

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 el año 2023.

Introducción

En cumplimiento al procedimiento de PQRSF de la Universidad de La Salle, que tiene como objetivo “asegurar el tratamiento adecuado y oportuno de las diferentes modalidades de manifestación (petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación); y conscientes de la importancia de la evaluación de la gestión, se presenta el siguiente informe de resultados PQRSF, para el año 2023, distribuido en cinco capítulos, así:

- **Capítulo I:** Se definen las diferentes modalidades de manifestación.
- **Capítulo II:** Se detallan 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 exponen las conclusiones del informe.
- **Capítulo V:** Se relacionan las 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 recursos 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 Comunidad Universitaria Lasallista con el servicio recibido. Exaltación de un servicios brindado.

Fuente: Universidad de La Salle – Procedimiento PQRSF.

II. Tiempos de Respuesta

Los tiempos de respuesta establecidos para el tratamiento de las PQRSF, se encuentran definidos de acuerdo con la modalidad de petición o manifestación presentada, la cual se gestiona en días hábiles posteriores a la fecha de radicación de la misma, así:

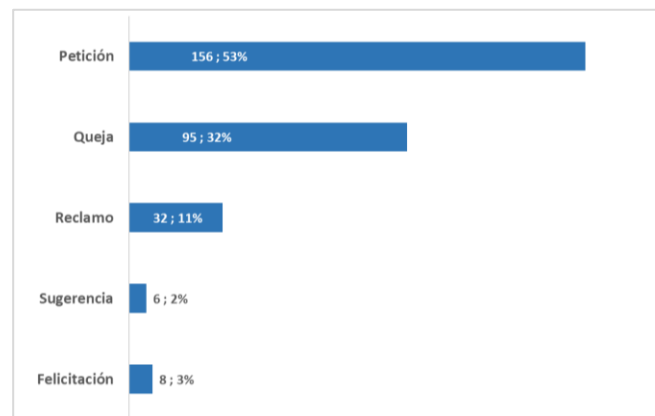


Fuente: Universidad de La Salle – Procedimiento PQRSF.

III. Detalle de los resultados

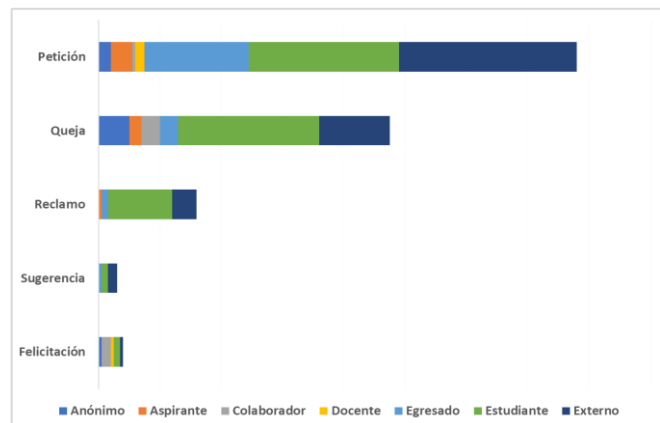
a. Total de PQRSF presentadas según tipología y usuario:

Para el periodo objeto de análisis, la Universidad de La Salle recibió un total de **297** PQRSF; a continuación, se presenta el número de PQRSF por tipología y el valor porcentual respecto al total de manifestaciones:



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

En esa misma línea, se realizó el cálculo de PQRSF recibidas por tipo de manifestante:



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

Las gráficas anteriores reflejan lo siguiente:

Petición: Con un total de **156** peticiones, se convierten en la manifestación de mayor frecuencia en el periodo evaluado, representando el **53%** del total de PQRSF; Asimismo, es de resaltar que los estudiantes y las partes interesadas externas son los manifestantes más recurrentes en este tipo de manifestación.

Queja: Se presentaron **95** manifestaciones de este tipo, correspondiente al **32%**; de igual manera, se repite la tendencia anterior, donde los estudiantes y las partes interesadas externas son los manifestantes que en mayor numero presentaron manifestaciones bajo dicha tipología.

Reclamo: El **11%** equivalente a **32** manifestaciones corresponden a reclamos, de allí, **21** pertenecen a reclamos realizados por estudiantes, **8** por externos, **2** por egresados y **1** por aspirantes.

Sugerencias: Para el periodo analizado se presentaron un total de **6** sugerencias, es decir, el **2%**; donde los estudiantes y externos continúan siendo los peticionarios con mayor afluencia.

