

PROCESO: Gestión Jurídica

1. ANÁLISIS DEL SEGUIMIENTO, LA MEDICIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

Evaluación de las principales causas o de mayor frecuencia que generaron las 128 quejas y reclamos recibidas desde el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2016 en la Institución.

2. ANÁLISIS DE CAUSAS

Quejas y reclamos recibidos entre el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2016

Causas	Frecuencia	% individual	% acumulado
C1. Comportamiento indebido de un funcionario	29	22,66	22,656
C2. Información incorrecta o inadecuada	12	9,38	32,03
C3. Servicio Deficiente	12	9,38	41,41
C4. Demora en la atención telefónica	11	8,59	50,00
C5. Apertura de pocos grupos o cupos	6	4,69	54,69
C6. Dificultad en el proceso de matrícula	6	4,69	59,38
C7. Dificultades con los horarios	5	3,91	63,28
C8. Problemas con el pensum académico	5	3,91	67,19
C9. Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio	5	3,91	71,09
C10. Dificultades con el pin	4	3,13	74,22
C11. Dificultades con la plataforma virtual	4	3,13	77,34
C12. Errores en el sistema de información	4	3,13	80,47
Errores en los datos académicos (hoja de vida)	4	3,13	83,59
Incorrecta liquidación de matrícula	3	2,34	85,94
Inconveniente con el Presupuesto participativo	3	2,34	88,28
Reembolso de dinero	3	2,34	90,63
Dificultad con la prematrícula	2	1,56	92,19
Dificultad en el proceso de inscripción	2	1,56	93,75
Dificultades con el correo electrónico	2	1,56	95,31
Incumplimiento de los compromisos	2	1,56	96,88
Demora en la publicación de resultados	1	0,78	97,66
Deterioros sufrido	1	0,78	98,44
Negativa de prestación del servicio	1	0,78	99,22
Olores ofensivos	1	0,78	100,00
TOTAL	128		

Tabla 1. Categorización por causa

No aplica, es una solicitud de información	29
No aplica, es una sugerencia	35
no se tiene en cuenta	17
TOTAL GENERAL	209

Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos		1			2	1			1			
Tecnología en Calidad				1								
Tecnología en Construcción de Acabados Arquitectónicos								1				
Tecnología en Electromecánica			1									
Tecnología en Mantenimiento de Equipo Biomédico	1											
Tecnología en Producción	1								1			
Tecnología en Sistemas de Información			1					1				
Total general	2	12	12	11	6	6	5	5	5	4	4	4

