

# INFORME PQRSF 2024 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 2023 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.americana.edu.co/monteria](http://www.americana.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

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

Retroalimentación PQRSF 2018-2024

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.

Para el semestre 2023 se recibieron en total 4 PQRSF de las cuales todas fueron declaradas como procedentes, recibiendo tratamiento hasta su cierre.

Para el semestre 2024 – 1 hasta la fecha se recibieron en total 1 PQRSF de las cuales todas fueron declaradas como procedentes, recibiendo tratamiento hasta su cierre.

Tipo de PQRSF	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Tiempo de respuesta promedio
Peticiones	1	0	4	0	1	0	1	8 días
Quejas	2	2	8	3	2	2	0	8 días
Reclamos	2	0	0	0	1	1	0	8 días
Sugerencias	0	1	1	0	0	1	0	8 días
Solicitud de información	76	115	50	147	24	0	0	8 días
Felicitaciones	-	-	-	-	0	0	0	8 días
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>118</b>	<b>60</b>	<b>150</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8 días</b>

El medio de reporte de PQRSF más utilizado por los usuarios en general es el diligenciamiento digital establecido para las PQRSF; los motivos más comunes de Solicitudes de información en 2024 han sido: Solicitudes al área administrativa y financiera para la compra de dispensador de agua para los estudiantes. Ver formato de seguimiento de P.Q.R.S.F

***Acciones de mejora y seguimientos frente a los hallazgos reportados 2023:***

- **Solicitud de dispensador de agua para los estudiantes debido a las largas jornadas y altas temperaturas**

Estimadas estudiantes Daniela y María:

Reciban un cordial saludo,

En la Institución, nos comprometemos con la calidad educativa y valoramos sinceramente su solicitud. Lamentamos informarles que, en este momento, el dispensador de agua se encuentra en reparación debido a algunas dificultades técnicas.

Tras una revisión detallada, identificaron que el dispensador estaba experimentando problemas técnicos como resultado de un uso inadecuado, no obstante, estamos trabajando diligentemente para resolver estos inconvenientes y restaurar el funcionamiento óptimo del dispensador lo antes posible.

Su satisfacción es nuestra prioridad, y agradecemos su comprensión y paciencia durante este proceso. Mientras se lleva a cabo la reparación, les invitamos a hacer uso de la cafetería, donde tendrán acceso a los productos necesarios.

Si tienen alguna otra consulta o si podemos ser de ayuda de alguna otra manera, no duden en ponerse en contacto con nosotros. Estamos aquí para servirles y esperamos poder satisfacer sus necesidades en un futuro cercano.

Atentamente,