

# INFORME DETALLADO Y PORMENORIZADO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y PETICIONES *De enero a julio de 2021*

*Sede Barranquilla*



ISO-CER-110001  
ISO-CER-110004  
ISO-CER-110021

CO-SC-CER-110001  
CO-SC-CER-110004  
CO-SC-CER-110021

# Canales disponibles en la Americana para la presentación de las QRSFP

Para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias la Corporación Universitaria Americana cuenta con:

- Un procedimiento: P DE 009 Procedimiento de quejas, reclamos, felicitaciones, peticiones y sugerencias.
- Formatos:
  - F DE 021 Consolidado de QRSFP.
  - F DE 026 Formato de Respuesta Derechos de Petición.
  - F DE 031 Formato de Respuesta Acción de Tutela.
  - F DE 032 Citación Notificación Personal.
  - F DE 033 Acta de Notificación Personal.
  - F DE 034 Notificación por Aviso.
  - Formulario para la recepción de QRSFP, el cual está a disposición de toda la comunidad en la página web.
  - Instructivo para acceder al formulario de QRSFP de la página web institucional.

**El canal más utilizado por nuestros estudiantes es a través del ingreso al formulario en la página web, las QRSFP son recepcionadas en el correo de calidad, una vez recibidas se ingresan en el consolidado y posteriormente son remitidas a las áreas encargadas de dar tratamiento a la misma.**

# Canales disponibles en la Americana para la presentación de las QRSFP

## De manera personal:

Debido a la coyuntura actual que vive el país desde el 2020 solo se están recibiendo por correo electrónico o a través del formulario ubicado en la página web.

## Correo Institucional:

[coordinacioncalidad@coruniamericana.edu.co](mailto:coordinacioncalidad@coruniamericana.edu.co):

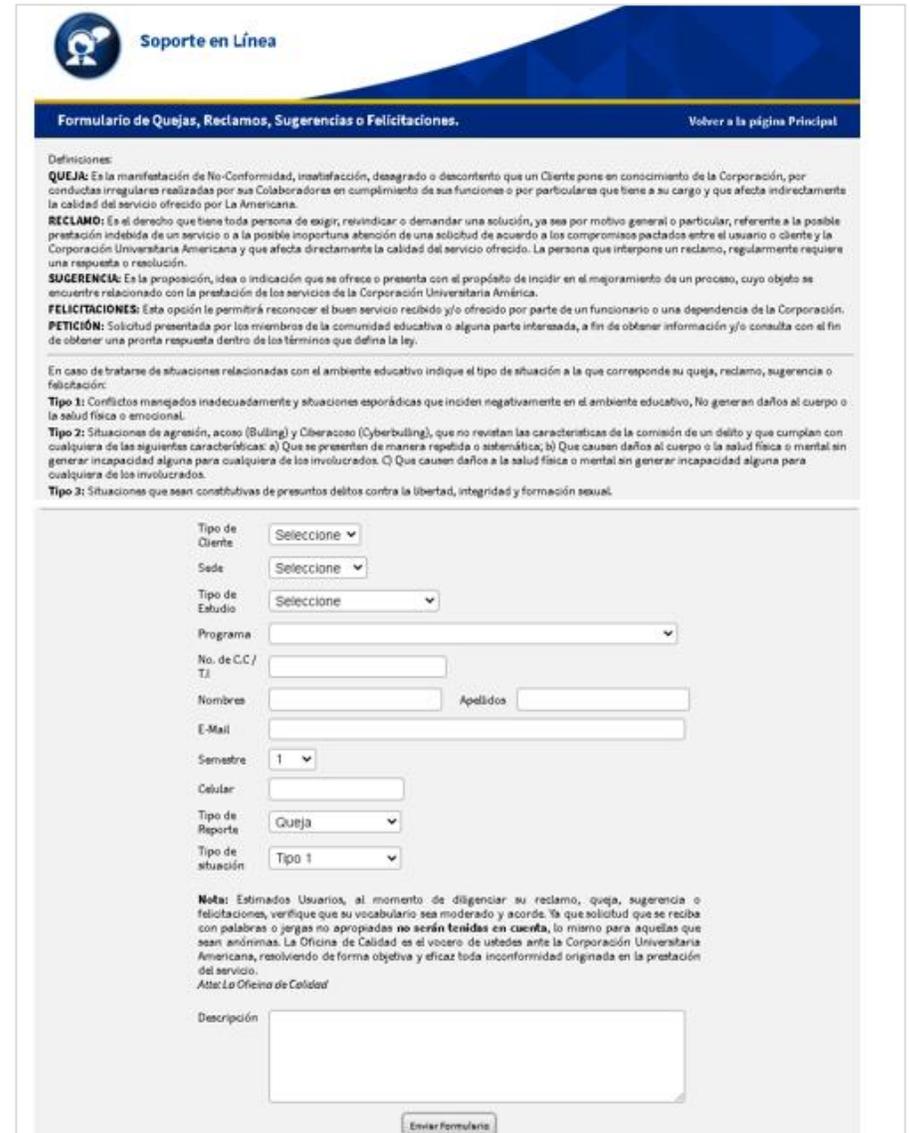
Proporciona a los grupos de interés un medio de comunicación que les permite expresar su opinión frente a los servicios ofrecidos por la Corporación Universitaria Americana y solicitar una mejor atención y respuesta a sus QRSFP. Este canal permite atender las solicitudes de los grupos de interés que se encuentren en cualquier lugar.



