

## 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 periodo comprendido entre el 01 de julio de 2022 y el 30 de junio de 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 periodo comprendido entre el 01 de julio de 2022 y el 30 de junio de 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 realiza un análisis comparativo entre el periodo actual evaluado y el similar anterior.
- **Capítulo V:** Se exponen las conclusiones del informe.
- **Capítulo VI:** Se relacionan las recomendaciones para la mejora continua de la gestión.

### I. Definiciones:

<b>PETICIÓN</b>	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.
<b>QUEJA</b>	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.
<b>RECLAMO</b>	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.
<b>SUGERENCIA</b>	Propuesta que se presenta con el fin de agilizar y mejorar la calidad de los servicios y procesos de la Universidad.
<b>FELICITACIÓN</b>	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:

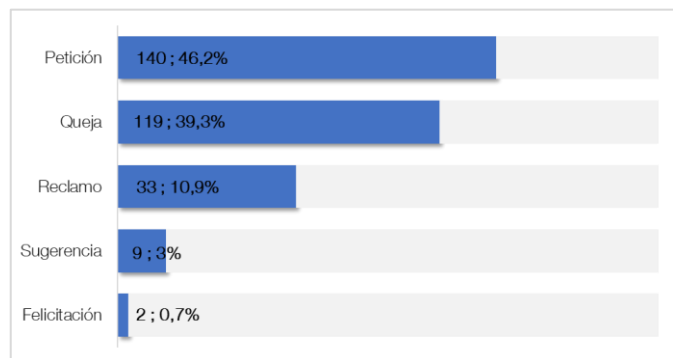


Fuente: Universidad de La Salle – Procedimiento PQRSF.

### III. Detalle de los resultados

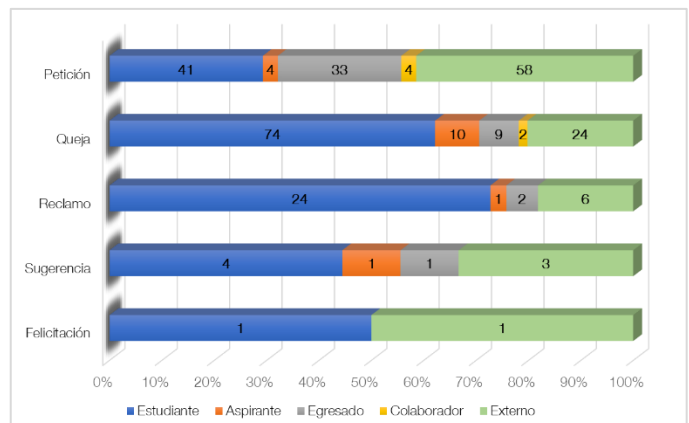
#### a. Total de PQRSF presentadas según tipología y usuario:

Para el periodo objeto de análisis, la Universidad de La Salle recibió un total de 303 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 140 peticiones, se convierten en la manifestación de mayor frecuencia en el periodo evaluado, representando el 46,2% 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 119 manifestaciones de este tipo, correspondiente al 39,3%; de igual manera, se repite la tendencia anterior, donde los estudiantes y las partes interesadas externas son los manifestantes que en mayor número presentaron manifestaciones bajo dicha tipología.

**Reclamo:** El **10,9%** equivalente a **33** manifestaciones corresponden a reclamos, de allí, **24** pertenecen a reclamos realizados por estudiantes, **6** por externos, **2** por egresados y **1** por aspirantes.

**Sugerencias:** Para el periodo analizado se presentaron un total de **9** sugerencias, es decir, el **3%**; donde los estudiantes y externos continúan siendo los peticionarios con mayor afluencia.

**Felicitaciones:** Finalmente, se cuentan con **2** felicitaciones, equivalente al **0,7%** del total de manifestaciones recibidas.

## b. Distribución de las PQRSF por dependencias:

En este capítulo se dan a conocer las PQRSF distribuidas entre rectoría/vicerrectoría 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 de respuesta, se obtiene al dividir el total de manifestaciones recibidas en las dependencias, entre, el total de manifestación respondidas por dichas dependencias en los tiempos mencionados anteriormente.

Para comenzar, las dependencias adscritas a Rectoría recibieron **17** manifestaciones, lo que corresponde al **5,15%**. Ahora bien, la oportunidad en la respuesta de Rectoría es del **88%**, es decir, **15** manifestación respondidas a tiempo.

