

Introducción

Basados en el informe “PQRSDF 2024” creado en Power BI, se realiza un análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) que son escaladas mediante el formulario Web y posteriormente recibidas y atendidas por el personal administrativo mediante la plataforma Work Manager.

Cuando se realiza la radicación de cada PQRSDF el Software automáticamente le asigna un número de radicado y un número de proceso para su identificación con los cuales inicia un conjunto de pasos que permiten de acuerdo con la función de cada proceso administrativo darle solución al requerimiento. Este conjunto de pasos no es lineal, lo que significa que puede iniciar en el proceso A, ser enviado al proceso B, posteriormente regresar al proceso A y luego ser enviado al proceso C. Por lo cual para trazar la ruta que tuvo un caso para ser solucionado y comprender de manera general el comportamiento de las variables dentro del informe construido en Power BI, es necesario revisarlo desde un punto de vista global que permita analizar el caso como responsabilidad de la institución y no de cada proceso administrativo.

Ahora, cuando revisamos la ejecución de las tareas y/o el comportamiento de un caso en un paso específico, si es posible puede hacer la revisión de acuerdo con cada proceso administrativo, ya que estas tareas o pasos están ligadas a un usuario creado en la plataforma en concordancia con las actividades que ejecuta dentro de la institución.

Los procesos administrativos identificados dentro de la plataforma Work Manager son:

- Administrativo y Financiero
- Admisiones
- Barranquilla
- Bienestar
- Comunicaciones y Mercadeo
- Control Interno
- Direccionamiento estratégico
- Educación y Formación
- Extensión
- Inactivo
- Internacionalización
- Investigación
- Talento Humano
- TIC
- Vicerrectoría General

También se cuenta con un proceso administrativo llamado “En grupos – Sin asignación”, este proceso está configurado como una “bolsa” a la cual llegan los casos enviados al proceso Administrativo y financiero y al proceso Admisiones para posteriormente ser tomado y

resuelto por un usuario que guarda relación con el proceso y con el requerimiento de los usuarios.

Los pasos identificados dentro de la plataforma Work Manager son:

- Paso 1 - Radicación
- Paso 2 - Revisión por parte de Bienestar
- Paso 3 - Revisión y distribución
- Paso 4 - Respuesta por parte del área encargada
- Paso 5 - Paz y salvo (Biblioteca)
- Paso 6 - Paz y salvo (Financiamiento Estudiantil)
- Paso 7 - Estudiantes en estado de mora (Claudia Muñoz)
- Paso 8 - Revisión Admisiones y Registro
- Paso 9 - Revisión de Casos consejo de facultad (Admisiones)
- Paso 10 - Generación de liquidación (Santiago Castañeda)
- Paso 11 - Envío de liquidación - Cierre de proceso (Claudia Muñoz)
- Paso 12 - Realización acta de homologación (director del programa)
- Paso 13 - Ingreso de Homologación a Sinú (Profesional de apoyo)
- Paso 14 - Revisión y firma por parte de admisiones (coordinadora o directora)
- Paso 15 - Notificación del resultado de Homologación y firma por parte del estudiante (Archivo)
- Paso 16 - Cierre de proceso SG Y PLANEACION
- Paso 17 - Revisión Financiamiento estudiantil
- Paso 18 - Gestión de respuesta (responsable)

Para realizar el procesamiento de los datos se utilizó el informe desde el 01 de enero de 2023 hasta el 11 de marzo de 2024 que brinda la plataforma Work Manager. Se tuvieron en cuenta todos los procesos administrativos y al no considerar relevante la información aportada por ciertos casos fueron excluidos del informe. Pasos excluidos:

- Paso 1 – Radicación
- Paso 7 - Estudiantes en estado de mora (Claudia Muñoz)
- Paso 15 - Notificación del resultado de Homologación y firma por parte del estudiante (Archivo)
- Paso 16 - Cierre de proceso SG Y PLANEACION

Al realizar el recuento de los registros excluidos, en total se excluyeron 9.482 registros.