# Canales disponibles en la Americana para la presentación de las QRSFP

## Página web institucional:

<http://aplicaciones.americana.edu.co:93/soporteeonline/formQRS>: Proporciona a los grupos de interés un medio de comunicación a través del formulario de qrsfp, es un medio que le permite expresar su opinión acerca de la prestación del servicio y solicitar respuesta a sus solicitudes, una vez es diligenciado el formulario y enviado, la qrsfp es recibida en el correo de coordinación de calidad y posteriormente es remitida a las diferentes áreas para su tratamiento y cierre.



**Soporte en Línea**

Formulario de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones. [Volver a la página Principal](#)

**Definiciones:**  
**QUEJA:** Es la manifestación de No-Conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento que un Cliente pone en conocimiento de la Corporación, por conductas irregulares realizadas por sus Colaboradores en cumplimiento de sus funciones o por particularidades que tiene a su cargo y que afecta indirectamente la calidad del servicio ofrecido por La Americana.  
**RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la posible prestación indebida de un servicio o a la posible inoportuna atención de una solicitud de acuerdo a los compromisos pactados entre el usuario o cliente y la Corporación Universitaria Americana y que afecta directamente la calidad del servicio ofrecido. La persona que interpone un reclamo, regularmente requiere una respuesta o resolución.  
**SUGERENCIA:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación de los servicios de la Corporación Universitaria América.  
**FELICITACIONES:** Esta opción le permitirá reconocer el buen servicio recibido y/o ofrecido por parte de un funcionario o una dependencia de la Corporación.  
**PETICIÓN:** Solicitud presentada por los miembros de la comunidad educativa o alguna parte interesada, a fin de obtener información y/o consulta con el fin de obtener una pronta respuesta dentro de los términos que define la ley.

En caso de tratarse de situaciones relacionadas con el ambiente educativo indique el tipo de situación a la que corresponde su queja, reclamo, sugerencia o felicitación:

**Tipo 1:** Conflictos manejados inadecuadamente y situaciones esporádicas que inciden negativamente en el ambiente educativo, No generan daños al cuerpo o la salud física o emocional.  
**Tipo 2:** Situaciones de agresión, acoso (Bullying) y Ciberacoso (Cyberbullying), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características: a) Que se presenten de manera repetida o sistemática; b) Que causen daños al cuerpo o la salud física o mental sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados. c) Que causen daños a la salud física o mental sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.  
**Tipo 3:** Situaciones que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual.

Tipo de Cliente:

Sede:

Tipo de Estudio:

Programa:

No. de C.C/ T.I:

Nombres:  Apellidos:

E-Mail:

Semestre:

Celular:

Tipo de Reporte:

Tipo de situación:

**Nota:** Estimados Usuarios, al momento de diligenciar su reclamo, queja, sugerencia o felicitaciones, verifique que su vocabulario sea moderado y acorde. Ya que solicitud que se recibe con palabras o jergas no apropiadas no serán tenidas en cuenta, lo mismo para aquellas que sean anónimas. La Oficina de Calidad es el vocero de unidades ante la Corporación Universitaria Americana, resolviendo de forma objetiva y eficaz toda inconformidad originada en la prestación del servicio.  
Attn: La Oficina de Calidad

Descripción:

