



LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA



INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF 2019

*Gerencia Comercial y de Mercadeo
Centro de Atención*

Contenido

PRESENTACIÓN	3
1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CATEGORÍA	4
1.1 Solicitudes Recibidas en 2019.....	4
1.2 Comparativo de Solicitudes por Categoría Recibidas 2018 vs 2019	4
2. COMPORTAMIENTO MENSUAL	5
2.1 Comportamiento Mensual PQRSF 2019.....	5
2.2 Comparativo Mensual PQRSF 2018 vs 2019	5
3. PQRSF POR TIPO DE USUARIO 2019	6
1.1 PQRSF por tipo de usuario 2019	6
1.2 Comparativo de PQRSF por tipo de usuario 2018 vs 2019	6
2. PQRSF POR DEPENDENCIA	7
2.1 PQRSF por Dependencia Encargada de Tramitar 2019.....	7
2.2 Comparativo de PQRSF por Dependencia Encargada de Tramitar 2018 vs 2019.....	8
3. CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TEMA	9
3.1 PQRSF por Tema 2019	9
3.2 Comparativo de PQRSF por Tema 2018 vs 2019	9
4. PQRSF POR CANAL DE RECEPCIÓN 2018 vs 2019	10
5. CONCLUSIONES.....	10

PRESENTACIÓN

Para la Fundación Universitaria Los Libertadores representa un factor clave la consolidación de una cultura de servicio, por tanto en el marco del Plan de Desarrollo Libertador 2019-2025 se define como uno de sus objetivos “Transformar y Apropiar una Cultura con Enfoque al Servicio”, en alineación se viene desarrollando el proyecto de “Centro de Atención” el cual en el año 2019 dio inicio con el fortalecimiento de la articulación de diferentes áreas de cara a mejorar la oportunidad y calidad del servicio, así mismo se viene trabajando en la definición de estrategias y herramientas tendientes a atender de manera oportuna y eficaz las necesidades de la Comunidad Educativa. Por tanto, desde el año 2017 se ha dispuesto del aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF; como canal de registro y gestión de las mismas, esta herramienta constituye una fuente de identificación de oportunidades de mejora para los procedimientos, responsabilidad y decisiones de la Institución.

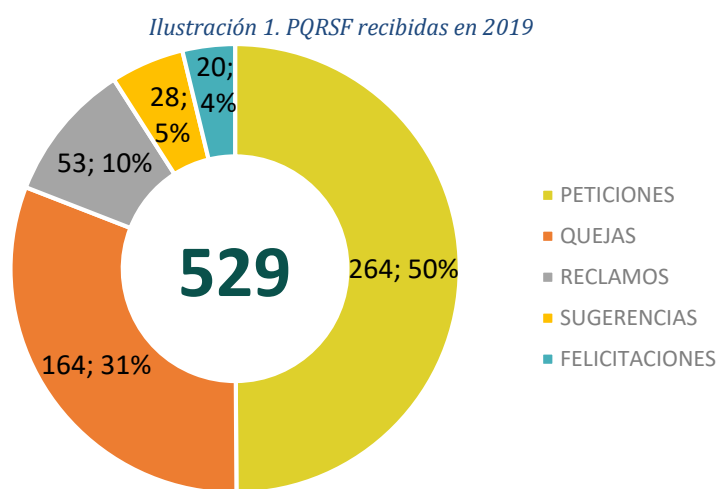
Es así, que el presente informe presenta el análisis de la información de las solicitudes recibidas en el aplicativo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF del año 2019, en el marco de las acciones adelantadas desde el Centro de Atención. Este análisis contempla un comparativo de los años 2018 y 2019, a fin de identificar el comportamiento de estas; ello a partir de la cantidad de solicitudes recibidas en el aplicativo PQRSF, consolidando por: categoría, comportamiento mensual, tipo de usuario, dependencia, tema y canal.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS POR CATEGORÍA

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF), entro en operación desde el mes abril del año 2017, este canal permite la orientación académica y administrativa frente a las solicitudes de la comunidad, facilitando respuestas oportunas y conocer las necesidades y requerimientos de los usuarios, garantizando así el seguimiento y control de las diferentes solicitudes.