Tabla 2. Quejas y reclamos divididas en dependencias o problemática



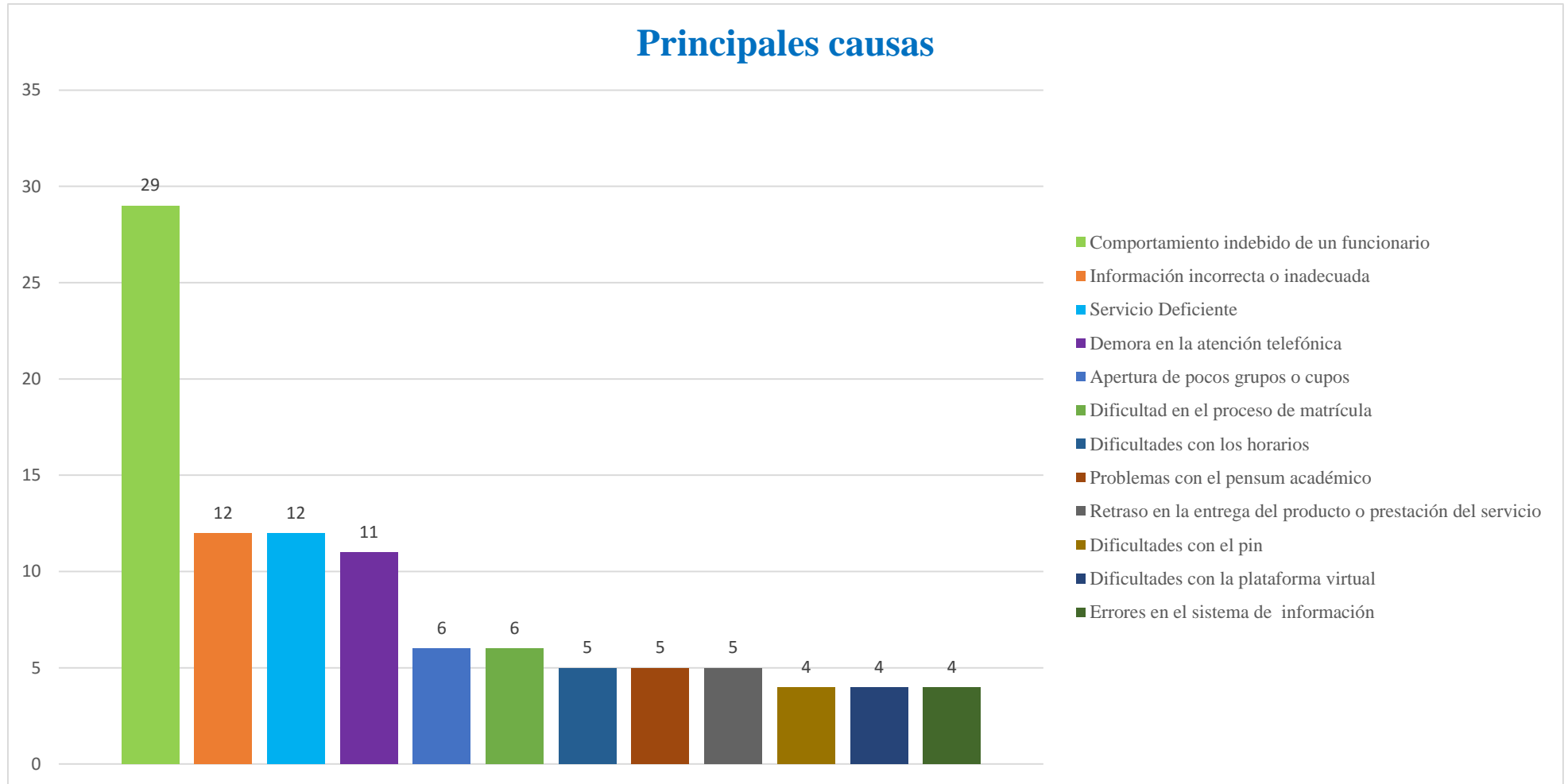
Institución Universitaria

FORMATO PARA ANÁLISIS DE DATOS

Código	FGC 023
Versión	01
Fecha	2009-09-08

3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA:

Principales causas



4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

Desde el desde el 1° de enero hasta el 30 de junio de 2016 en la Institución se recibieron **128 quejas y reclamos**.

Estas peticiones (quejas y reclamos) fueron categorizadas por causas, **encontrando 12 principales motivos:**

1. **Comportamiento indebido de un funcionario**
2. **Información incorrecta o inadecuada**
3. **Servicio Deficiente**
4. **Demora en la atención telefónica**
5. **Apertura de pocos grupos o cupos**
6. **Dificultad en el proceso de matrícula**
7. **Dificultades con los horarios**
8. **Problemas con el pensum académico**
9. **Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio**
10. **Dificultades con el pin**
11. **Dificultades con la plataforma virtual**
12. **Errores en el sistema de información**

SE DECIDE QUE A PARTIR DE 5 QUEJAS O RECLAMOS POR UNA MISMA CAUSA EN UNA DEPENDENCIA O PROGRAMA ES CONVENIENTE REALIZAR UN ANÁLISIS DETALLADO Y EMPRENDER ACCIÓN.