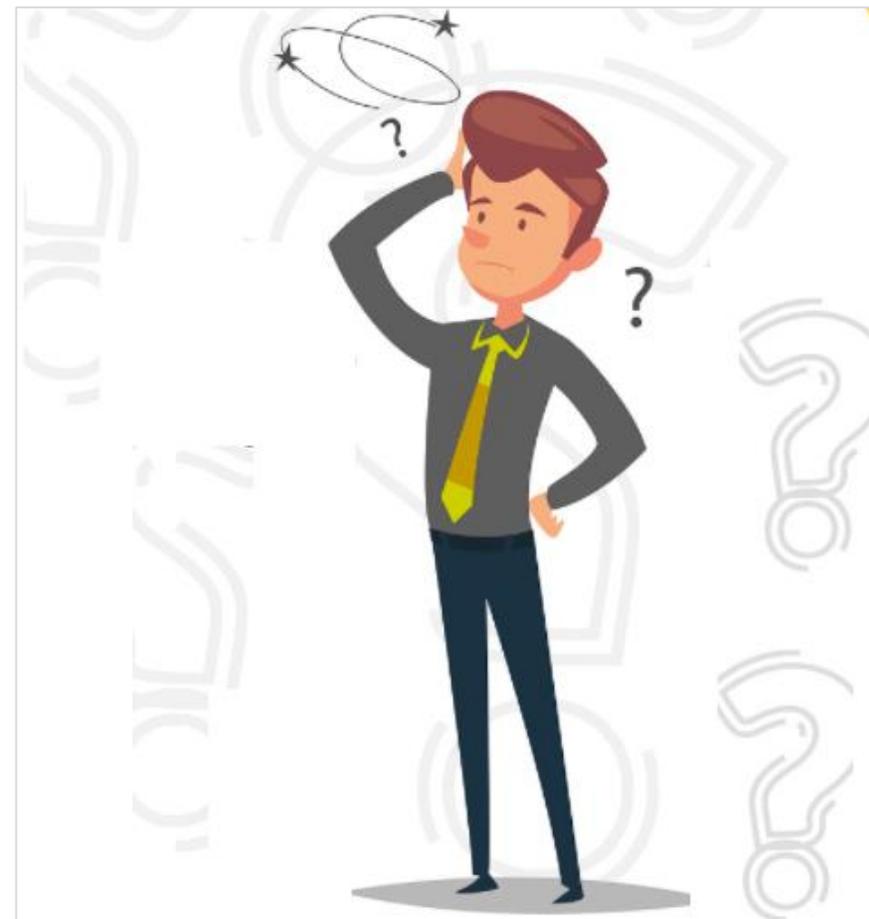
## Etapas del proceso del tratamiento de las QRSFP



## Tiempos de Respuesta al solicitante

Las PQRSF que presentan los grupos de interés deben responderse dentro de los siguientes términos:

Tipo de Solicitud	Término
General	15 días
Solicitud de documentos e información	15 días
Otras	15 días



## Felicitación acogida por la Institución



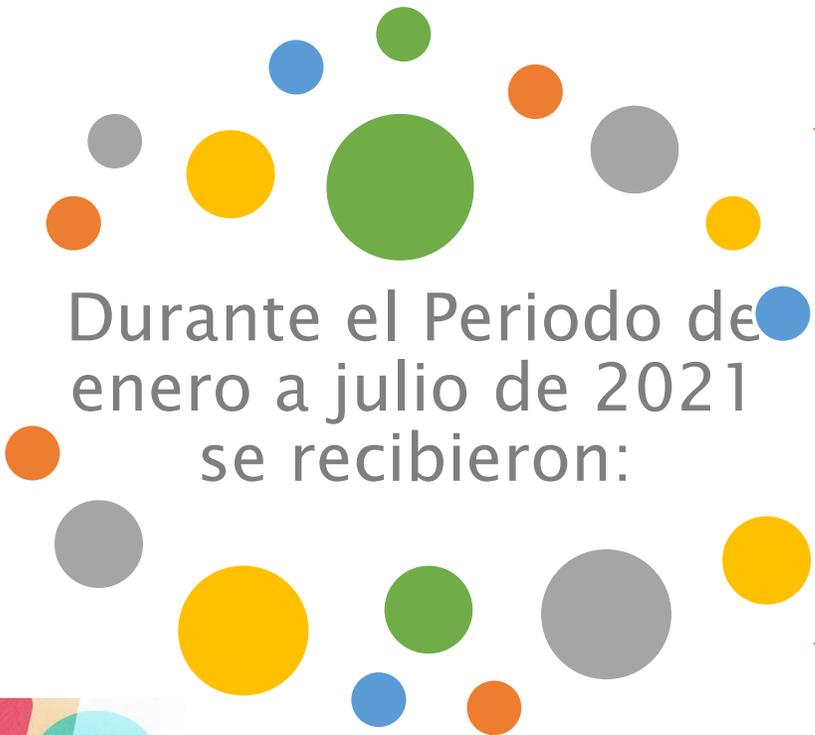
Mercadeo y  
Comunicaciones

Quiero hacer extensivas mis mas sinceras felicitaciones a la funcionaria Natalia Zambrano quien me ayudó y orientó en el proceso de matrícula para mi hijo. Personas como estas son las que hacen crecer a las instituciones y ayudan que nuestro país siga adelante. Muchas felicidades joven por tu sentido de servicio.