RECTORÍA						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la Respuesta
Rectoría	0	0	0	0	1	100%
Secretaría General	5	2	0	2	0	100%
Dirección de Extensión y Vinculación con el Medio	3	0	1	0	0	50%
Dirección de Auditoría Interna	2	0	0	0	0	100%
Dirección de Gestión de Información	1	0	0	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>88%</b>

Fuente: Universidad de La Salle – DPE\_ Coordinación de Calidad

Por su parte la Vicerrectoría Administrativa y Financiera – VRAF - recibió el **27%** de las PQRSF, equivalente a **82** manifestaciones; de este modo, la oportunidad de respuesta de la VRAF es del **68%**, en otras palabras, las dependencias adscritas a la VRAF respondieron en su debido tiempo **56** de las **82** manifestaciones recibidas.

VRAF						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la Respuesta
Coordinación de Compras, Inventarios y Activos	1	1	0	1	0	67%
Dirección de Gestión Humana	22	1	1	0	0	46%
Dirección de Infraestructura y Servicios Administrativos	2	4	0	0	0	83%
Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación	2	2	1	1	0	50%
Dirección Financiera	13	22	8	0	0	81%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>68%</b>

Fuente: Universidad de La Salle – DPE\_ Coordinación de Calidad

Respecto a las dependencias adscritas a la Vicerrectoría Académica - VRAC – se observa que atendieron oportunamente **175** de **194** PQRSF, es decir, el **74%**. Es conveniente acotar que la VRAC recibió el **64%** de las PQRSF radicadas en la Universidad.

VRAC						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la Respuesta
Asistente VRAC	1	1	0	0	0	100%
Centro de Lenguas	2	1	1	0	0	100%
Clinica de Optometría	1	0	0	0	0	100%
Clinica Veterinaria	1	1	0	0	0	50%
Dirección de Admisiones, Registro y Control Académico	57	18	4	0	0	85%
Dirección de Bibliotecas y Recursos de Apoyo	0	2	1	0	0	67%
Dirección Financiera	0	1	1	1	0	100%
Escuela de Ciencias Básicas y Aplicadas	0	4	1	1	0	83%
Escuela de Humanidades y Estudios Sociales	2	2	1	0	0	40%
Escuela de Negocios	1	0	0	0	0	100%
Facultad de Arquitectura, Diseño y Urbanismo	2	4	1	0	0	57%
Facultad de Ciencias Agropecuarias	4	16	2	0	0	82%
Facultad de Ciencias de la Educación	5	6	1	0	1	85%
Facultad de Ciencias de la Salud	0	8	2	0	0	40%
Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible	3	14	3	1	0	48%
Facultad de Ingeniería	6	5	3	1	0	53%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>74%</b>

Fuente: Universidad de La Salle – DPE\_ Coordinación de Calidad

La Vicerrectoría de Promoción y Desarrollo Humano – VPDH – a través de sus dependencias recibió el **2,3%** de las PQRSF, correspondiente a **7** PQRSF. Al mismo tiempo, la oportunidad de respuesta en la VPDH es del **57%**, es decir, las unidades adscritas a dicha vicerrectoría respondieron puntualmente **4** de las **7** manifestaciones recibidas.

VPDH						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la Respuesta
Dirección de Bienestar Universitario	0	2	0	0	0	50%
Dirección de Comunicación y Mercadeo	1	1	0	1	0	67%
Dirección de Egresados	1	0	0	0	0	0%
Dirección de Vida Universitaria	0	1	0	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>57%</b>

Fuente: Universidad de La Salle – DPE\_ Coordinación de Calidad

Finalmente, las dependencias adscritas a la Vicerrectoría de Investigación y Transferencia – VRIT - recibieron **3** manifestaciones, lo que corresponde al **0,99%**. Asimismo, la oportunidad en la respuesta de la VRIT es del **67%**, es decir, **2** manifestación respondidas en los tiempos definidos por la Universidad.