Los casos deben ser tramitados en máximo 15 días hábiles, entonces para realizar el cálculo de las tareas vencidas se realiza el cálculo de los días hábiles transcurridos, bajo el calendario colombiano, entre la radicación del caso y el 11 de marzo de 2024. Debido a que los sábados se laboran en la institución, también son tenidos en cuenta en este conteo.

Análisis

Desde el 01 de enero de 2023 hasta el 11 de marzo de 2024 se reciben en total 7.477 casos, 6.192 de ellos en 2023 y 1.285 casos en lo que va del año 2024. Al revisar la distribución mensual de los casos en el año 2023 se pueden evidenciar 2 picos de aumento de casos. El primer pico se encuentre entre los meses de diciembre y febrero y el segundo entre los meses de junio y agosto, los cuales coincidiendo con la temporada de matrículas en la institución.

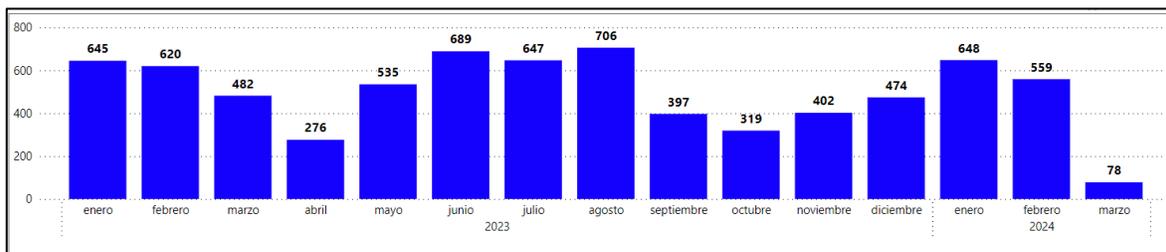


Imagen 1: Distribución por meses de las radicaciones de PQRSDF

Los 7.477 casos radicados en este periodo de tiempo han pasado por 31.927 pasos o tareas. Estos pasos o tareas están siendo recibidos y solucionados principalmente por el proceso Administrativo y Financiero y por el proceso de Admisiones, estos procesos realizan el 69.27% de todos los pasos o tareas.

| Área | Cantidad | Porcentaje |
|------------------------------|--------------|----------------|
| En grupos - Sin asignación | 9761 | 30.57% |
| Administrativo y Financiero | 7405 | 23.19% |
| Admisiones | 4952 | 15.51% |
| Educación y Formación | 3880 | 12.15% |
| Direccionamiento estratégico | 3806 | 11.92% |
| Inactivo | 821 | 2.57% |
| Bienestar | 589 | 1.84% |
| Extensión | 313 | 0.98% |
| Comunicaciones y Mercadeo | 294 | 0.92% |
| Control Interno | 76 | 0.24% |
| Talento Humano | 10 | 0.03% |
| Vicerrectoría General | 10 | 0.03% |
| TIC | 7 | 0.02% |
| Investigación | 2 | 0.01% |
| Internacionalización | 1 | 0.00% |
| Total | 31927 | 100.00% |

Imagen 2: Distribución de la cantidad de pasos de acuerdo con cada proceso administrativo

Los tipos de reporte que se realizan principalmente son Solicitudes de Información estas son el 85.86% de los casos, seguido de Peticiones con el 7.93% de los casos y Quejas con el 3.22%, ya menor proporción Reclamos con el 2.17% de los casos, Felicitaciones y

Agradecimiento 0.47% de los casos, Sugerencias y Propuesta con el 0.32% de los casos y por último Denuncias con el 0.03% de los cosas.

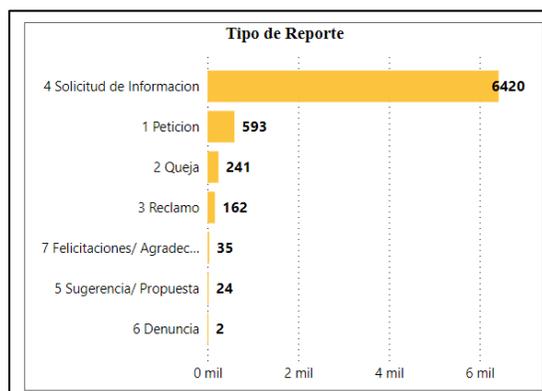


Imagen 3: Distribución de la cantidad de casos de acuerdo con el tipo de reporte.

