente informe de resultados PQRSF de los períodos comprendidos ente julio 2021 y junio 2022, distribuido en cinco capítulos, así:

- **Capítulo I:** se definen las diferentes modalidades de manifestación.
- **Capítulo II:** Se detalla los tiempos definidos por la universidad para dar respuesta a las manifestaciones radicadas formalmente.
- **Capítulo III:** Se describe en detalle los resultados de la atención y gestión de las PQRSF.
- **Capítulo IV:** Se realiza un análisis comparativo entre el período actual evaluado y el similar anterior.
- **Capítulo V:** Se determinan las conclusiones y recomendaciones para la mejora continua de la gestión.

I. Definiciones:

| | |
|---------------------|--|
| PETICIÓN | Derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para solicitar o reclamar ante una institución o autoridad competente: el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas e interponer recursos. |
| QUEJA | Expresión de insatisfacción relativa al servicio o a los procesos, la conducta o acción de los colaboradores que prestan servicios en la Universidad o entre los integrantes de la Comunidad Universitaria Lasallista que hacen uso de los servicios educativos. |
| RECLAMO | Manifestación de desacuerdo de un Usuario o parte interesada de la Comunidad Universitaria Lasallista frente a los requisitos establecidos para la prestación de un servicio.. |
| SUGERENCIA | Propuesta que se presenta con el fin de agilizar y mejorar la calidad de los servicios y procesos de la Universidad.. |
| FELICITACIÓN | Manifestación de satisfacción de un usuario o parte interesada de la Comunidad Universitaria Lasallista con el servicio recibido. Exaltación de un servicio brindado. |

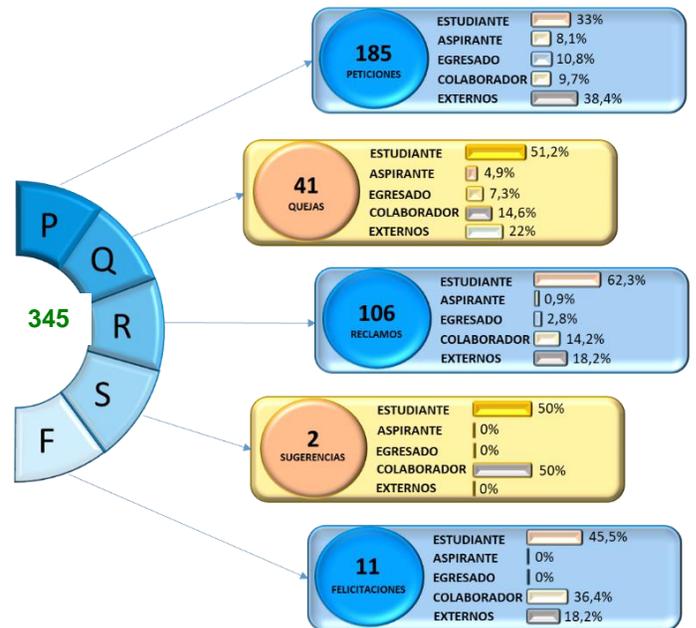
II. Tiempos de respuesta:

Los tiempos de respuesta establecidos para la gestión, atención y trámite de las PQRSF, se encuentran definidos de acuerdo con la modalidad de petición presentada y se gestionan en días hábiles posteriores a la fecha de radicación de la misma, así:



III. Detalle de los resultados

a. Total, PQRSF presentadas en sus diferentes modalidades por año y la relación porcentual por tipo de usuario:



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad- GRÁFICO 1

El gráfico anterior, muestra el total de PQRSF recibidas y el porcentaje de participación de los diferentes usuarios en el período de evaluación.

Se recibieron trecientas cuarenta y cinco (345) manifestaciones; ciento ochenta y dos (182) recibidas en el segundo semestre del año 2021 y ciento sesenta y tres (163) en el primer semestre del año 2022.

Profundizando en la estadística anterior, a continuación, se precisa en valores porcentuales, la concentración del total de las manifestaciones en sus diferentes categorías:

- **Peticiones:** 53,6%
- **Quejas:** 11,9%
- **Reclamos:** 30,7%
- **Sugerencias:** 0,6%
- **Felicitaciones:** 3,2%

La información anterior, permite deducir que, por lo general la comunidad universitaria accedió a los diferentes canales de atención para solicitar información y servicios, pero el índice de reclamos nos permite concluir que se debe estudiar la causalidades para definir estrategias direccionadas a mejorar la percepción de los usuarios frente a algunos servicios de la Universidad. En los siguientes apartados se describirán los motivos más frecuentes.

b. Distribución de las PQRSF áreas y/o dependencias:

En esta sección se muestra en forma agrupada el total de PQRSF del período evaluado distribuidas en las diferentes áreas y/o dependencias de la Universidad, así mismo, se representa la gestión en términos de oportunidad de respuesta en relación con los tiempos definidos en el procedimiento de PQRSF (ver capítulo I de este informe):

| RECTORÍA | | | | | | | |
|---|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------------------------------|
| DEPENDENCIAS | P | Q | R | S | F | TOTAL | % DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |
| SECRETARÍA GENERAL | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 | 100% |
| DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN CON EL MEDIO | 6 | 1 | 1 | 0 | 0 | 8 | 100% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 100% |
| DRII | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% |
| DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 100% |
| TOTAL | 28 | 1 | 4 | 0 | 0 | 33 | 100% |

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad - TABLA 1

En la anterior tabla se observa que, el grupo de áreas o dependencias adscritas a la Rectoría, recibió un total de 33 PQRSF, respondidas con oportunidad. Es válido mencionar que las PQRSF recibidas, corresponden al 9,6% de las 345 manifestaciones de los usuarios en el período evaluado.

| VPDH | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------------------------------|
| DEPENDENCIAS | P | Q | R | S | F | TOTAL | % DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |
| DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 4 | 100% |
| DIRECCIÓN DE EGRESADOS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% |
| TOTAL | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 5 | 100% |

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad - TABLA 2

En las áreas y/o dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano, se recibieron y se atendieron oportunamente 5 PQRSF. El total de este grupo, corresponde al 1,4% de las 345 manifestaciones registradas en el período evaluado.

| VRIT | | | | | | | |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------------------------------|
| DEPENDENCIAS | P | Q | R | S | F | TOTAL | % DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |
| LIAC | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100% |
| DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% |
| TOTAL | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100% |

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad – TABLA 3

En la tabla se muestra la relación de PQRSF recibidas en las áreas y/o dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia, las mismas, suman el total de 3 PQRSF, respondidas con oportunidad. La suma de este grupo corresponde al 0,87% de las 345 manifestaciones de los usuarios en el período evaluado.

| VRAC | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|----------------------------------|
| DEPENDENCIAS | P | Q | R | S | F | TOTAL | % DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |
| DARCA | 47 | 1 | 5 | 0 | 0 | 53 | 96% |
| FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y DESARROLLO SOSTENIBLE | 15 | 3 | 16 | 0 | 0 | 34 | 91% |
| FACULTAD DE INGENIERÍA | 12 | 2 | 9 | 0 | 0 | 23 | 100% |
| FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS | 2 | 4 | 11 | 0 | 1 | 18 | 100% |
| ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS Y APLICADAS | 7 | 0 | 6 | 0 | 0 | 13 | 100% |
| ESCUELA DE HUMANIDADES Y ESTUDIOS SOCIALES | 2 | 1 | 9 | 0 | 0 | 12 | 100% |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN | 3 | 0 | 5 | 0 | 0 | 8 | 100% |
| FACULTAD DE ARQUITECTURA, DISEÑO Y URBANISMO | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 6 | 100% |
| FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100% |
| CLÍNICA DE OPTOMETRÍA | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 100% |
| CLÍNICA VETERINARIA | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 50% |
| COORDINACIÓN DE CENTRO DE LENGUAS | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 100% |
| DIRECCIÓN DE CARRERA ACADÉMICA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100% |
| COORDINACIÓN DE EDICIONES UNISALLE | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100% |
| TOTAL | 92 | 15 | 69 | 0 | 4 | 180 | 94,9% |

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad –TABLA 4

La tabla anterior muestra un total de 180 PQRSF distribuidas en las diferentes áreas y/o adscritas a la Vicerrectoría Académica.

Como información relevante se observa que, únicamente se encuentra por debajo del 100% de oportunidad frente a las respuestas, las siguientes dependencias:

- Clínica Veterinaria: 50% de oportunidad; aclarando que, solo recibió dos PQRSF en el período evaluado.
- Dirección de Admisión y Registro Académico (DARCA): 96% de oportunidad en las respuestas, dado que, se respondieron por fuera de tiempo, 2 de las 53 PQRSF recibidas en la unidad.
- Facultad de Económica, Empresa y Desarrollo Sostenible (FEEDS): 91% de oportunidad en las respuestas, debido a que 3 de las 34 PQRSF recibidas en esta unidad, no se respondieron de acuerdo con los tiempos definidos. Las causas se asociaron con dificultades para consultar la información en el nuevo sistema de información académico (SAP).

