

# INFORME PQRSF 2022 Sede Montería



## Informe detallado y pormenorizado de las PQRSF.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones, presentadas a la Institución en el periodo 2022 de forma detallada, aquí presentaremos la temática, el tiempo de respuesta y las acciones de mejoras implementadas.

### 1. Presentación de PQRSF por una parte interesada.

- **Canal digital**

Los estudiantes y partes interesadas tienen a disposición un formulario de PQRSF, el cual está alojado en la página web institucional [www.america.edu.co/monteria](http://www.america.edu.co/monteria) en la opción del menú principal “servicios” y sub menú *PQRSF*.

El mencionado se puede encontrar en el siguiente enlace:  
<https://forms.gle/A2oXXZMJnCW3KiUA9>

### 2. Descripción del proceso de seguimiento de PQRSF.

Una vez la PQRSF es recibida por el área de comunicaciones es ingresada al formato código: ***F-CAL-18 Seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones***, posteriormente son remitidas a las diferentes áreas para su tratamiento, y se continúa haciendo seguimiento hasta llegar a su cierre.

### 3. Informes de revisión por la dirección 2022

A continuación, se detalla la información contenida en los informes de revisión por la dirección 2022

#### Retroalimentación PQRSF 2018-2022

Durante la vigencia 2018 fueron recibidas 81 PQRSF de las cuales todas fueron declaradas como procedentes y tratadas hasta su cierre. Durante el período de 2019 se han recibido 118 PQRSF, de las cuales todas fueron declaradas como procedentes, recibiendo tratamiento hasta su cierre, durante el periodo de 2020, se recibieron 60 PQRSF de las cuales todas fueron declaradas como procedentes, recibiendo tratamiento

hasta su cierre, durante el periodo de 2021, se recibieron 150 PQRSF de las cuales todas fueron declaradas como procedentes, recibiendo tratamiento hasta su cierre. Durante el periodo de 2022, se recibieron 28 PQRSF de las cuales todas fueron declaradas como procedentes, recibiendo tratamiento hasta su cierre.

Tipo de PQRSF	2018	2019	2020	2021	2022	Tiempo de respuesta promedio
Peticiones	1	0	4	0	1	8 días
Quejas	2	2	8	3	2	8 días
Reclamos	2	0	0	0	1	8 días
Sugerencias	0	1	1	0	0	8 días
Solicitud de información	76	115	50	147	24	8 días
Felicitaciones	-	-	-	-	0	8 días
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>118</b>	<b>60</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>8 días</b>

El medio de reporte de PQRSF más utilizado por los usuarios en general es envío de correo electrónico al área relacionada a su solicitud; los motivos más comunes de Solicitudes de información en 2022 han sido: Solicitudes al área de proceso académicos para poder cursar el próximo semestre correspondiente a un ciclo superior sin graduarse del que le antecede, solicitudes al área de admisiones para liquidación de créditos, legalización de matrículas a todas las anteriores se ha dado tratamiento y respuesta oportuna. Ver formato de seguimiento de P.Q.R.S.F

**Acciones de mejora y seguimientos frente a los hallazgos reportados 2022:**

- Solicitudes de cursar el próximo semestre correspondiente a un ciclo superior sin graduarse del que le antecede.

Las acciones de mejora para este hallazgo fueron: Se procede a darle respuesta a los estudiantes, por medio de un correo en el cual se les comunica que: “Teniendo en cuenta su solicitud, se le permitirá cursar las asignaturas del próximo semestre; adquiriendo el compromiso de obtener la titulación del ciclo que le antecede en el período académico en

curso. En ese sentido, el estudiante podrá matricular los créditos correspondientes y continuar con su proceso sin inconvenientes”.

- Desconocimiento de los incentivos a la cultura investigativa en sus estudiantes.

Las acciones de mejora para este hallazgo fueron las siguientes

1. Publicación a través de los canales de comunicación institucional las actividades y logros de los semilleros de investigación institucional para promocionar la participación en la comunidad académica.
2. Se ofreció un descuento adicional a los estudiantes que cursan el diplomado en Alta Gerencia por la realización de productos de investigación presentados en monografías.
3. Descuento especial para los estudiantes que forman parte del semillero de investigación en eventos académicos institucionales como el CIID2022