



INFORME DE GESTIÓN PQRSF

DEPARTAMENTO DE CALIDAD

FUJNC

- TOTAL DE PQRSF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2020.
- TOTAL DE PETICIONES POR TEMA
- TOTAL DE QUEJAS Y OTROS POR TEMA
- TOTAL DE RECLAMOS POR TEMA
- TOTAL DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR TEMA
- TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y PROCESO
- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

TABLA DE CONTENIDO



PETICIONES



TOTAL DE PETICIONES

RECEPCIÓN DE PETICIONES

Tipo de Solicitud	Asunto	Total
01-Peticiones	no me sirve no me abre correo electronico por mi computadorportatil	1

ANÁLISIS DE DATOS

En el primer semestre de 2020 se ha registrado hasta la fecha solo una petición, la cual fue creada el 10 de febrero y cerrada el 11 de febrero en el cual el usuario notifica que el correo no le esta funcionando, no le abría



QUEJAS Y OTROS



TOTAL DE QUEJAS Y OTROS POR TEMA

RECEPCIÓN DE QUEJAS

Tipo de Solicitud	Asunto	Total
02-Quejas	ACOSO SEXUAL A LAS ESTUDIANTES	1
	Finalización de Matrícula	1

RECEPCIÓN DE OTROS

Tipo de Solicitud	Asunto	Total
07-Otros	AYUDA INSTITUCIONAL ARTICULO 55 REGLAMENTO GENERAL ESTUDIANTIL	1

ANÁLISIS DE DATOS

Se han registrado 2 quejas en el primer periodo de 2020 hasta el día de hoy una por acoso sexual y la otra por temas de matriculas.

En el caso de la opción otros se encuentra una solicitud hasta el día de hoy 27/04/2020 en la cual se notifica una ayuda institucional.



SUGERENCIAS



TOTAL DE RECLAMOS TEMA

RECEPCIÓN DE SUGERENCIAS

Tipo de Solicitud	Asunto	Total
04-Sugerencias	Oferta Servicio Hidratación	1

ANÁLISIS DE DATOS

En el primer periodo de 2020 se presenta hasta la fecha una sola sugerencia en la cual se notifica una oferta de servicio de hidratación



SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



TOTAL DE RECLAMOS TEMA

RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y SOLICITUDES EN BLANCO

Tipo de Solicitud	Asunto	Total
06-Solicitudes de Información	CERTIFICACION DE ESTUDIO	1
	cronograma de actividades académicas por semestre	1
	Dificultad con el Correo Institucional	1
	ECAES	1
	Información Vacante Ciencias Químicas	1
	no aparezco en la lista de egresados	1
	Petición Solicitud de Ingreso	1
	Publicar información apto para arrendar muy cerca a la universidad	1
	Solicitud clave bases de datos	1
	Solicitud de informacion	1
	Solicitud de información Especialización medicina estética	1
	SOLICITUD PARA SER PROVEEDOR	1
	Solicitud Recuperación de clave correo electrónico institucional.	1
	VALIDACIÓN TITULO PROFESIONAL	1
Total 06-Solicitudes de Información		14
Total general		14

ANÁLISIS DE DATOS

Se registra hasta la fecha de las 19 PQRSF registradas hasta la fecha 14 son solicitudes de información es decir el 73,68% del total de solicitudes, entre los temas que se destacan se encuentran:

- Certificaciones de estudio
- Correo Institucional
- Exámenes de Estado
- Proveedores

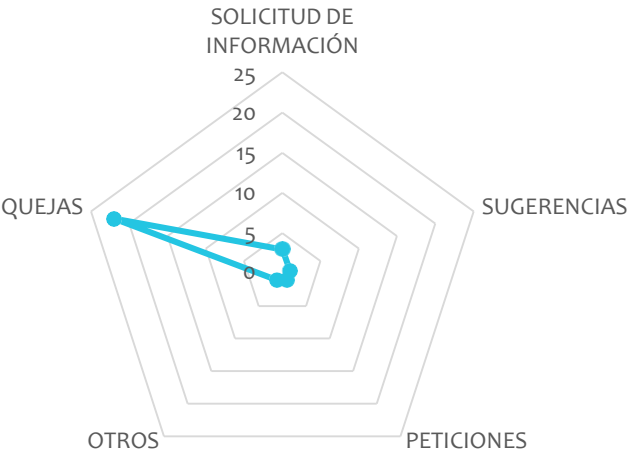
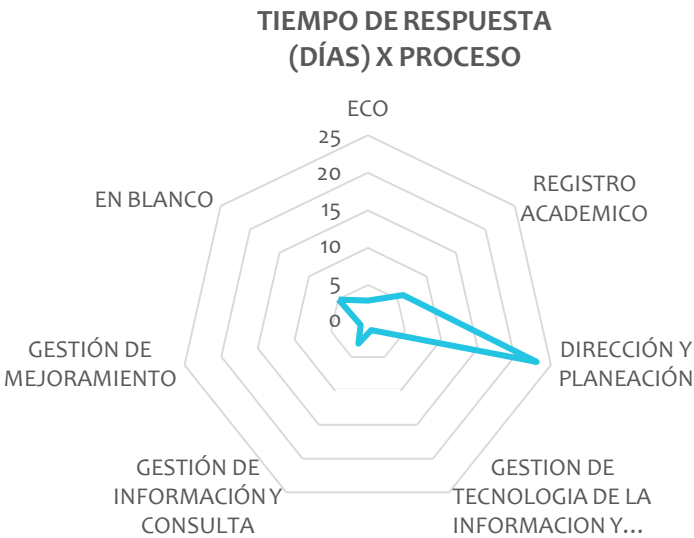
Entre otros.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y PROCESO

TABLA DE DATOS



Tiempo de respuesta por tipología (Días)

ANÁLISIS DE DATOS

Podemos observar que por tipología en promedio de días hubo una demora de 22 días por encima de lo establecido en la Ley, mientras que en tiempo de demora de respuesta por proceso solo un proceso tuvo un tiempo de desfase de 8 días con respecto a la norma.