Las 180 PQRSF registradas en el grupo de la VRAC, corresponden al 52,2% de las 345 manifestaciones radicadas por los usuarios en el período evaluado.

c. Motivos más frecuentes

| VRAF | | | | | | | % DE OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |
|---|-----------|-----------|-----------|----------|----------|------------|----------------------------------|
| DEPENDENCIAS | P | Q | R | S | F | TOTAL | |
| DIRECCIÓN FINANCIERA | 34 | 17 | 20 | 0 | 0 | 71 | 100% |
| COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y MANTENIMIENTO | 5 | 4 | 10 | 2 | 7 | 28 | 100% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA | 16 | 1 | 0 | 0 | 0 | 17 | 94% |
| DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 100% |
| DIRECCIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 100% |
| COORDINACIÓN DE COMPRAS, CONTROL DE INVENTARIOS Y ACTIVOS | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 100% |
| TOTAL | 61 | 22 | 33 | 2 | 7 | 124 | 98,5% |

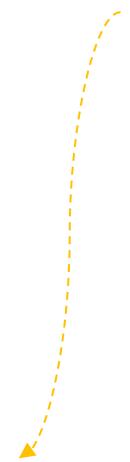
Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad – TABLA 5

La tabla anterior, muestra la relación del total de PQRSF distribuidas en las diferentes áreas y/o dependencias adscritas a la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, las mismas suman un total de 124. El porcentaje de oportunidad de este grupo fue del 98,5%; resultado afectado mínusculamente, por la atención fuera de tiempo de una petición radicada en la Dirección de Gestión Humana.

Como información adicional, se destaca que el total de PQRSF recibidas en este grupo, corresponde al 35,9% de las 345 manifestaciones recibidas en el período evaluado.

A continuación, (GRAFICO 2) se muestra la relación de hasta los cinco motivos más frecuentes distribuidos en las diferentes modalidades de manifestación (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).

Los números representados en la siguiente gráfica, no corresponde al total de las PQRSF registradas en el período de evaluación, solo es una muestra de la frecuencia o recurrencia de manifestación sobre casos o eventos particulares.



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad – GRÁFICO 2

La información graficada, es coherente con los datos presentados en el apartado “a” de este capítulo.

Para la modalidad de “**petición**”, el motivo más frecuente fue “la solicitud de información general” y constituye un 42,1% sobre las 185 peticiones recibidas en el período evaluado. La “información general” reúne todas aquellas dudas o inquietudes relacionadas con los servicios ofrecidos por la Universidad.

En orden descendente, se identifican otros motivos asociados con solicitudes de información académica, solicitudes para verificación de título, inquietudes sobre servicios financieros, solicitudes de certificaciones (laborales, de nota, de estudios, etc.) y otros no visibles en la gráfica, que completan el 100% de los motivos agrupados en la modalidad de petición.

Por su parte, en la consolidación de los motivos más frecuentes agrupados en la modalidad de “**quejas**”, se observa en orden

descendente “las inconformidades por la falta de atención de las líneas telefónicas”, concentrada en la Dirección Financiera, y constituye el 39% de las 41 quejas recibidas en el período evaluado.

Se aclara que, la anterior inconformidad se presenta especialmente en las fechas habilitadas para matrícula financiera, y la causa identificada es la congestión de las líneas telefónicas en esas fechas.

En ese mismo orden, se identifica como motivo frecuente “la actitud inapropiada de algunos colaboradores” (administrativos o docentes) en relación con la atención ante inquietudes manifestadas por los diferentes usuarios. Este motivo constituye el 36,6% del total de quejas recibidas en el período de evaluación.

El 24,4% restante de las quejas, se dividen en las manifestaciones de inconformidad por actitud inapropiada entre estudiantes, la percepción subjetiva de algunos usuarios frente al trato a los animales en la universidad y otros motivos no visible en esta gráfica por su poca frecuencia

En relación con la consolidación de los motivos más frecuentes agrupados bajo la modalidad de “reclamos” se identifica como el más recurrente la inconformidad por la “falta de claridad en los servicios académicos”.

Lo anterior, se presenta principalmente por cambios normativos, debido a presunto incumplimiento en los acuerdos, de evaluación determinados en el syllabus a inicios de los períodos, entre estudiantes y docentes, acceso a prácticas, entre otros. El motivo en mención, constituye el 25,5% de los 106 reclamos recibidos en el período evaluado.

En orden descendente se identifica la manifestación de “inconformidad por la falta de claridad en los servicios financieros; reclamo generado principalmente por demoras en la emisión de las guías de matrícula y fechas asignadas para pago. Este motivo constituye el 13,2% sobre el total de reclamos recibidos.