1.1 Solicitudes Recibidas en 2019

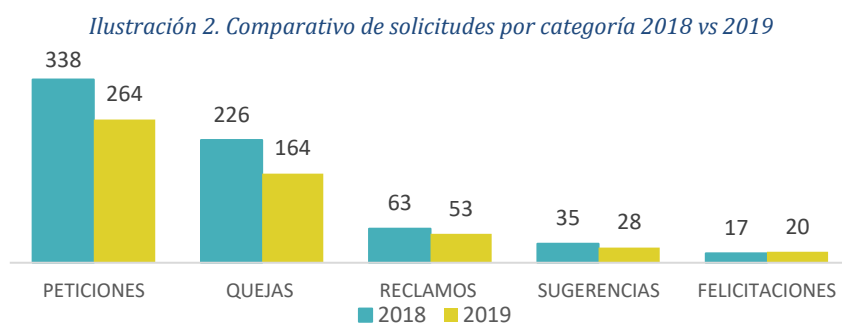
De esta manera, en el año 2019 se recibieron 529 PQRSF, de las cuales el 50% (264) corresponden a peticiones, 31% (164) a quejas, 10% (53) a reclamos, 5% (28) sugerencias y 4% (20) a felicitaciones.



Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

1.2 Comparativo de Solicitudes por Categoría Recibidas 2018 vs 2019

Respecto al año anterior, donde se recibieron 679 PQRSF, se observa una disminución general de 22%. En consecuencia se observa una reducción de 27% en quejas, 22% en peticiones, 20% en sugerencias y 16% en reclamos y un incremento de 18% en el número de felicitaciones recibidas. Resultados favorables producto de las diferentes estrategias que se vienen implementando de cara al servicio.



Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

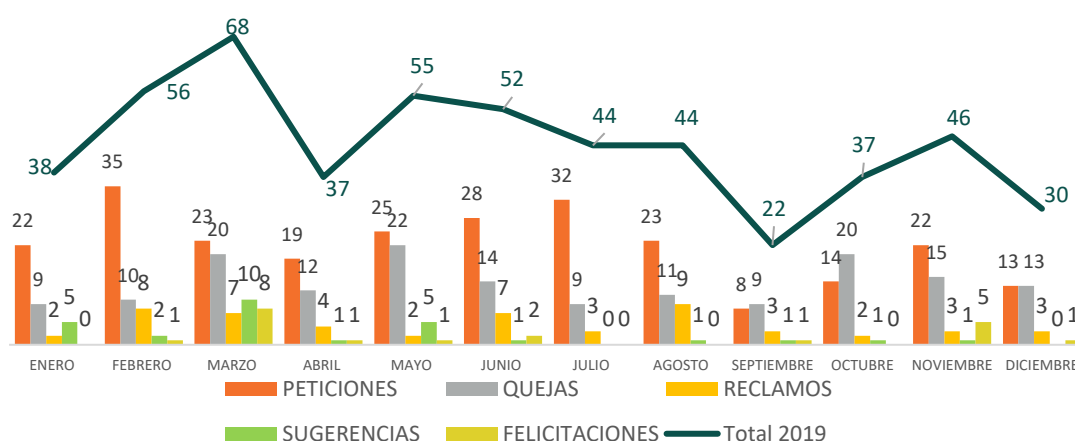
Así mismo, se puede inferir que para el año 2019 el mayor porcentaje de solicitudes corresponde a peticiones y quejas, con un 50% y 31% respectivamente, comportamiento similar al año 2018 (peticiones 50%; quejas 33%). Al respecto, se puede inferir que los usuarios acuden a estas tipologías dado que en su mayoría se trata de trámites o solicitudes de información.

2. COMPORTAMIENTO MENSUAL

2.1 Comportamiento Mensual PQRSF 2019

En cuanto al comportamiento mensual de solicitudes 2019, se observa que el mes de marzo presenta el mayor número solicitudes con un total de 68, así mismo se encuentran por encima del promedio (44) los meses de febrero y mayo; se puede observar una disminución significativa en los meses de abril y septiembre. Este comportamiento se encuentra relacionado con los picos de cierre de matrículas y procesos académicos.

