



Informe PQRSDF 2021 - 2022



Contenido

Canales Para Presentación de PQRSDF	3
PQRSDF Recibidas	4
Período: 2021-1.....	4
Período 2021-2:.....	5
Período: 2022-1.....	7
Período 2022-2.....	9

Índice de Ilustraciones

Figura 1. Canales de Atención PQRSDF.....	3
Figura 2. Horarios de Atención Unidad de Gestión Documental.....	4
Figura 3. Consolidado PQRSDF 2021-1	4
Figura 4. Gráfico Estadístico PQRSDF 2021 -1	5
Figura 5. Consolidado PQRSDF 2021-2	5
Figura 6. Gráfico Estadístico PQRSDF 2021-2	6
Figura 7. Consolidado PQRSDF 2022-1	7
Figura 8. Gráfico Estadístico PQRSDF 2022-1	8
Figura 9. Consolidado PQRSDF 2022-2	9
Figura 10. Gráfico Estadístico PQRSDF 2022-2	9

Canales Para Presentación de PQRSDF

Para presentar una PQRSDF, el estudiantes y/o parte interesada que lo requiera, cuenta con los siguientes canales:

Figura 1. Canales de Atención PQRSDF



CANALES DE ATENCIÓN PARA LA RECEPCIÓN DE PQRSDF

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones

- 1 ATENCIÓN PRESENCIAL**
En la oficina de Archivo y Correspondencia Institucional, ubicada en el Edificio Cosmos, en el Bloque D al fondo del pasillo
- 2 BUZONES DE SUGERENCIAS**
Los encuentras ubicados en cada una de las entradas de la Institución
- 3 ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS**
A través del correo electrónico: correspondenclabaq@americana.edu.co, indicando la información necesaria sobre tu **PQRSDF**
Recuerda que tu solicitud será radicada y direccionada al área competente para emitir una respuesta

Figura 2. Horarios de Atención Unidad de Gestión Documental

UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL HORARIO DE ATENCIÓN

Recepción de documentos en físico	
Lunes a viernes	8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
Sábados	8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Recepción de documentos virtuales	
Lunes a viernes	8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Sábados	8:00 a.m. a 12:00 p.m.

 correspondenciabaq@americana.edu.co

Los documentos que ingresen con posterioridad a dicho horario serán registrados al día hábil siguiente

PQRSDF Recibidas

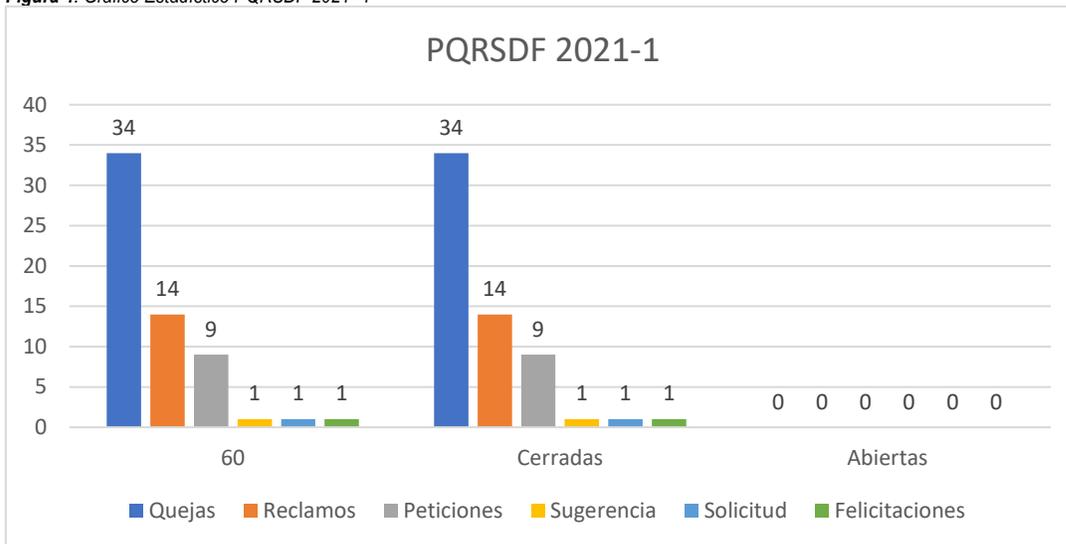
Para los períodos 2021-1; 2021-2; 2022-1; 2022-2 se obtuvieron los resultados detallados a continuación:

Período: 2021-1

Figura 3. Consolidado PQRSDF 2021-1

Total QRSFP	60	Cerradas	Abiertas
Quejas	34	34	0
Reclamos	14	14	0
Peticiónes	9	9	0
Sugerencia	1	1	0
Solicitud	1	1	0
Felicitaciones	1	1	0
Total QRSFP recibidas	60	60	0

Figura 4. Gráfico Estadístico PQRSDF 2021 -1

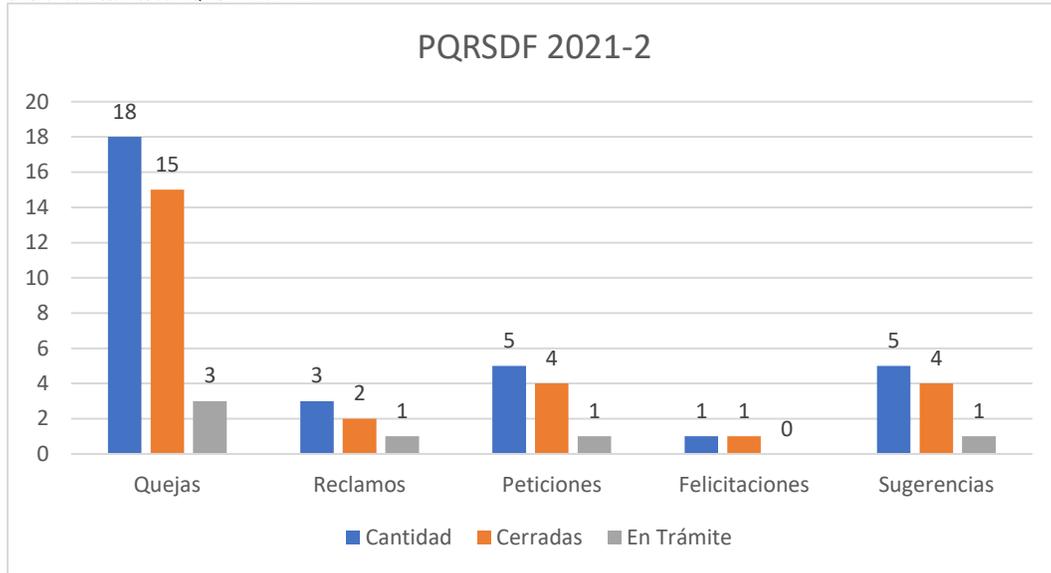


Período 2021-2:

Figura 5. Consolidado PQRSDF 2021-2

Total QRSFP	32	Cerradas	Abiertas
Quejas	18	15	3
Reclamos	3	2	1
Peticiones	3	2	1
Felicitaciones	1	1	0
Solicitudes	5	4	1
Tutelas	2	2	0
Total QRSFP recibidas	32	20	6

Figura 6. Gráfico Estadístico PQRSDF 2021-2



Total PQRSF recibidas en el año 2021: 60

Las principales causales de quejas registradas fueron:

- ✓ El estudiante no conoce los requisitos de reportes por pagar fuera de fecha
- ✓ El estudiante no conoce los horarios de clases
- ✓ Estudiante no conoce las fechas de entrega de las actividades
- ✓ Estudiante no puede descargar certificado
- ✓ Estudiante no se puede conectar
- ✓ Estudiante no puede matricular materias
- ✓ Estudiante presenta dificultad para ingresar al sistema
- ✓ Estudiante presenta dificultad para reintegrarse
- ✓ Estudiante presenta dificultad para matricularse
- ✓ Estudiante solicita otros horarios de clases
- ✓ Estudiante está inconforme con la clase de ingles
- ✓ Estudiante no puede ingresar a la plataforma cambridge
- ✓ Error del docente al publicar las notas de estudiante
- ✓ Estudiante no conoce los canales para realizar el pago del certificado
- ✓ Estudiante solicita realizar pruebas SABER PRO y Las PRUEBAS SABER TYT en el Exterior