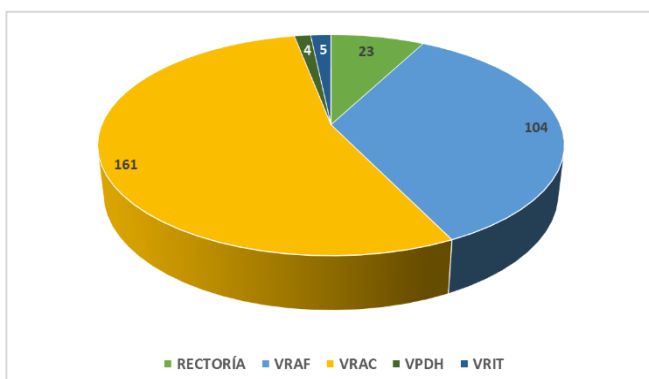
Felicitaciones: Finalmente, se cuentan con **8** felicitaciones, equivalente al **3%** del total de manifestaciones recibidas.

b. Distribución de las PQRSF por dependencias

En este capítulo se dan a conocer las PQRSF distribuidas entre rectoría/vicerrectorías y las dependencias adscritas, en esa misma línea, se expresa la gestión en términos de oportunidad de respuesta, tomando como referencia los tiempos definidos en el procedimiento de PQRSF (ver capítulo I de este informe).

Por otra parte, el cálculo de la oportunidad en la respuesta, se obtiene al dividir el total de manifestaciones recibidas en las dependencias, entre, el total de manifestaciones con respuestas que registran en OnBase, en una fecha posterior a la establecida como "Fecha de Vencimiento".

La siguiente gráfica muestra la distribución general de las **297** PQRSF del año 2023 por rectoría/vicerrectoría:



Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

Las dependencias adscritas a Rectoría recibieron **23** manifestaciones, lo que corresponde al **8%** del total recibidas en el año. El promedio en la oportunidad en las respuestas de Rectoría, según el cargue de información en OnBase, es del **87%**, con **20** manifestaciones respondidas con registro a tiempo.

RECTORÍA						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Dirección de Auditoría Interna	1	0	0	0	0	100%
Dirección de Extensión y Vinculación con el Medio	5	0	1	0	0	67%
Dirección de Gestión de Información	3	0	0	0	0	67%
Dirección de Planeación Estratégica	1	0	0	0	0	100%
Secretaría General	9	3	0	0	0	100%
Total	19	3	1	0	0	87%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

Por su parte la Vicerrectoría Administrativa y Financiera -VRAF- recibió el **35%** del total de PQRSF recibidas en el año, equivalente a **104** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas de la VRAF es del **52%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la VRAF registraron en su debido tiempo **70** respuestas de las manifestaciones recibidas.

VRAF						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Coordinación de Compras Inventarios y Activos	1	0	0	1	0	0%
Dirección de Infraestructura y Servicios Administrativos	1	5	0	0	1	71%
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	5	6	2	1	0	43%
Dirección Financiera	30	16	13	1	0	73%
Dirección Gestión Humana	12	5	1		3	71%
Total	49	32	16	3	4	52%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

Respecto a la Vicerrectoría Académica -VRAC- recibió el **54%** del total de PQRSF recibidas en el año, lo que equivale a **161** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas es del **70%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la misma registraron **117** respuestas en los tiempos establecidos.

VRAC						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Centro de Lenguas	2	1	1			100%
Clínica de Optometría	1	3		1	1	50%
Dirección de Admisiones Registro y Control Académico	50	12	4			88%
Escuela de Ciencias Básicas y Aplicadas	1	2		1	1	100%
Escuela de Humanidades y Estudios Sociales	3	3				67%
Escuela de Negocios	1		2			33%
Facultad Ciencias de la Educación	4	7	1		1	92%
Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo	1	1				100%
Facultad de Ciencias Agropecuarias	5	6				55%
Facultad de Ciencias de la Salud		9	2			27%
Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible	6	5	3	1	1	25%
Facultad de Ingeniería	8	5	1			79%
Vicerrectoría Académica	1	3				100%
Total	83	57	14	3	4	70%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

La Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano -VPDH- recibió el **1%** del total de las PQRSF recibidas en el año, correspondiente a **4** manifestaciones. El promedio en la oportunidad en las respuestas es del **67%**, según el cargue de información en OnBase, las dependencias adscritas a la misma registraron **2** respuestas en los tiempos establecidos.

VPDH						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Dirección de Bienestar Universitario	0	1	0	0	0	100%
Dirección de Egresados	3	0	0	0	0	33%
Total	3	1	0	0	0	67%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

Finalmente, las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia -VRIT- recibieron **5** manifestaciones, lo que corresponde al **2%** del total de las PQRSF recibidas en el año. El promedio en la oportunidad en las respuestas es del **50%**, según el cargue de información en OnBase, **3** manifestaciones respondidas en los tiempos definidos.