Ilustración 3. Comportamiento mensual 2019

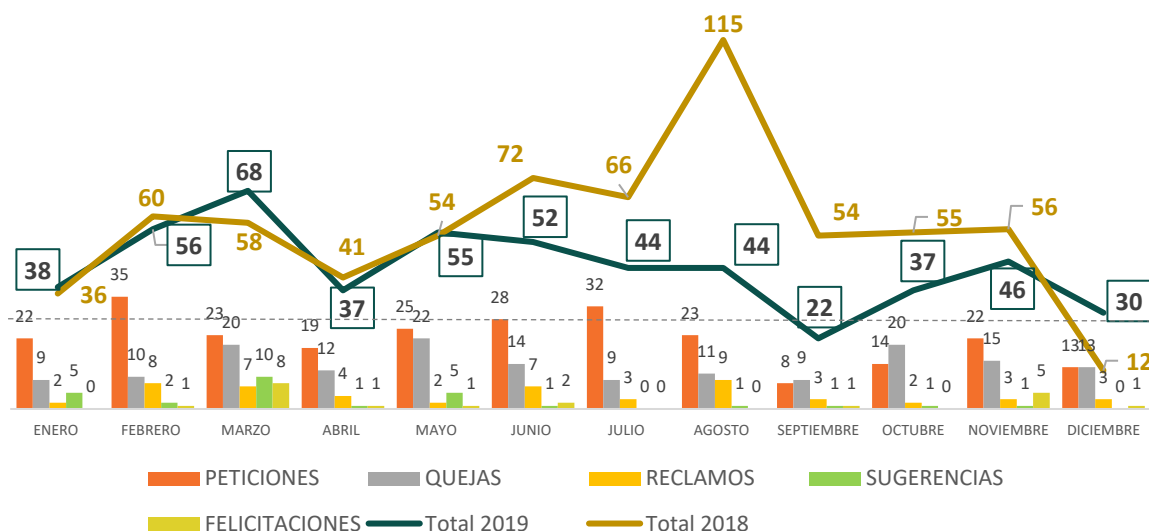


Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

2.2 Comparativo Mensual PQRSF 2018 vs 2019

Por otra parte y en comparación con el año anterior se observa una disminución especial en el número de solicitudes presentadas durante el segundo semestre del año, con lo cual se puede inferir que las diferentes estrategias de cara al servicio y acompañamiento a estudiantes representan un impacto positivo respecto a las solicitudes.

Ilustración 4. Comparativo mensual 2018 vs 2019



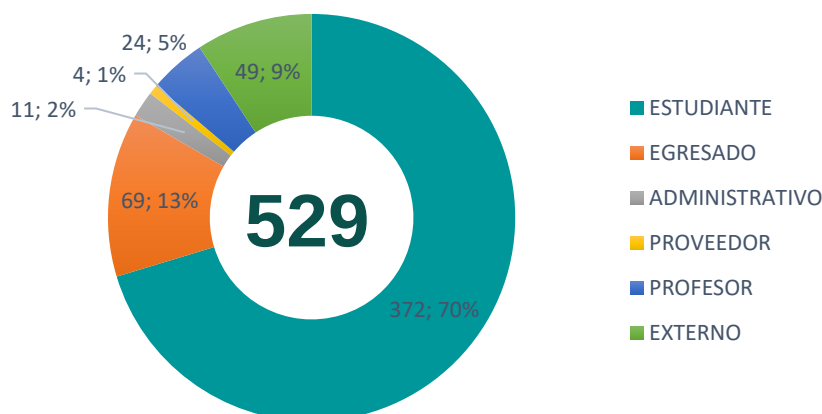
Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

3. PQRSF POR TIPO DE USUARIO 2019

3.1 PQRSF por tipo de usuario 2019

En la siguiente gráfica se observa que el mayor número de solicitudes son generadas por los estudiantes quienes representan el 70% de los usuarios que han acudido al sistema, seguidos por egresados con un 13%, administrativos con un 11%, externos un 9%, profesores 5% y finalmente proveedores con un 1%.