Del 100% de los casos radicados el 89.12% se encuentran en estado terminando, el 8.10% de los casos se encuentra en curso y el 2.78% de los casos están en estado interrumpido.



Imagen 4: Estado de los casos

En total se hay 606 casos en curso, de estos 345 casos (56.92%) se encuentran vencidos o fuera de los 15 días hábiles dispuesto para su cierre. Se cuenta con 98 casos vencidos del año 2023 y 247 casos vencidos del año 2024 distribuidos en un rango entre 15 y 197 días hábiles de vencimiento.

Puesto que los casos vencidos son asignados como pasos a tareas a los diferentes procesos administrativos se puede evidenciar la distribución de estos hasta el corte del 11 de marzo de 2024. Los casos vencidos están concentrados en el proceso Administrativo y Financiero y en el proceso de Admisiones, tienen el 90.14% de todos los casos vencidos y de acuerdo con el tipo de reporte el 87.3% son Solicitudes de Información. En las siguientes tablas se puede evidenciar con mayor especificidad la distribución:

| Proceso | Cantidad |
|------------------------------|------------|
| Administrativo y Financiero | 200 |
| En grupos - Sin asignación | 74 |
| Admisiones | 37 |
| Educación y Formación | 29 |
| Talento Humano | 3 |
| Direccionamiento estratégico | 1 |
| Vicerrectoria General | 1 |
| Total | 345 |

Imagen 5: Casos vencidos en cada proceso administrativo

| Tipo de Reporte | Cantidad |
|----------------------------|------------|
| 1 Peticion | 19 |
| 2 Queja | 15 |
| 3 Reclamo | 10 |
| 4 Solicitud de Informacion | 301 |
| Total | 345 |

Imagen 6: Casos vencidos por cada tipo de reporte

En promedio un caso requiere 4.3 pasos o tareas para ser solucionado. Para identificar los procesos administrativos donde se demoran más los pasos o tareas en ser resueltos se realiza un rastreo de acuerdo un rango de días específico y se traen los 3 procesos con más demora:

- Entre 1 y 5 días hábiles:
 1. En grupos – Sin asignación
 2. Administrativo y Financiero
 3. Admisiones
- Entre 6 y 10 días hábiles:
 1. En grupos – Sin asignación
 2. Educación y formación
 3. Administrativo y Financiero
- Entre 11 y 15 días hábiles:
 1. Administrativo y Financiero
 2. En grupos – Sin asignación
 3. Educación y formación
- 16 días hábiles o más:
 1. Administrativo y Financiero
 2. En grupos – Sin asignación
 3. Educación y formación