Las 12 principales causas fueron analizadas en profundidad en busca de la causa raíz. De este análisis detallado se puede concluir:

1. COMPORTAMIENTO INDEBIDO DE UN FUNCIONARIO

Se encuentran 29 peticiones relacionadas con “**Comportamiento indebido de un funcionario**” las cuales se registraron en las siguientes dependencias o programas: (14 ocurrencias) en Ingeniería de Producción; (5 ocurrencias) en Física; (4 ocurrencias) en Ingeniería Biomédica; (3 ocurrencias) en Áreas Deportivas y Otros Espacios; y Problemática Funcionarios; Tecnología en Mantenimiento de Equipo Biomédico y Tecnología en Producción recibieron de a una (1) petición.

De las 14 peticiones dirigidas a **Ingeniería de Producción**, todas fueron por **Comportamiento indebido de un funcionario**, por parte de la Docente Karla Alvarez Uribe, el caso fue tratado de manera oportuna exponiéndose ante el Consejo de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas el 8 de junio de 2016 y se inició el proceso de cotejar la información. El citado Consejo con la participación de la Jefe del Departamento Académico de Calidad y Producción, escuchó las diferentes versiones de los estudiantes, igualmente escuchó a la docente. De la actuación del Consejo de Facultad se concluyó la elaboración de un plan de mejoramiento en el que se incluyó el tema de clima organizacional para corregir conductas en el relacionamiento con los estudiantes, así como un mejoramiento en el aspecto metodológico no solo del curso objeto de la queja, sino de todos los impartidos por la docente y se acordó un seguimiento del mismo.

A cada estudiante que formuló la queja se le dio respuesta personalizada. El proceso tuvo el acompañamiento de un abogado contratista adscrito a la Secretaría General con el fin de evitar cualquier vulneración de derechos de las partes involucradas en el asunto.

De las 5 peticiones dirigidas a **Física**, las causas fueron por **comportamiento indebido de un funcionario**: (2 ocurrencias) por parte del Docente Francisco Alex Piti Zuleta al tener una actitud grosera con los estudiantes, (1 ocurrencia) por parte del Docente Tulio Hernan Giraldo de Estadística Básica quien no tiene equidad de género en el trato con los estudiantes, (1 ocurrencia) por parte del Docente Luis Javier Gomez quien se molesta por la solicitud de una explicación por parte de los estudiantes, (1 ocurrencia) por parte del Docente Jose Miguel Barrera de Física Mecánica porque no atendió bien a un estudiante.

De las 4 peticiones dirigidas a **Ingeniería Biomédica**: (4 ocurrencias) fueron **comportamiento indebido de un funcionario**, por parte del Docente Luis Antonio León Martínez de Biofísica Medica, a quien le manifiestan que no sabe transmitir los conocimientos de la materia dictada (metodología de enseñanza-aprendizaje)

De las 3 peticiones dirigidas a **Áreas Deportivas y Otros Espacios** fueron **comportamiento indebido de un funcionario**: (1 ocurrencia) por parte de los vigilantes de la institución al culpar a una usuaria del gimnasio de una pérdida de un celular, (1 ocurrencia) por parte de un vigilante de la institución al permitir el ingreso de vehículos al Campus Fraternidad antes de la hora autorizada, (1 ocurrencia) por parte de un vigilante quien no tiene trato ecuánime para solicitar el carnet a todos los estudiantes.

Y se presentó de a una petición por comportamiento indebido de un funcionario así: (1 ocurrencia) En **Problemática Funcionarios** por mala atención en el conmutador de la Sede de Fraternidad, (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Tecnología en Mantenimiento de Equipo Biomédico** porque el Docente Héctor Álvaro Mejía Pineda fue grosero e irrespetuoso con los estudiantes; (1 ocurrencia) dirigida al **Programa Tecnología en Producción**, porque no hubo un trato adecuado por parte de la Auxiliar hacia a los estudiantes.

De lo anterior, se concluye que, de las 29 peticiones categorizadas como **Comportamiento indebido de un funcionario**, 14 fueron por una misma causa dirigida a una Docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, no se documentará acción en el Sistema de Gestión de la Calidad dado que este caso fue analizado por Consejo de Facultad y se tomaron acciones concretas definiendo plan de mejoramiento.