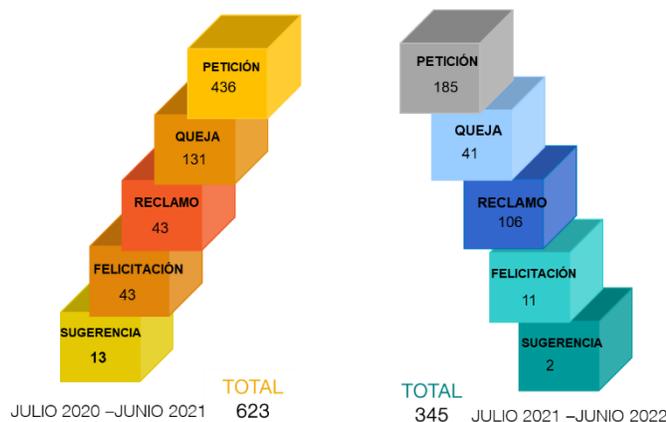
Seguidamente, se identifica la manifestación de “inconformidad por falta de claridad en los servicios administrativos” que se da principalmente por malos redireccionamientos entre las diferentes dependencias. El, mismo constituye el 10,3% sobre el total de reclamos recibidos.

El 51% restante, se distribuyen entre los motivos asociados con las “condiciones de aseo y estado de la planta física”, la “metodología empleada para el desarrollo de las clases y otros no visibles en la gráfica por su poca frecuencia.

En cuanto a las “sugerencias” solo se evidencian dos registros en el período de evaluación, asociados con recomendaciones dirigidas a mejorar los mecanismos utilizados para el ingreso de los usuarios en las diferentes sedes.

Finalmente, se muestran los motivos más frecuentes agrupadas bajo la modalidad de “felicitación”, en los que se identifican los “agradecimiento por la atención oportuna en los trámites académicos y administrativos” y los “agradecimientos por el buen servicio”. Constituyen el 100% de las manifestaciones de agradecimientos recibidos en el período evaluado.

IV. Análisis comparativo



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad – GRÁFICO 3

En la gráfica se evidencia el comparativo de las PQRSF recibidas entre dos períodos de medición. Por un lado, se refleja los datos del período comprendido entre julio de 2020 y junio del 2021 y por otro, los datos del período de julio de 2021 hasta junio de 2022.

Es evidente la disminución de PQRSF en el período actual con respecto al período de medición anterior. En términos porcentuales, la disminución marca un 48,2% en el volumen total de manifestaciones, sin embargo, resulta interesante el incremento significativo del 147% en los reclamos del período actual, que está dado por ciertas novedades asociadas con la trayectoria académica de los estudiantes, estos reclamos se presentaron en mayor medida iniciando el ciclo II de 2021 y se fue estabilizando iniciando el I ciclo de 2022.

Se aclara que, en la estadística del total de PQRSF recibidas en la Universidad, no se contempló la información registrada en el ONBASE asociada con las solicitudes de actualización de datos para acceso a crédito ICETEX, dado que, la dirección financiera adoptó la herramienta como repositorio de apoyo para el control y seguimiento de este tipo de solicitudes.

V. Conclusiones y recomendaciones

Los resultados detallados en este informe, muestra la evolución en la gestión de los servicios brindados por la Universidad de La Salle; afirmación realizada por los resultados generados en comparación la información arrojada en el período de medición anterior, sin embargo, se nota el malestar de los usuarios por la por la posible ausencia de una comunicación asertiva desde los procesos académicos y administrativos, principalmente en los días críticos de matrículas financieras y académicas.

Con base en lo anterior, conviene considerar las siguientes recomendaciones:

- Todas las áreas y/o dependencias, deben considerar el análisis de los motivos por los cuales más se manifiestan los usuarios, en modalidad de quejas y reclamos, y establecer acciones o actividades enfocadas a eliminar las causas que dan origen a las inconformidades.
- Las diferentes unidades académicas y administrativas, en acuerdo con la Dirección de Gestión Humana, deben considerar la definición de jornadas de sensibilización y capacitación para el equipo de colaboradores de los diferentes procesos institucionales, especialmente aquellos que se encuentran en puntos de atención primaria, con el fin de brindarles herramientas comunicativas para orientar y acompañar a los usuarios en sus inquietudes.
- Definir acciones dirigidas a evaluar la oportunidad y la calidad de la respuesta de las diferentes PQRSF recibidas en la Universidad, con el fin de asegurar el cumplimiento total de la normatividad interna y externa aplicable.
- Mejorar la calidad del registro de las PQRSF en el ONBASE, con fin de asegurar que las manifestaciones guarden coherencia con las definiciones de las diferentes tipologías existentes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones), y con ello garantizar una estadística más cercana a la realidad.

NOTA: En caso de requerir ampliar información relacionada con las PQRSF, favor comunicarse con la Coordinación de Calidad (DPE).

¡Comprometidos con el SIGAC, bajo un mismo horizonte!

**Dirección de Planeación
Estratégica**

Coordinación de Calidad
Tel: 3488000 Ext. 1263 -1290
calidad@Lasalle.edu.co