Durante el periodo de enero a julio de 2021 se recibió una felicitación

# QRSFP Recibidas en 2021-1

*Periodo de enero a julio*



Durante el Periodo de  
enero a julio de 2021  
se recibieron:



**60**  
**QRSFP**



# NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR TIPO DE SOLICITUD

Periodo de enero a julio de 2021



Quejas

Reclamos

Felicitación

Sugerencia

Peticiones

Solicitud



# Solicitudes Presentadas por mes

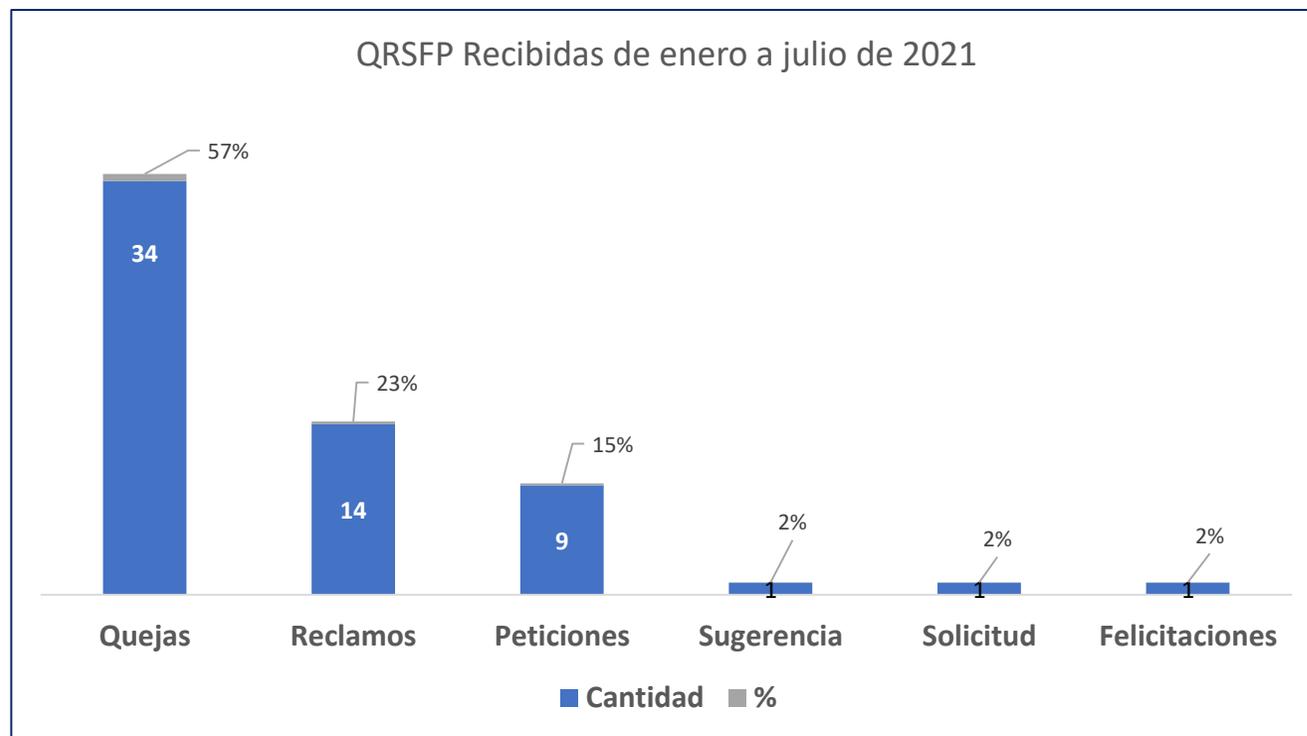
*Periodo de enero a julio de 2021*

Mes en el que se presentó la solicitud	Queja	Reclamo	Petición	Sugerencia	Solicitud	Felicitación	Totales
Enero	6	5	0	0	0	0	11
Febrero	14	6	1	0	0	0	21
Marzo	1	1	0	0	0	0	2
Abril	1	1	0	0	0	0	2
Mayo	1	0	1	0	0	0	2
Junio	6	0	5	0	1	0	12
Julio	5	1	2	1	0	1	10
<b>Totales</b>	<b>34</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>60</b>

# QRSFP recibidas

*Periodo de enero a julio de 2021*

Tipo de QRSFP	Cantidad	%
Quejas	34	57%
Reclamos	14	23%
Peticiones	9	15%
Sugerencia	1	2%
Solicitud	1	2%
Felicitaciones	1	2%
<b>Total QRSF Recibidas</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