Ilustración 5. PQRSF 2019 por tipo de usuario

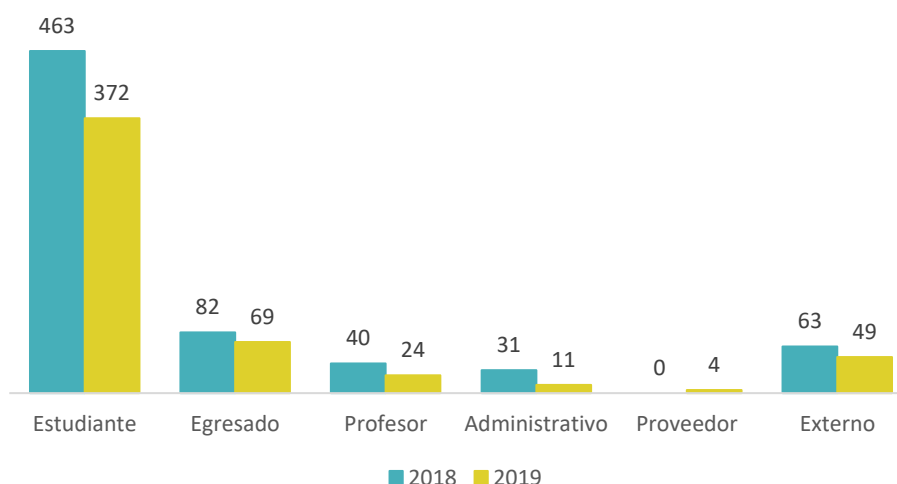


Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

3.2 Comparativo de PQRSF por tipo de usuario 2018 vs 2019

Respecto al año anterior se observa una relación similar respecto a que el mayor número de solicitudes son generadas por parte de los estudiantes, por otra parte en el año 2019 se incluyó la variable de proveedor, identificando 4 solicitudes de estos usuarios.

Ilustración 6. Comparativo por tipo de usuario 2018 vs 2019



Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

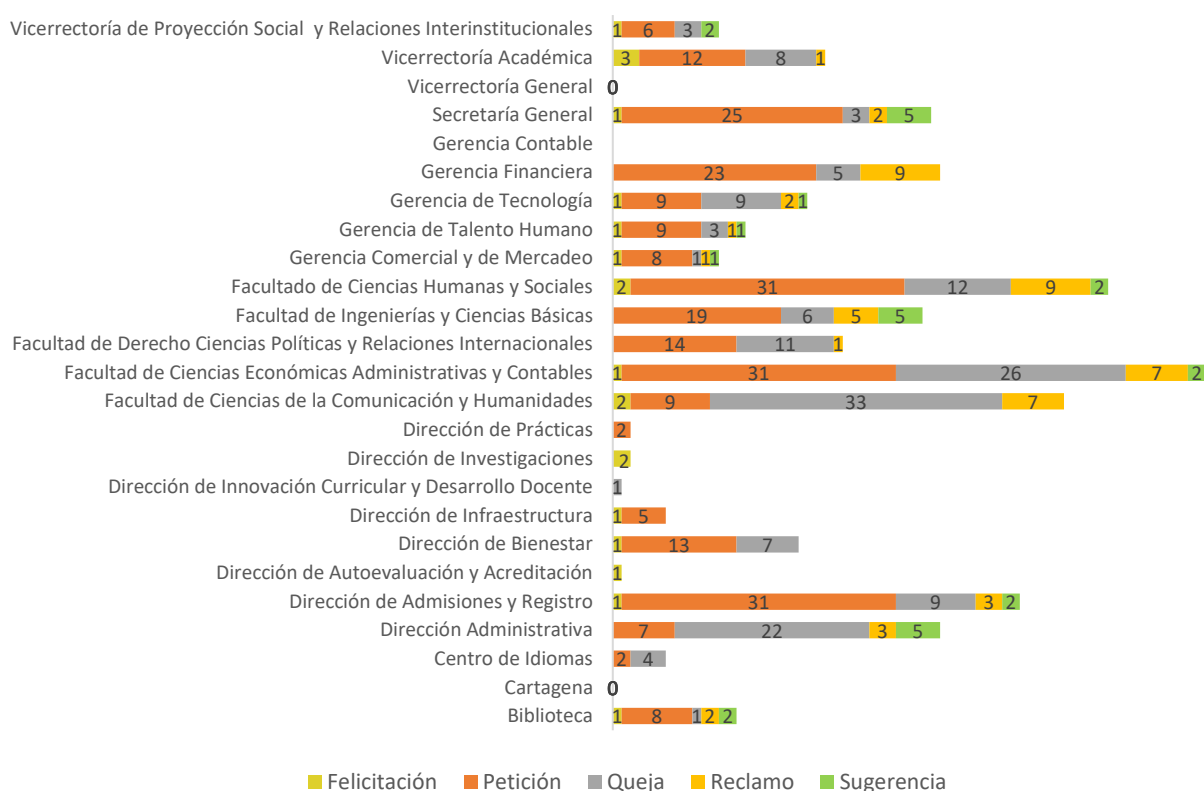
En concordancia con el comparativo total respecto al año anterior, se presenta una disminución en el número de solicitudes presentadas por los diferentes tipos de usuario, donde en el caso de administrativos se observa la mayor disminución que corresponde a 64, 52% al pasar de 31 a 11 PQRSF, seguido por Profesores con el 40%, Externos 22,22%, Estudiantes 19,65% y Egresados con una reducción del 15,85%. El usuario proveedor presenta un incremento dado que fue incluido como tipo de usuario a partir del año 2019.