- ✓ Estudiante está inconforme con el proceso de grados
- ✓ Estudiante manifiesta preocupación por las fechas de pago

Causales reclamos:

- ✓ Estudiante solicita inscripción a Studiaton
- ✓ Estudiante solicita continuidad en el programa
- ✓ Estudiante no puede descargar certificado
- ✓ Estudiante no puede descargar volante de pago
- ✓ No se ha realizado la homologación
- ✓ Estudiante presenta dificultad para el proceso de grado
- ✓ Estudiante presenta dificultad para matricularse
- ✓ Estudiante solicita otros horarios de clases
- ✓ Estudiante solicita certificados de los congresos
- ✓ Estudiante solicita matricular más asignaturas
- ✓ Estudiante solicita chips
- ✓ Estudiante solicita se le abone saldo a favor al pago del semestre

Causales peticiones:

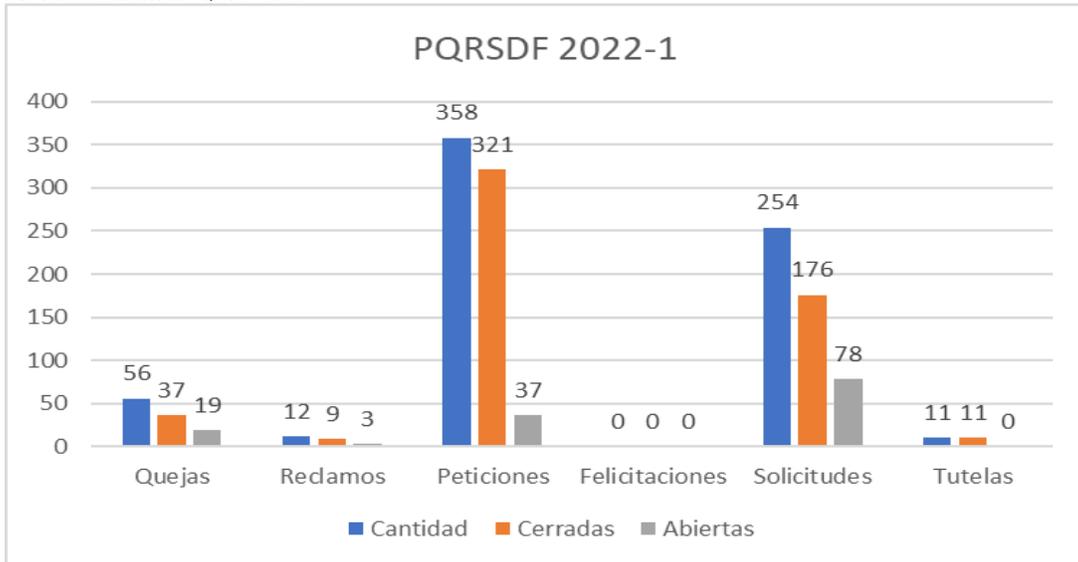
- ✓ Estudiante solicitan reintegro de dinero

Período: 2022-1

Figura 7. Consolidado PQRSDF 2022-1

Total QRSFP	Cantidad	Cerradas	Abiertas
Quejas	56	37	19
Reclamos	12	9	3
Peticiones	358	321	37
Felicitaciones	0	0	0
Solicitudes	254	176	78
Tutelas	11	11	0
Total QRSFP recibidas	691	554	137

Figura 8. Gráfico Estadístico PQRSDF 2022-1



Las principales causas de las quejas en el período 2022 – 1:

- ✓ Estudiante no puede entrar a plataforma
- ✓ No se realiza reintegro de estudiante
- ✓ No se entrega certificado de estudio
- ✓ Desinformación con relación al dinero a cancelar
- ✓ Estudiante inconforme con costo de examen de validación de inglés
- ✓ Estudiante inconforme por no poder escoger modalidad (presencial / virtual)
- ✓ Estudiante disgustado por no informar inasistencia del docente
- ✓ No asignación de docente clase de inglés
- ✓ Estudiante inconforme con el acceso a la plataforma