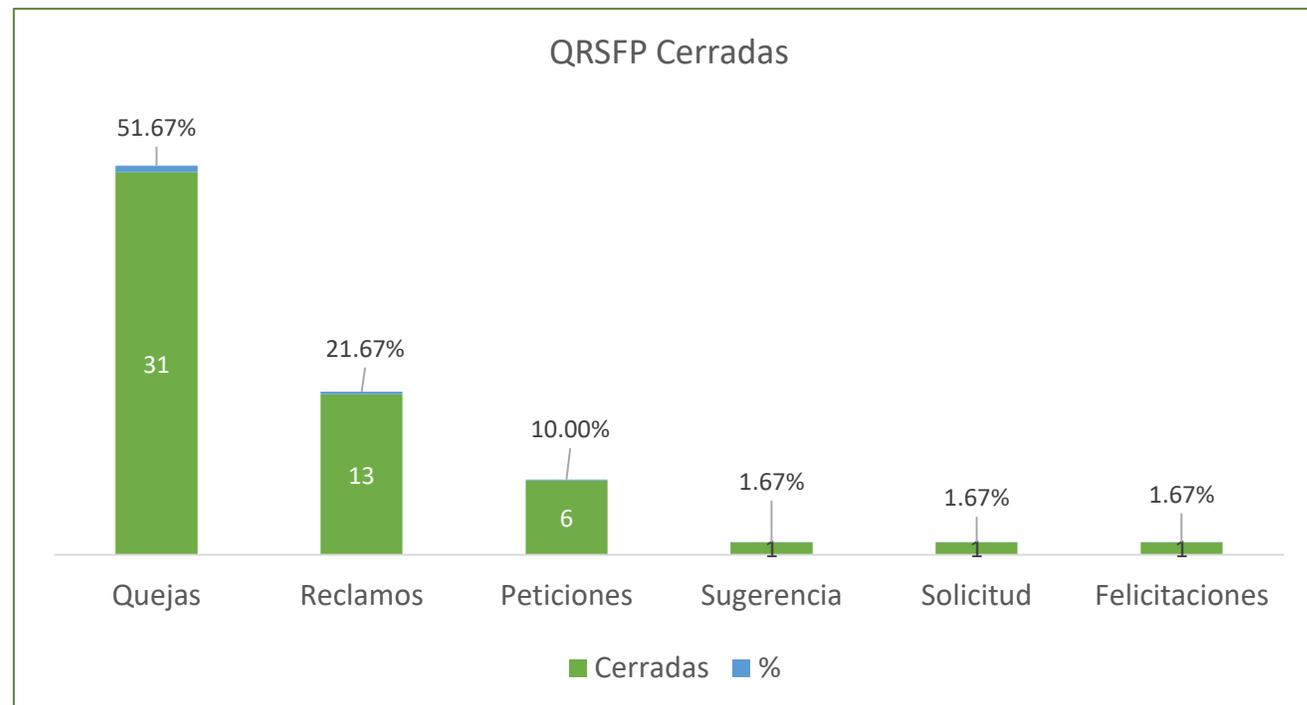


**De enero a julio de 2021 se presentaron 60 solicitudes**

# Solicitudes Cerradas

*Periodo de enero a julio de 2021*

Tipo de QRSFP Recibidas	Cantidad	Cerradas	%
Quejas	34	31	51,67%
Reclamos	14	13	21,67%
Peticiones	9	6	10,00%
Sugerencia	1	1	1,67%
Solicitud	1	1	1,67%
Felicitaciones	1	1	1,67%
<b>Total QRSF</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>88,33%</b>