4. PQRSF POR DEPENDENCIA

4.1 PQRSF por Dependencia Encargada de Tramitar 2019

En la siguiente gráfica se puede observar que las dependencias que mayor número de PQRSF tramitan son las Facultades de Ciencias Económicas Administrativas y Contables (67), Ciencias Humanas y Sociales (56) y Ciencias de la Comunicación y Humanidades (51), seguido por Admisiones y Registro (46), Dirección Administrativa (37), Gerencia Financiera (37) Secretaría General (36), Facultad de Ingenierías y Ciencias Básicas (35), Facultad de Derecho Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales (26). Este comportamiento guarda coherencia respecto a que el mayor número de solicitudes es generado por estudiantes respecto a temas académicos y estas dependencias son las gestoras de cara al estudiante.

Ilustración 7. PQRSF por Dependencia 2019



Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

Por otra parte, Vale la pena destacar a las dependencias que recibieron felicitaciones durante el año 2019 y son:

- Vicerrectoría Académica (3),
- Facultad Ciencias Humanas y Sociales (2)
- Facultad de Ciencias de la Comunicación y Humanidades (2)
- La Dirección de Investigación es (2)

Así mismo recibieron una (1) felicitación las siguientes dependencias:

- Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables
- Dirección de Admisiones y Registro
- Secretaría General
- Gerencia de Tecnología
- Dirección de Bienestar

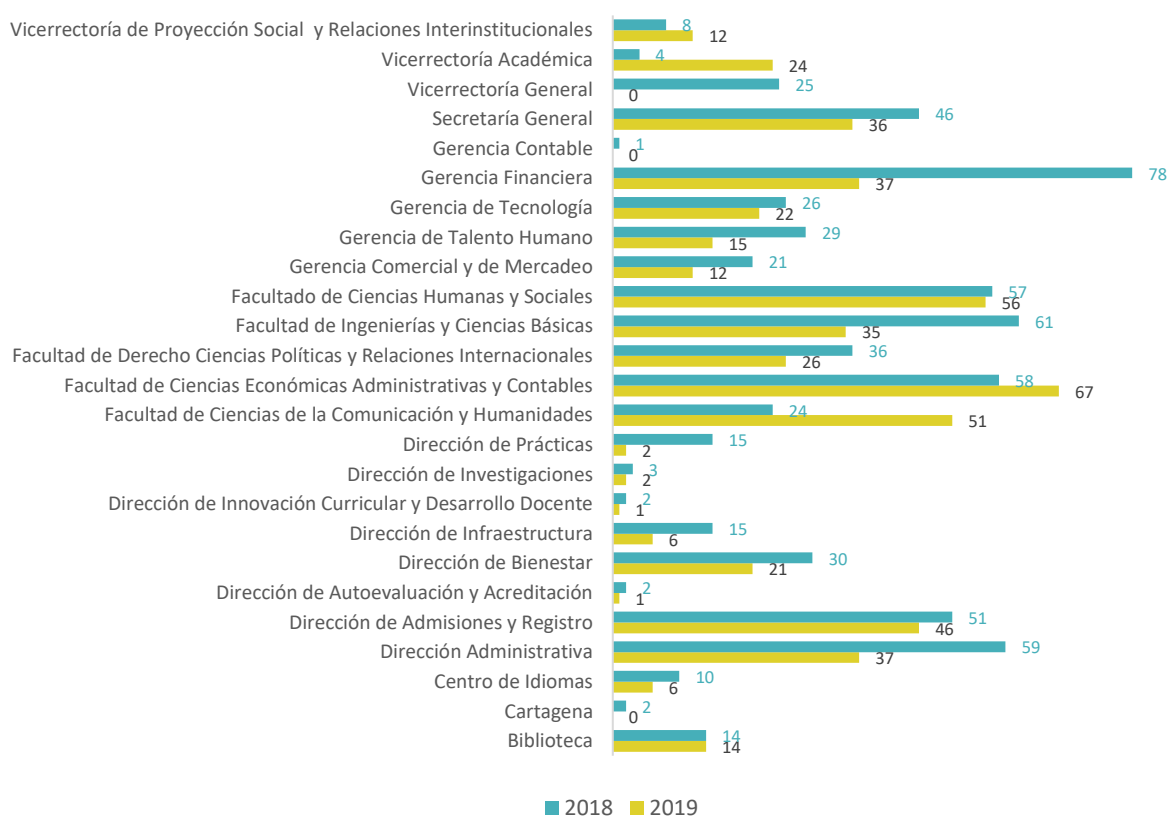
- Gerencia de Talento Humano
- Biblioteca
- Gerencia Comercial y de Mercadeo
- Vicerrectoría de Proyección Social y Relaciones Interinstitucionales
- Dirección de Infraestructura y Dirección de Autoevaluación y Acreditación.