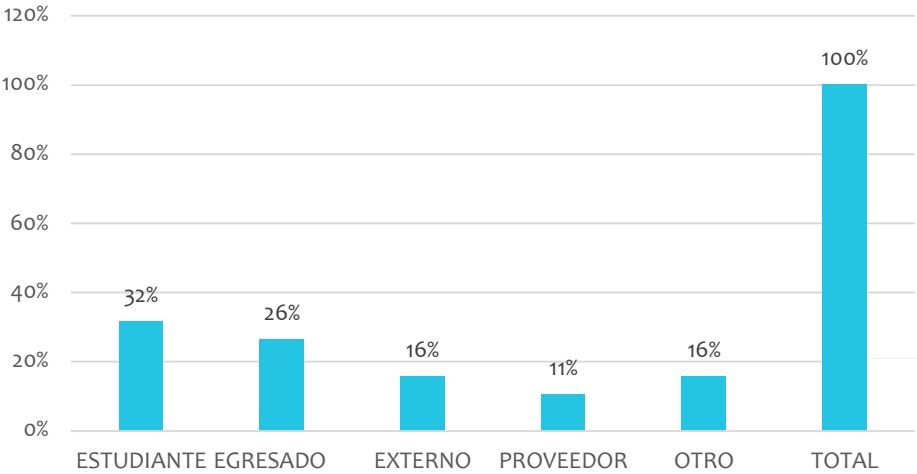
SOLICITANTES

TIPO DE SOLICITANTE	
ESTUDIANTE	6
EGRESADO	5
EXTERNO	3
PROVEEDOR	2
OTRO	3
TOTAL	19

Análisis de datos

- En el primer periodo se han registrado hasta la fecha 19 solicitudes las cuales fueron diligenciadas por 5 tipos de solicitantes descritos en la tabla y el grafico.

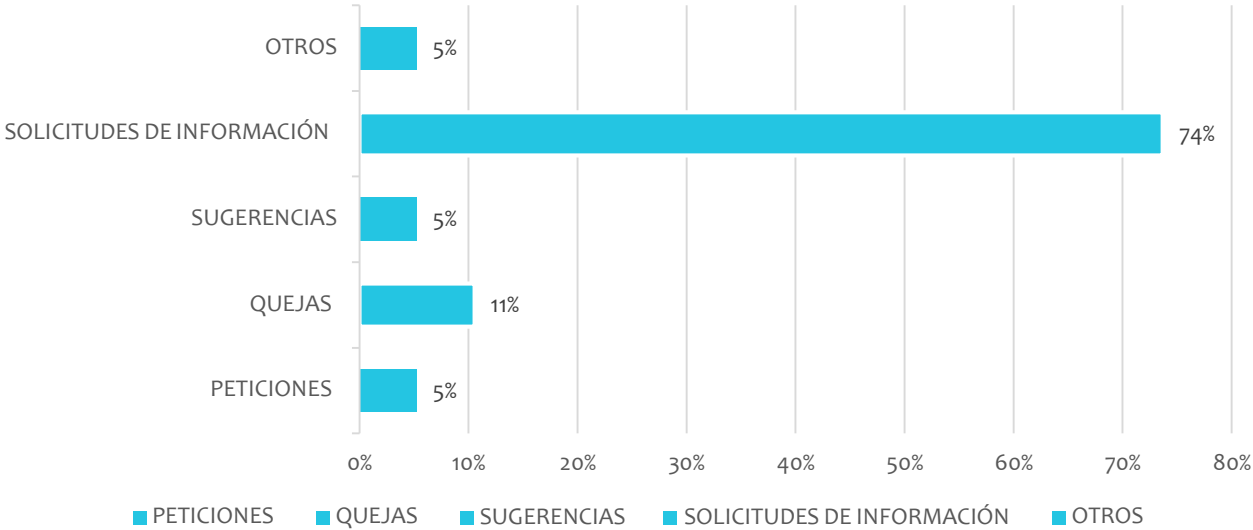
TIPO DE SOLICITANTE



TOTAL DE PQRSF RECIBIDAS DURANTE EL PRIMER PERIODO DE 2020

TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	
PETICIONES	1
QUEJAS	2
SUGERENCIAS	1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14
OTROS	1



Análisis de datos

- En el primer periodo se han registrado hasta la fecha 19 solicitudes de las cuales 14 fueron solicitudes de información siendo el 74% del total.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia un aumento de solicitudes de información con respecto a los periodos anteriores debido a la estrategia de mejora en los canales comunicación y cultura de uso.
- Se puede mejorar la oportunidad de respuesta en algunos casos con el propósito de satisfacer las necesidades del usuario
- Las PQRSF que se informan y se reportan son todas aquellas que se registran en el sistema de información bien sea por llamada o por la página web.





Gracias

Departamento de Calidad

+5716622222 ext.: 710 - 711

calidad@juannncorpas.edu.co

FUJNC



FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
JUAN N. CORPAS