2. INFORMACIÓN INCORRECTA O INADECUADA

Se encuentran 12 peticiones relacionadas con “**información incorrecta o inadecuada**” las cuales se registraron en las siguientes dependencias o programas: (7 ocurrencias) en Admisiones y Programación Académica, (1 ocurrencia) en Artes Visuales; Física, Prácticas Profesionales, Problemática Tesorería y Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos.

De las 7 peticiones dirigidas a **Admisiones y Programación Académica**, (5 ocurrencias) fueron por información incorrecta o inadecuada por **parte del aspirante o estudiante**, de las cuales: (1 ocurrencia) referente a una matrícula que debía presentarse en modalidad de reingreso y no como aspirante nuevo, (1 ocurrencia) referente a matrícula de cambio de programa asociado a los cupos limitados de las asignaturas, (1 ocurrencia) de un aspirante de la U en mi barrio para conocer si fue admitido, (1 ocurrencia) referente a solicitud de grados privados y su respuesta oportuna, (1 ocurrencia) por parte de un aspirante en cuanto a la publicación de los resultados de admisión que no encontraba en la página. Las 2 peticiones restantes fueron por información incorrecta o inadecuada así: (1 ocurrencia) porque la Institución no efectuó el descuento electoral a tiempo, (1 ocurrencia) en cuanto a la dificultad del aspirante para habilitar el pin en el tiempo establecido.

De las 5 peticiones restantes, 3 se presentaron por información incorrecta o inadecuada por parte del estudiante así: (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Artes Visuales** referente a la inscripción para el ciclo complementario; (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Física** sobre la inscripción de un curso vacacional que llenó sus cupos rápidamente; (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia de **Prácticas Profesionales** sobre la información para desarrollar un módulo presencial del curso pre práctica. Las 2 peticiones restantes se presentaron por información incorrecta o inadecuada por parte la Institución: (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia **Problemática Tesorería**, donde la Facultad no informó sobre el descuento electoral de un estudiante; (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos** sobre información incorrecta para la inscripción de un seminario.

De lo anterior, se concluye que de las 12 peticiones categorizadas como **Información incorrecta o inadecuada**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes.

3. SERVICIO DEFICIENTE

Se encuentran 12 peticiones relacionadas con “**Servicio Deficiente**” las cuales se registraron en las siguientes dependencias o programas: (4 ocurrencias) en Admisiones y Programación Académica, (4 ocurrencias) en Problemática Atención Bienestar; (1 ocurrencia) en Dirección de Extensión Académica, Ingeniería de Producción, Tecnología en Electromecánica y Tecnología en Sistemas de Información.

De las 4 peticiones dirigidas a **Admisiones y Programación Académica por servicio deficiente**, las causas fueron: (1 ocurrencia) por horarios de atención de las Dependencias publicados en la página web que no coinciden, (1 ocurrencia) se refiere a que los canales de información para el trámite de matrícula son deficientes, (1 ocurrencia) por mala atención telefónica, y (1 ocurrencia) por servicio deficiente en la atención de un usuario discapacitado.

De las 4 peticiones dirigidas a **Problemática Atención Bienestar por servicio deficiente**, las causas fueron: (2 ocurrencias) en la atención en las cafeterías en la entrega de los almuerzos a los estudiantes, (1 ocurrencia) por el alto costo de copias e impresiones de las papelerías del ITM, y (1 ocurrencia) se refiere a las pocas cafeterías en el Campus Fraternidad.

Otras **Dependencias o Programas** que recibieron 1 petición **por servicio deficiente** fueron; (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia de **Dirección de Extensión Académica** por mala atención telefónica en el Campus Castilla; (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Ingeniería de Producción** referente a la metodología del Docente Guillermo Pereira en la asignatura TPM, electiva de Ing. de Producción, (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Tecnología en Electromecánica** la cual la expresan a nivel general, la falta de colaboración de los docentes de Ciencias Básicas quienes dedican mucho tiempo al ocio y (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Tecnología en Sistemas de Información** porque el Docente Jefry Jaramillo elaboró el mismo examen en dos asignaturas diferentes.