Estas felicitaciones fueron generadas por 9 estudiantes, 6 egresados y 5 profesores.

4.2 Comparativo de PQRSF por Dependencia Encargada de Tramitar 2018 vs 2019

En cuanto al comparativo respecto al año anterior se puede observar una disminución del número de PQRSF en 20 de las 25 dependencias gestionantes, donde se destaca la disminución en la Gerencia Financiera pasando de 78 a 37 solicitudes, la Facultad de Ingenierías y Ciencias Básicas pasando de 61 a 35 y la Dirección Administrativa pasando de 59 a 37.

Ilustración 8. Comparativo por Dependencia 2018 vs 2019



Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

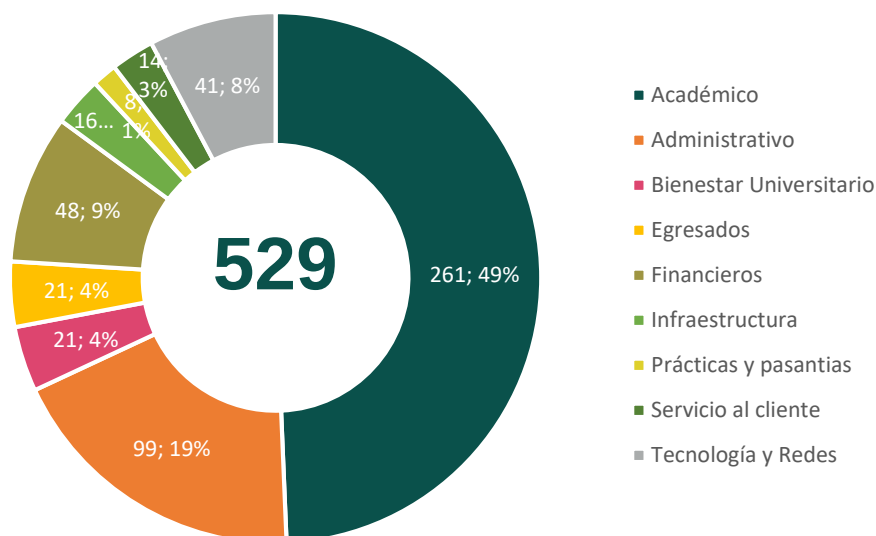
Por otra parte se identifica un incremento en el número de solicitudes en la Facultad de Ciencias de la Comunicación y Humanidades (27), Vicerrectoría Académica (20), la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables (9) y la Vicerrectoría de Proyección Social y Relaciones Interinstitucionales (4); para estas dependencias se trabajara en planes de mejora. Vale la pena aclarar que el incremento en las Vicerrectorías se explica por la agrupación de las solicitudes de algunas sus dependencias a cargo, que en el 2018 se encontraban clasificadas de manera individual.

5. CLASIFICACIÓN DE PQRSF POR TEMA

5.1 PQRSF por Tema 2019

En concordancia con los resultados de las variables anteriores, la siguiente gráfica muestra que el mayor porcentaje de solicitudes se encuentra relacionado con asuntos académicos (49%), seguido por trámites administrativos (19%), financieros (9%), tecnología y redes (8%), bienestar universitario (4%), egresados (4%), infraestructura (3%), servicio al cliente (3%) y finalmente prácticas y pasantías (1%).