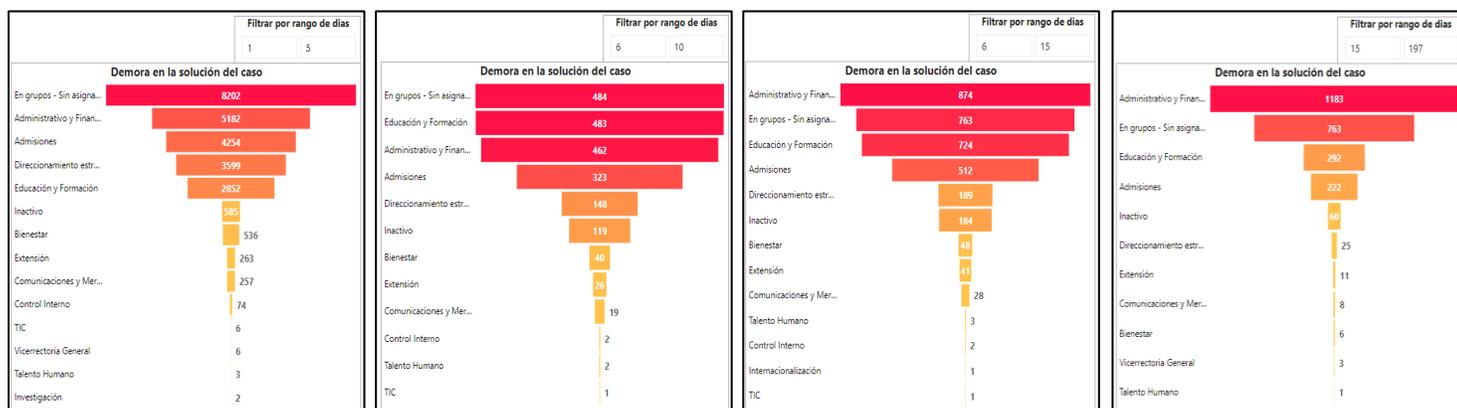


Imagen 7: Demora en la solución de los casos por cada proceso administrativo, filtros realizados por rangos de días.

Los 5 pasos que tiene mayor tiempo promedio en dar solución son:

1. Paso 18 - Gestión de respuesta (responsable): 10 días en promedio
2. Paso 17 - Revisión Financiamiento estudiantil: 10 días en promedio
3. Paso 4 - Respuesta por parte del área encargada: 8 días en promedio
4. Paso 12 - Realización acta de homologación (director del programa): 5 días en promedio
5. Paso 14 - Revisión y firma por parte de admisiones (coordinadora o directora): 5 días en promedio

Los 5 usuarios activos que tienen mayor tiempo promedio en dar solución son:

1. Luciano Lobo Gómez: 29 días en promedio
2. Santiago Orrego González: 19 días en promedio
3. Mileny Yomara Ortiz Ortiz: 17 días en promedio
4. Auxiliar Financiamiento: 16 días en promedio
5. Víctor Hugo Atehortúa Cuervo: 16 días en promedio

Con el fin de dar mayor contexto a los datos, se indaga con los procesos y las personas encargadas de dar respuesta a los PQRSDF y se identifican motivos que dificultan la gestión de los casos:

- Exceso de trabajo: informan una gran cantidad de trabajo y en ocasiones les queda difícil dar respuesta oportuna a todos los requerimientos.
- Casos difíciles: informan que se presentan casos difíciles de solucionar los cuales puede requieren varios días en poder dar solución.
- Casos que llegan ya vencidos: informan que en repetidas ocasiones los casos ya llegan con más de 15 días hábiles en trámite y aunque puedan dar respuesta rápida el vencimiento les puede quedar registrado.

Conclusiones

Cuando se realiza una revisión general del volumen de PQRSDF, se evidencia que el número de casos radicados y vencidos es elevado, esto implica que el canal requiere una gestión constante para garantizar que los casos sean resueltos en la mayor brevedad posible y sin exceder los días hábiles disponibles para su cierre. Esto es puede ser difícil de cumplir debido al alto volumen de trabajo con la que cada proceso cuenta y la limitada cantidad de personal.

Para garantizar que la mayoría de los casos sean resueltos dentro del tiempo estipulado es necesario realizar una revisión de la distribución de las funciones y la cantidad de personal de cada área, además detallar dentro del funcionamiento de cada proceso la atención de las PQRSDF como una actividad continua para así no solo lograr reducir la cantidad de casos vencidos o próximos a vencer, sino también garantiza que la gestión de este canal no dependa de la implementación de planes de contingencia para desatascar las tareas que están en vencimiento.

Para apoyar el proceso de gestión de las PQRSDF se crea el tablero en Power Bi que permite a los líderes de cada proceso realizar una revisión de la gestión en días pasado, revisar la cantidad de casos en gestión que tiene cada proceso administrativo, los casos próximos a vencer y los ya vencidos. El uso de esta herramienta puede ser clave para realizar priorización de casos y la gestión oportuna.