De lo anterior, se concluye que de las 12 peticiones categorizadas como **Servicio Deficiente**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes.

4. DEMORA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se encuentran 11 peticiones relacionadas con “**Demora en la atención telefónica**” las cuales se registraron en las siguientes dependencias o programas: (8 ocurrencias) en Admisiones y Programación Académica, (1 ocurrencia) en Facultad de Ingenierías, Problemática Funcionarios y Tecnología en Calidad.

De las 8 peticiones dirigidas a **Admisiones y Programación Académica**, las causas fueron: (8 ocurrencias) por demora en la atención telefónica, no contestan, el conmutador los deja esperando y luego se caen las llamadas.

Dependencias o programas que recibieron 1 petición; (1 ocurrencia) dirigida a la **Facultad de Ingenierías** por difícil comunicación telefónica con esta Facultad; (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia **Problemática Funcionarios** porque no es efectivo el servicio del conmutador, (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Tecnología en Calidad** porque nunca contestan en los teléfonos de prácticas profesionales.

De lo anterior, se concluye que de las 11 peticiones categorizadas como “**Demora en la atención telefónica**”, derivado del análisis de las causas se evidencia que aún se presentan fallas en la atención telefónica. El número de quejas no es representativo con respecto al número de estudiantes, no se documentará acción en el Sistema de Calidad, no obstante la institución para fortalecer el servicio con calidad, desarrolló durante el mes de mayo una capacitación sobre el tema. Igualmente el Departamento de Personal ha enviado comunicados sobre la necesidad de mantener atendidas las líneas telefónicas y concordante con ello ha orientado a los funcionarios sobre el desvío de las llamadas a las extensiones más próximas para atender oportunamente a los usuarios. En el mes de septiembre del año en curso se realizará otro evento de capacitación, manejo del cliente difícil, en el cual se incluirá el tema de servicio telefónico y se informará al Departamento de Personal para que los funcionarios involucrados asistan al evento.

5. APERTURA DE POCOS GRUPOS O CUPOS

Se encuentran 6 peticiones relacionadas con “**Apertura de pocos grupos o cupos**” las cuales se registraron en los siguientes programas: (2 ocurrencias) en Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos, (1 ocurrencia) en Tecnología en Gestión Administrativa, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería de Telecomunicaciones e Ingeniería Mecatrónica.

De las 2 peticiones dirigidas a **Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos**, las causas fueron: (1 ocurrencia) por pocos grupos en ingles 4 de la u en mi barrio y (1 ocurrencia) por cambio de horario en la materia de matemáticas.

Las 4 peticiones restantes se presentaron en los **Programas** recibiendo de a 1 petición así: (1 ocurrencia) dirigida al programa **Tecnología en Gestión Administrativa** solicitando matricular al menos una materia virtual; (1 ocurrencia) dirigida al programa **Ingeniería de Sistemas** porque de manera frecuente cada semestre no hay cupos en grupos de asignaturas y exige el derecho por haber pagado la matrícula, (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Ingeniería de Telecomunicaciones** porque no hay cupos en dos materias que la estudiante considera importantes y (1 ocurrencia) dirigida al Programa **Ingeniería Mecatrónica** porque no hay cupo en grupos y exige el derecho por haber pagado la matrícula.

De lo anterior, se concluye que, de las 6 peticiones categorizadas como **Apertura de pocos grupos o cupos**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes para un mismo programa o asignatura, además de que la oferta académica se hace bajo las directrices del Consejo Académico que determina la oferta de cupos de manera semestral.

6. DIFICULTAD CON EL PROCESO DE MATRÍCULA

Se encuentran 6 peticiones relacionadas con “**Dificultad con el proceso de matrícula**” las cuales se registraron en las siguientes dependencias o programas: (2 ocurrencias) al Programa de Gestión Administrativa, (1 ocurrencia) a la dependencia Admisiones y Programación Académica, (1 ocurrencia) al programa Ingeniería de Sistemas, (1 ocurrencia) a la dependencia Problemática Atención Bienestar, (1 ocurrencia) al programa Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos.