Causales reclamos:

- ✓ Estudiante inconforme con tiempo para devolución de dinero
- ✓ Estudiante solicita no enviar información publicitaria y borrar sus datos personales

Causales Peticiones:

- ✓ Estudiante solicita reintegro
- ✓ Estudiante solicita ser incluido en beca
- ✓ Estudiante solicita acceso a la biblioteca en calidad de egresado

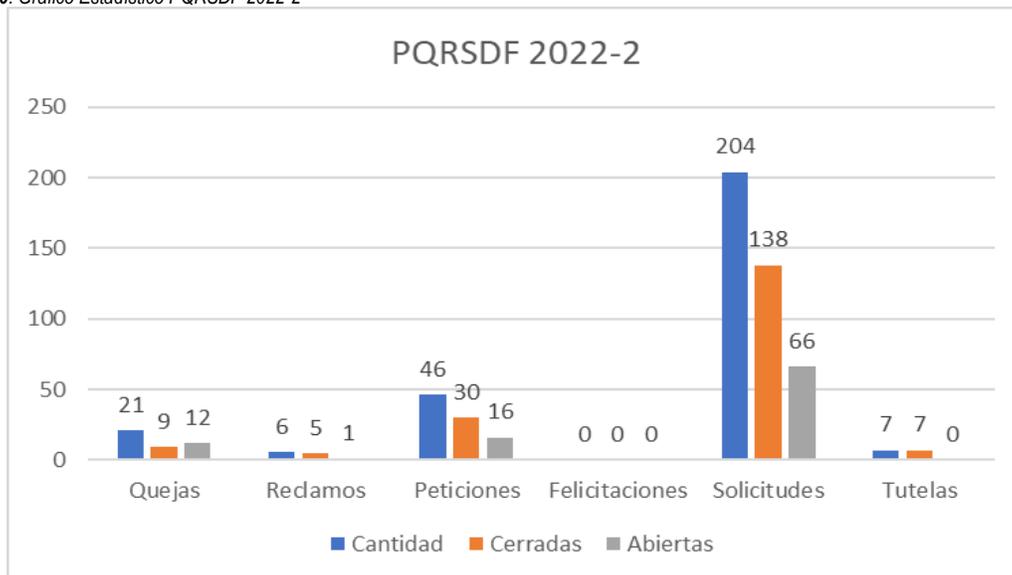
- ✓ Devolución de dinero
- ✓ Estudiante solicita autorización para matricular materias en modalidad remota
- ✓ Solicitud de traslado
- ✓ Estudiante solicita estado de cartera

Período 2022-2

Figura 9. Consolidado PQRSDF 2022-2

Total QRSFP	Cantidad	Cerradas	Abiertas
Quejas	21	9	12
Reclamos	6	5	1
Peticiones	46	30	16
Felicitaciones	0	0	0
Solicitudes	204	138	66
Tutelas	7	7	0
Total QRSFP recibidas	284	189	95

Figura 10. Gráfico Estadístico PQRSDF 2022-2



Las principales causas de las quejas en el período 2022 – 2:

- ✓ Falta de Atención área de Admisiones
- ✓ Demora en reflejo del plago de la matrícula
- ✓ Falta de asignación de docente

Causales Reclamos:

- ✓ Devolución de dinero
- ✓ No asignación de docente
- ✓ Dificultades con procesos de la Institución
- ✓ Correcciones de notas

Causales Solicitudes:

- ✓ Solicitud e información
- ✓ Solicitud de confirmación de estudios cursados
- ✓ Solicitud de estudiantes en práctica

Causales Peticiones:

- ✓ Retiro
- ✓ Congelación de créditos y/o semestres
- ✓ Temas diversos y puntuales para casos específicos.

Al realizar el comparativo de las PQRSDF de los últimos cuatro semestres se evidencia tendencia al alza; sin embargo se concluye que esto se debe no a la aparición de mayor número de quejas, reclamos, peticiones, sugerencias o denuncias; sino a su canalización a través del área de correspondencia; es decir se maneja de forma más organizada y se llevan registros consolidados.