VRIT						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la respuesta
Dirección de Bibliotecas y Recursos de Apoyo		2			0	50%
Ediciones Unisalle			1			0%
Laboratorio Instrumental de Alta Complejidad -LI/	2				0	100%
Total	2	2	1	0	0	50%

Fuente: Universidad de La Salle – DPE_ Coordinación de Calidad

C. Motivos más frecuentes

En función de lo planteado hasta el momento, a continuación, se relacionan los motivos más recurrentes asociados a manifestaciones PQRSF:

- Para la modalidad de **petición**, los motivos más frecuentes se asocian a la “solicitud de información general” y la “solicitud de información académica (Reglamento)”.
- Por su parte, los motivos más frecuente en la modalidad de **queja** guardan relación con la “falta de claridad en servicios académicos” y la “atención, expresión o conducta inapropiada”.
- En lo concerniente a **reclamo**, el motivo más recurrentes se encuentra asociado con “reclamos por falta de información”.
- Las **sugerencias** giran en torno a mejorar la entrega de información a la comunidad universitaria.

IV. Conclusiones

Después del análisis de los resultados de las PQRSF para la vigencia 2023, enfocándonos en su tipología, distribución, gestión y frecuencias, se concluye lo siguiente:

Como se aprecia al comienzo de este informe, las peticiones son la categoría más recurrente durante el período evaluado. Los estudiantes continúan siendo los principales emisores de

estas solicitudes. Entre los motivos más comunes se incluyen solicitudes de información general, quejas sobre la falta de claridad en los servicios académicos y temáticas relacionadas con servicios financieros.

Además, se identificó que la Vicerrectoría Académica (VRAC) y la Vicerrectoría Administrativa y Financiera (VRAF) son las dos dependencias que recibieron la mayor cantidad de PQRSF. Sin embargo, es importante destacar que la Universidad ha logrado gestionar estas solicitudes de manera efectiva y oportuna a través de diversos canales de recepción. Aun así, se reconoce la necesidad de continuar mejorando las interacciones con los usuarios.

La Universidad demuestra su compromiso al asignar los recursos necesarios para OnBase que, oficia como el sistema de información utilizado en la gestión de las PQRSF. Este sistema se ha demostrado eficaz al proporcionar un mayor control sobre la cantidad, el estado y los plazos de vencimiento de estas solicitudes. Esto refleja un enfoque proactivo hacia la mejora continua de la atención al cliente y la eficiencia en la gestión de las PQRSF.

V. Recomendaciones

A continuación, se presentan algunas recomendaciones para continuar mejorando en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) en la Universidad.

- Atención a las necesidades y clasificación de las peticiones:

Dado que las peticiones son frecuentes, se recomienda enfocar la atención en las necesidades, opiniones y preocupaciones de los estudiantes y usuarios internos/externos. Para ello, es importante difundir los canales de comunicación efectivos y el uso del sistema de respuesta OnBase, que agiliza la gestión oportuna de las peticiones. Además, considerar predeterminar dos ítems en el formulario de radicación de las peticiones, el primero donde se dé una clasificación más minuciosa, donde se identifique con la primera lectura, cual es el motivo que lleva al usuario a presentar la (PQRSF) y el segundo ítem, que denomine el nivel de riesgo o necesidad en una escala de 0 a 5, esto con la finalidad de comprender mejor las inquietudes específicas de los manifestantes, lo que contribuirá a mejorar continuamente la calidad de los servicios.

- Claridad en los servicios académicos y financieros:

Fortalecer la claridad y la accesibilidad de la información en la prestación de servicios académicos y financieros para reducir la frecuencia de quejas y reclamos relacionados con estos aspectos. Esto se logrará proporcionando información de primera mano a la comunidad y, en última instancia, disminuirán significativamente las PQRSF.

- Trabajo articulado y monitoreo:

Continuar en estrecha colaboración con la Dirección Jurídica y las unidades académico-administrativas para mejorar las respuestas a las PQRSF, asegurar la asignación correcta, el tiempo, análisis y la calidad en las respuestas, con el objetivo de incrementar gradualmente los índices de respuesta oportuna.

- Campañas de sensibilización y retroalimentación:

Continuar con las campañas de sensibilización y retroalimentación dirigidas a los colaboradores con el objetivo de fortalecer el entendimiento de las PQRSF y el uso eficiente de la plataforma OnBase. Estas iniciativas mejorarán la pertinencia y oportunidad en la atención y gestión de las PQRSF, contribuyendo a elevar la calidad de la institución.

- Acciones para la oportunidad en respuestas:

Tomar medidas pertinentes, verificar las alertas dentro de la plataforma y actualizar la base de datos de usuarios asignados periódicamente para cargar las respuestas. Esto garantizará una mejora gradual en los tiempos de respuesta, además, se hará un seguimiento a los casos de "reasignación", ya que dentro del informe se identifica que un número significativo de PQRSF vencidas, están relacionadas con reasignación de casos entre áreas.

En resumen, estas recomendaciones se centran en fortalecer la atención a las PQRSF, promoviendo una comunicación efectiva, transparencia y coordinación interna, lo que en última instancia es el compromiso contribuir a mantener y mejorar la calidad de los servicios como institución.

¡Comprometidos con el SIGAC, bajo un mismo horizonte!

**Dirección de Planeación
Estratégica**
calidad@lasalle.edu.co