De las 2 peticiones dirigidas al **Programa de Gestión Administrativa**, las causas fueron: (1 ocurrencia) porque pagó el semestre completo y solo pudo escoger una materia y (1 ocurrencia) por la mala información respecto a la matrícula del programa de la U en mi barrio.

Las 4 peticiones restantes se presentaron en los **Programas** recibiendo de a 1 petición así: (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia **Admisiones y Programación Académica** porque el aspirante se registró en el proceso de admisión como aspirante nuevo y en realidad era aspirante al ciclo complementario de Ingeniería Mecatrónica, (1 ocurrencia) dirigida al programa **Ingeniería de Sistemas** porque no se veía reflejado el pago de la matrícula, (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia **Problemática Atención Bienestar** porque no fue posible que el estudiante matriculara la última materia para graduarse, (1 ocurrencia) dirigida al programa **Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos** porque no se veía reflejado el pago de la matrícula.

De lo anterior, se concluye que de las 6 peticiones categorizadas como **Dificultad con el proceso de matrícula**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes.

7. DIFICULTADES CON LOS HORARIOS

Se encuentran 5 peticiones relacionadas con “**Dificultades con los horarios**”, las cuales se registraron en las siguientes dependencias o programas: (2 ocurrencia) dirigida a la dependencia **Admisiones y Programación Académica** por solicitud de cambio en los horarios asignados, (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia **Problemática Atención Bienestar** porque no hay cobertura de la enfermería en horarios de 6:00a.m a 7:00a.m y de 8:00p.m a 9:40p.m, (1 ocurrencia) dirigida al programa **Tecnología en Construcción de Acabados Arquitectónicos** por información brindada desde el Dpto. de Admisiones con respecto a los horarios de los grupos nocturnos del Programa en mención, (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia Problemática **Tecnología en Sistemas de Información** por solicitud de cambio en los horarios asignados.

De lo anterior, se concluye que de las 6 peticiones categorizadas como **Dificultad con los horarios**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes.

8. PROBLEMAS CON EL PENSUM ACADÉMICO

Se encuentran 5 peticiones relacionadas con “**Problemas con el pensum académico**”, las cuales se registraron de a una 1 petición en las siguientes Dependencias o Programas: (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia **Admisiones y Programación Académica** al no tener la aprobación para el reingreso al ciclo complementario, (1 ocurrencia) dirigida al programa **Ingeniería en Diseño Industrial** porque agregaron 15 materias al pensum de la tecnología para continuar con el ciclo complementario, (1 ocurrencia) dirigida al programa **Ingeniería Financiera y de Negocios** referente a la homologación de asignatura de manera oportuna para posteriormente realizar un curso vacacional, (1 ocurrencia) dirigida al programa **Ingeniería Mecatrónica** por la inconformidad frente a la homologación de asignaturas, (1 ocurrencia) dirigida al programa **Tecnología en Producción** porque no le permitieron la inscripción a un semanario como modalidad de trabajo de grado.

De lo anterior, se concluye que de las 6 peticiones categorizadas como **Problemas con el Pensum académico**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes.

9. RETRASO EN LA ENTREGA DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Se encuentran 5 peticiones relacionadas con “**Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio**”, las cuales se registraron en las siguientes Dependencias o Programas: (2 ocurrencia) dirigidas a la dependencia **Dirección de Extensión Académica por solicitud de devolución de dinero**, (1 ocurrencia) porque el curso de Extensión Excel Básico fue aplazado en dos ocasiones, y (1 ocurrencia) porque no se abrió el curso de extensión Programación de máquinas de control numérico 8-12 Gr1.

Las 3 peticiones restantes fueron por: (1 ocurrencia) dirigida al programa **Ingeniería en Diseño Industrial** porque se ha postergado la fecha de inicio de un curso sin comunicar fecha de reprogramación, (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia **Prácticas Profesionales** por cambio de asesor e información incorrecta por parte del estudiante en la entrega del trabajo de grado, (1 ocurrencia) dirigida al programa **Tecnología en Análisis de Costos y Presupuestos** por el tiempo de espera al que se somete un estudiante al momento de realizar una petición.