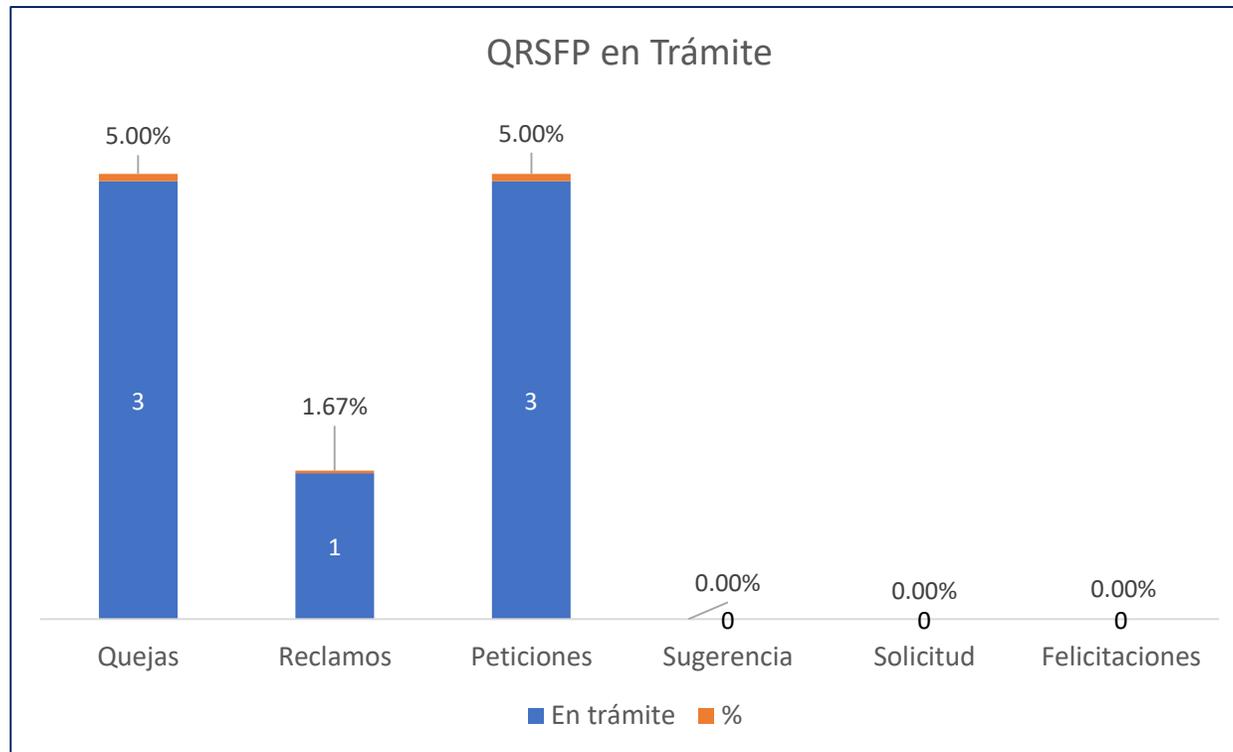


**El 88,33% de las solicitudes recibidas fueron atendidas de enero a julio de 2021.**

# Solicitudes en trámite

*Periodo de enero a julio de 2021*

Tipo de QRSFP Recibidas	Cantidad	En trámite	
Quejas	34	3	5,00%
Reclamos	14	1	1,67%
Peticiones	9	3	5,00%
Sugerencia	1	0	0%
Solicitud	1	0	0%
Felicitaciones	1	0	0%
<b>Total QRSFP</b>	<b>60</b>	<b>7</b>	<b>11,67%</b>

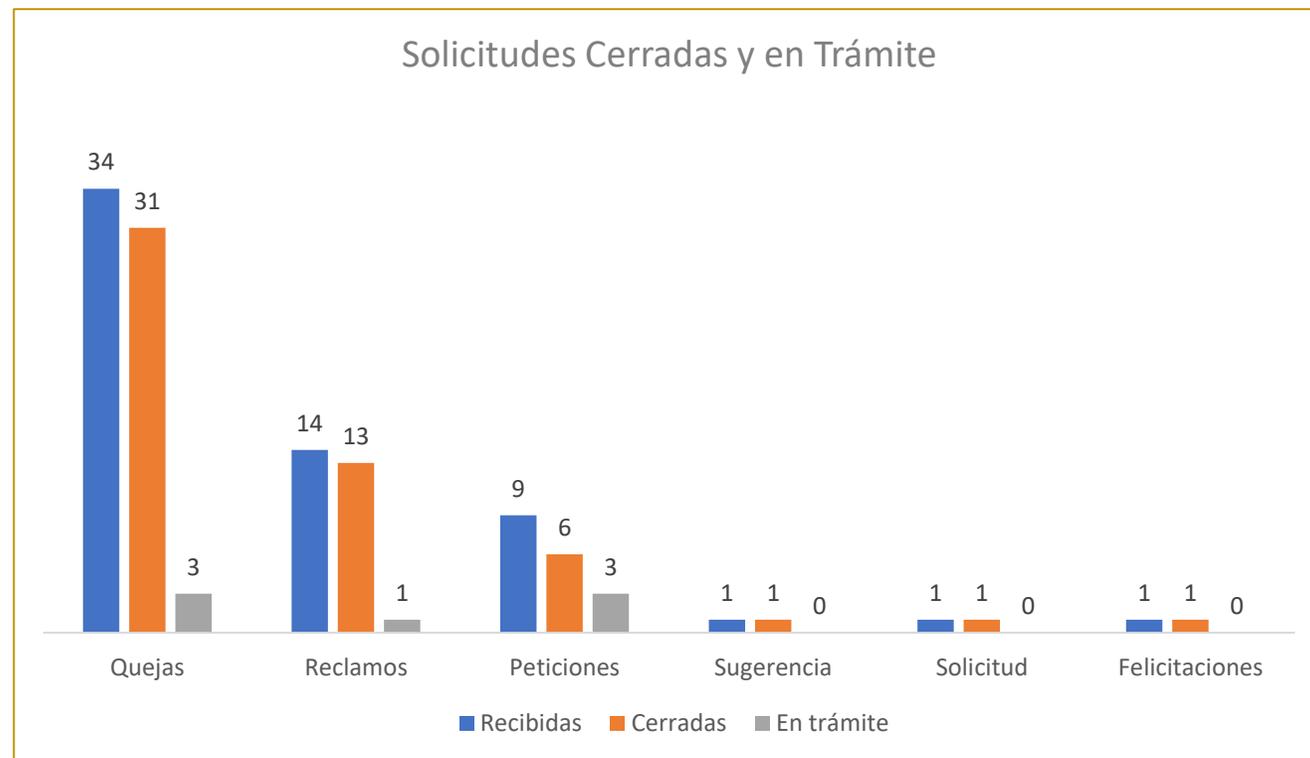


**El 11,67% de las solicitudes recibidas de enero a julio de 2021 se encuentran en trámite.**

# Solicitudes Cerradas y en Trámite

*Periodo de enero a julio de 2021*

Tipo de QRSFP Recibidas	Recibidas	Cerradas	En trámite
Quejas	34	31	3
Reclamos	14	13	1
Peticiones	9	6	3
Sugerencia	1	1	0
Solicitud	1	1	0
Felicitaciones	1	1	0
<b>Total QRSF recibidas</b>	<b>60</b>	<b>53</b>	<b>7</b>