Ilustración 9. PQRSF por Tema 2019

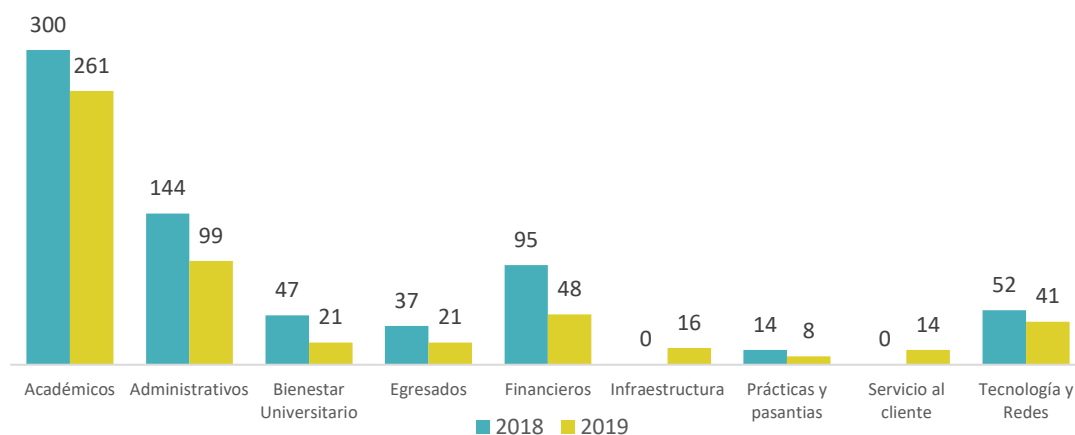


Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

5.2 Comparativo de PQRSF por Tema 2018 vs 2019

Respecto al comparativo con el año 2018 se observa una disminución general en los temas, a excepción de infraestructura y servicio al cliente; dado que las categorías fueron incluidas en el año 2019.

Ilustración 10. Comparativo por Tema 2018 vs 2019



Fuente: Gerencia Comercial y de Mercadeo, Centro de Atención. 6 de marzo de 2020

Es así, que la temática que tuvo una mayor disminución corresponde a Bienestar Universitario con un 55,32%, seguido por Financieros con 49,47%, Egresados con 43,24%; Prácticas con 42,86%; Administrativo con 31,25%; Tecnología con 21,15% y Académico con una reducción del 13%.

6. PQRSF POR CANAL DE RECEPCIÓN 2018 vs 2019

En cuanto al canal de recepción de PQRSF se observa una prevalencia de la página web con un 88% de solicitudes generadas mediante este canal, seguido por el canal escrito con un 10%. Con un comportamiento similar en el año 2018.

Ilustración 11. Comparativo PQRSF por Canal 2018 vs 2019



7. CONCLUSIONES

- Se presentó una disminución de 22% en el número de PQRSF respecto al año anterior pasando de 679 a 529.
- Se evidencia una disminución de solicitudes en las categorías de Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias.
- Se presentó un incremento en el número de felicitaciones pasando de 17 a 20.
- El mayor número de solicitudes corresponde a peticiones, esta categoría representa el 50%.
- Los meses con mayor número de solicitudes son marzo, mayo, junio y noviembre, lo cual guarda relación con la temporada de matrículas y trámites posteriores a ésta.
- Se identifica una disminución significativa de PQRSF respecto al año anterior en el segundo semestre, especialmente en el mes de agosto donde se pasó de 115 a 44 (61,74%).
- El mayor número de solicitudes son generadas por los estudiantes quienes representan el 70% de los usuarios que han acudido al sistema, seguidos por egresados con un 69%.
- Se presentó una disminución de solicitudes en todos los tipos de usuario, respecto al año anterior.
- El mayor número de solicitudes corresponde a asuntos académicos, por tanto las dependencias con mayor número de PQRSF son las facultades y áreas de gestión en periodo de matrículas.
- Respecto al año 2018 se observa una disminución del número de PQRSF en 20 de las 25 dependencias encargadas de gestionar, una mantuvo el mismo número de solicitudes y 4 incrementaron estas. Para esta últimas se realizara un análisis y plan de mejora.
- El incremento de solicitudes en la Vicerrectoría Académica y de Proyección Social se explica por la agrupación de las solicitudes de algunas sus dependencias a cargo, que en el 2018 se encontraban clasificadas de manera individual.
- Se presenta una disminución de PQRSF en todas las temáticas definidas en el sistema.
- Se observa una prevalencia de la página web como canal para la radicación de solicitudes, con un 88% de solicitudes generadas mediante este canal, seguido por el canal escrito con un 10%.