VRIT						
DEPENDENCIA	P	Q	R	S	F	Oportunidad en la Respuesta
Ediciones Unisalle	0	0	1	0	0	0%
LIAC	2	0	0	0	0	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>67%</b>

Fuente: Universidad de La Salle – DPE\_ Coordinación de Calidad

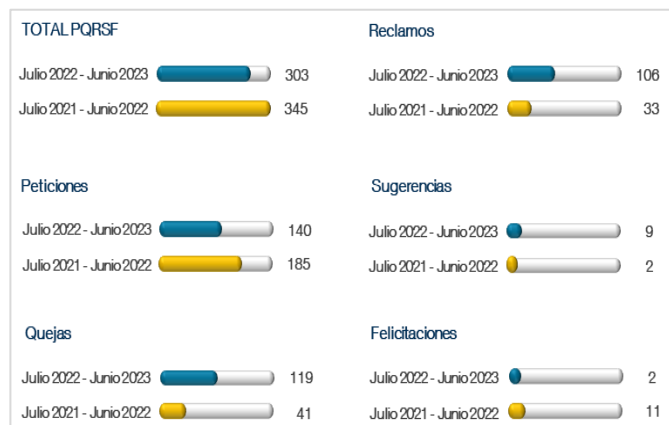
### c. Motivos más frecuentes:

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 tres (3) motivos más frecuentes son: *solicitud de información general, solicitud de información académica y solicitud de certificaciones laborales.*
- Por su parte, las tres (3) causas más frecuentes en la modalidad de **queja** guardan relación directa con: *falta de claridad en servicios académicos, solicitud de información general y recomendaciones generales.*
- En lo concerniente a **reclamo**, tiene la particularidad que la causa generadora de esta manifestación está dada por novedades en la atención de la solicitud de información por parte de los manifestantes.
- Las **sugerencias** giran en torno a mejorar en la entrega de información a la comunidad universitaria.

## IV. Análisis comparativo

La siguiente grafica presenta un comparativo general y por tipología de los últimos dos (2) periodos, es decir, **julio 2021 a junio 2022** vs **julio 2022 a junio 2023**. Allí se destaca la disminución cercana al 14% en el total de PQRSF recibidas. En todo caso, resulta significativa la disminución de las peticiones, las cuales pasaron de 185 a 140; al igual, que el incremento en los reclamos que pasaron de 33 a 106; en ese orden de ideas, los motivos más frecuentes han sido descritos en el capítulo anterior.



Fuente: Universidad de La Salle – DPE\_ Coordinación de Calidad

Por último, es conveniente señalar 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 empleó OnBase como repositorio de apoyo para el control y seguimiento de este tipo de solicitudes.

## V. Conclusiones

Después de un análisis exhaustivo de los resultados de las PQRSF, enfocándonos en su tipología, distribución, gestión y frecuencias, llegamos a las siguientes conclusiones:

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. Es importante continuar trabajando sinérgicamente entre las áreas para mejorar la calidad y el tratamiento de las PQRSF.

## VI. Recomendaciones

A continuación, presentamos las recomendaciones complementarias que hemos desarrollado para mejorar 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 externos. Para ello, sugerimos difundir los canales de comunicación efectivos y el uso del sistema de respuesta OnBase, que agiliza la gestión oportuna de las peticiones. Además, proponemos 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. Para lo que se requiere realizar un análisis detallado que permita determinar si este tipo de manifestaciones se encuentran relacionadas con el sistema de información SAP.

- Trabajo Articulado y Monitoreo:

Continuar en estrecha colaboración con la Dirección Jurídica y las unidades académico-administrativas para mejorar las respuestas a las PQRSF. Mantener el iniciado en mayo de 2023 para 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 promover un mejor 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 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.

- Mejoras a la configuración del sistema OnBase para PQRSF:

Para contar con datos adicionales que permitan un mejor análisis de la información, y de acuerdo con la curva de aprendizaje desde la puesta en marcha de OnBase y la sistematización del procedimiento de PQRSF, es importante trabajar en la configuración de las causas y motivos más frecuentes que activan la clasificación de las manifestaciones de los usuarios según las tipologías establecidas, así como, la configuración de informes y estadísticas que se requieran según las necesidades de las diferentes áreas involucradas para la gestión de las PQRSF.

*¡Comprometidos con el SIGAC, bajo un mismo horizonte!*

Dirección de Planeación Estratégica

[calidad@lasalle.edu.co](mailto:calidad@lasalle.edu.co)

Dirección Jurídica

[direccionjuridica@lasalle.edu.co](mailto:direccionjuridica@lasalle.edu.co)