**De las 60 solicitudes recibidas, 53 están cerradas y 7 se encuentran en trámite.**

# Temáticas recibidas

## *Periodo de enero a julio de 2021*

Motivo	Temáticas recibidas y tratadas
M1	Problemas con la matrícula financiera
M2	Problemas con la matrícula académica
M3	Fallas en la entrevista para el proceso de admisión
M4	Desconocimiento del estudiante para acceder a la plataforma académica
M5	Trámites de grado – paz y salvo - ceremonia de grados
M6	Demora en atención
M7	Fallas en la conexión
M8	Volante de pago
M9	Certificado de estudios – Certificado de Notas – Certificado de Diplomado.
M10	Certificado de asistencia al CIID
M11	Apoyo psicológico
M12	Desconocimiento del estudiante para inscribirse a Studiaton
M13	Falta de recursos para continuar con el proceso de formación
M14	Acceso a plataforma Cambridge
M15	Aspirante solicita información
M16	Reintegro

Motivo	Temáticas recibidas y tratadas
M17	Realización de pruebas SABER PRO y Las PRUEBAS SABER TYT
M18	Inconformidad de estudiante por docente – publicación de notas
M19	Uso de créditos para futuros semestres
M20	Continuidad de estudios
M21	No se evidencia registro de la graduación MEN y en la página del SNIES
M22	Reporte ante COVINOC
M23	Felicitaciones por el servicio recibido
M24	Medio para descargar los horarios de clases propuestos para el periodo 2021-I
M25	Homologación
M25	Desconocimiento del estudiante por profesor asignado
M27	Inconformidad con descuento de pronto pago
M28	Problemas con el correo Institucional
M29	Cambio de estado de excluido a estado activo
M30	Activación chips otorgados por la institución a estudiantes
M31	Reembolso de dinero



# Dependencias con mayor QRSFP presentadas

*Periodo de enero a julio de 2021*

SIGLA	DEPENDENCIAS	Cantidad QRSFP
GAR	Gestión Admisiones y Registro	12
GMC	Gestión Mercadeo y Comunicaciones	1
GAF	Gestión Administrativa y Financiera – Financiamiento Estudiantil	26
GT	Gestión de las TIC	3
GBI	Gestión de Bienestar Institucional	2
EF	Educación y Formación	11
IR	Inclusión y Retención	0
IN	Investigación	0
I	Internacionalización	0
DE	Direccionamiento Estratégico	0
GTH	Gestión de Talento Humano	0
EPS	Extensión y Proyección Social - CEC	5
V	Virtualidad	0
<b>Total QRSFP recibidas por las dependencias</b>		<b>60</b>

# Temáticas tratadas por Dependencias

*Periodo de enero a julio de 2021*

De acuerdo con las solicitudes recibidas de enero a julio de 2021, clasificadas por motivos y por dependencias, se observa que la dependencia que más tuvo solicitudes fue financiamiento estudiantil 26 en total, el motivo más sobresaliente *“Problemas con la matrícula académica”*, seguido de *“Continuidad de estudios”*

De acuerdo con las solicitudes recibidas de enero a julio de 2021, clasificadas por motivos y por dependencias, se observa que la dependencia que sigue es la de Admisiones y Registro con un total de 12 solicitudes, la más sobresaliente *“Certificado de estudios – Certificado de Notas – Certificado de Diplomado”*

De acuerdo con las solicitudes recibidas de enero a julio de 2021, clasificadas por motivos y por dependencias, se observa que la dependencia que sigue es la de Educación y Formación, con un total de 11 solicitudes, la más sobresaliente *“Medio para descargar los horarios de clases propuestos para el periodo 2021-I”*

De acuerdo con las solicitudes recibidas de enero a julio de 2021, clasificadas por motivos y por dependencias, se observa que la dependencia que sigue es la de Extensión y Proyección Social, con un total de 5 solicitudes, la más sobresaliente *“Certificado de Diplomado”*



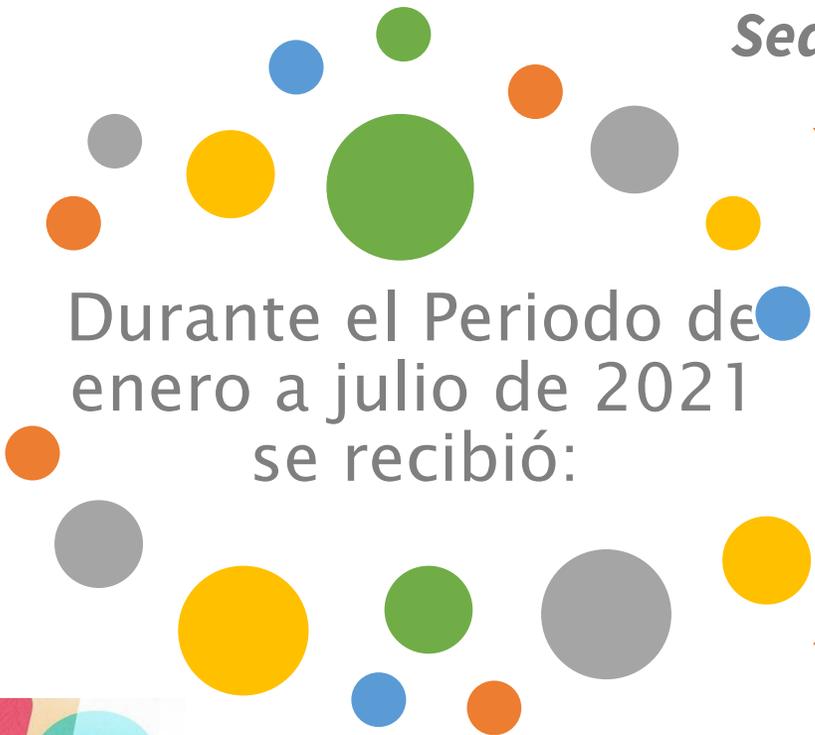




# QRSFP Recibidas en 2021-1-Inspección y vigilancia MinEducación

*Periodo de enero a julio*

*Sede Barranquilla*



Durante el Periodo de  
enero a julio de 2021  
se recibió:



**1**  
**QRSFP**



# QRSFP Recibidas en 2021-1-Inspección y vigilancia MinEducación

*Periodo de enero a julio*

*Sede Barranquilla*

Motivo	Temáticas recibidas y tratadas	Radicado	Respuesta Satisfactoria
M18	Inconformidad de estudiante por docente – publicación de notas	Req. MEN 2021-ER-072445	Oficina de Posgrados
	Margareth Yalith Jiménez Ávila		Saida Cala
	Marzo 16 del 2021		Abril 15 del 2021

## Acciones de mejora.

De la evaluación realizada por la Dirección de Planeación y Calidad sobre la gestión de las QRSFP recibidas durante el periodo de enero a julio de 2021 es importante destacar lo siguiente:

1. Para el manejo de las QRSFP, desde la Alta Dirección se orientó para que Sistemas de Información desarrollara un aplicativo para la recepción, asignación, se gestione y trámite la QRSFP hasta su respectivo cierre. Al aplicativo en estos momentos se encuentra en proceso de creación de áreas y usuarios.
2. El aplicativo permitirá que la persona que interponga una qrsfp automáticamente se le genere un radicado, podrá realizarle seguimiento en cualquier momento. Así mismo podrá realizar cargue de documentos.
3. El aplicativo permitirá que una vez recibida la qrsfp sea direccionada al área encargada de dar tratamiento y cierre del caso desde el mismo aplicativo. Se genere una alarma por tiempos. El área de Calidad podrá realizar los seguimientos y avances de las solicitudes recibidas. De igual manera la Oficina Nacional de Control Interno de la Corporación Universitaria Americana

## Acciones de mejora.

3. Para el manejo de las QRSFP, la Dirección de Planeación y Calidad cuenta con un Procedimiento, en el cual se tienen establecidos los mecanismos y políticas para la atención y seguimiento de las QRSFP, además, dispone de un formato digital para el tratamiento de las mismas.

4. Como Oportunidad de Mejora, se aplicaran acciones correctivas sobre la importancia y obligatoriedad de cumplir con las fechas de respuesta a los solicitantes, conforme con lo establecido en la institución y el mismo procedimiento institucional. Para ello, es importante que los encargados de cada Dependencia, hagan un seguimiento permanente a las QRSFP que reciban y que las respuestas sean enviadas de manera diligente a Planeación y Calidad, para que se cumplan los tiempos de respuesta final a las partes interesadas.

5. Por otra parte, se analizarán las diferentes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas, con el fin de definir tendencias o motivos más frecuentes y aplicar acciones más eficaces. Por otra parte e fortalecerán los diferentes motivos de las PQRSF con el fin de definir tendencias y motivos más frecuentes con el fin de aplicar acciones más eficaces.

La mayoría de estas QRSFP se presentan en el periodo de matrícula por los motivos relacionados en la dependencia de Financiamiento Estudiantil, las cuales han sido tratadas por el área.

Presentamos  
nuestro  
aplicativo de  
PQRSF

# Bienvenido al Sistema PQRS

En este espacio usted podrá presentar **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones**, hacer seguimiento y consultar, que estén relacionados con las competencias de la **Corporación Universitaria Americana**.



Realizar PQRS.

Consultar PQRS.