De lo anterior, se concluye que de las 5 peticiones categorizadas como **Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes.

10. DIFICULTADES CON EL PIN

Se encuentran 4 peticiones relacionadas con “**Dificultades con el Pin**”, dirigidas a Admisiones y Programación Académica, referentes a que al momento de realizar la inscripción la página no les permitió realizarla.

De lo anterior, se concluye que de las 4 peticiones categorizadas como **Dificultades con el Pin**, no es representativo para emprender una acción correctiva (a partir de 5 quejas o reclamos por una misma causa en una dependencia o programa se emprende acción)

11. DIFICULTADES CON LA PLATAFORMA VIRTUAL

Se encuentran 4 peticiones relacionadas con “**Dificultades con la plataforma virtual**”, las cuales se registraron en las siguientes Dependencias o Programas: (2 ocurrencia) dirigidas al **Departamento de Sistemas** porque no puede acceder a la cuenta de estudiantes, (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia de **Admisiones y Programación Académica** por el desorden en el examen de prueba de admisiones para el ciclo complementario, y (1 ocurrencia) dirigida a la dependencia de **Prácticas Profesionales** por fallas en la página web del ITM para realizar la solicitud de un practicante.

De lo anterior, se concluye que de las 4 peticiones categorizadas como **Dificultades con la plataforma virtual**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes.

12. ERRORES EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Se encuentran 4 peticiones relacionadas con “**Errores en el sistema de información**”, dirigidas a Admisiones y Programación Académica, (1 ocurrencia) porque no puede acceder a la cuenta de estudiantes para imprimir liquidación, (1 ocurrencia) porque no puede acceder a la cuenta de estudiantes para imprimir hoja de vida, (1 ocurrencia) porque no puede acceder al portal de estudiantes con la cédula y clave que normalmente entra y (1 ocurrencia) porque no se mostraba la cuenta de un estudiantes por un problema que se presentó en el software.

De lo anterior, se concluye que de las 4 peticiones categorizadas como **Errores en el sistema de información**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes.

CONCLUSIÓN

Se concluye que de acuerdo con los resultados del análisis, las 12 causas que presentaron mayor ocurrencia son : **Comportamiento indebido de un funcionario, Información incorrecta o inadecuada, Servicio Deficiente, Demora en la atención telefónica, Apertura de pocos grupos o cupos, Dificultad en el proceso de matrícula, Dificultades con los horarios, Problemas con el pensum académico, Retraso en la entrega del producto o prestación del servicio, Dificultades con el pin, Dificultades con la plataforma virtual, Errores en el sistema de información.** De acuerdo con el análisis de causas no ameritan la implementación de acciones correctivas dado que las peticiones registradas en las diferentes dependencias no son recurrentes (máximo 3 registros por dependencia), excepto: **Comportamiento indebido de un funcionario, Demora en la atención telefónica y Apertura de pocos grupos o cupos,** para las cuales la Institución toma las acciones que si bien no son documentadas en el Sistema de Gestión de la Calidad, sí se intervienen con el fin de mejorar la atención de cara al cliente, las que se describen a continuación:

- **Comportamiento indebido de un funcionario.** El asunto particular corresponde a las quejas recibidas en contra de la docente Karla Alvarez Uribe: de manera oportuna el asunto fue conocido por el Consejo de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas el 8 de junio de 2016 y se inició el proceso de cotejar la información. El citado Consejo con la participación de la Jefe del Departamento Académico de Calidad y Producción, escuchó las diferentes versiones de los estudiantes, igualmente escuchó a la docente. De la actuación del Consejo de Facultad se concluyó la elaboración de un plan de mejoramiento en el que se incluyó el tema de clima organizacional para corregir conductas en el relacionamiento con los estudiantes,

así como un mejoramiento en el aspecto metodológico no solo del curso objeto de la queja, sino de todos los impartidos por la docente y se acordó un seguimiento del mismo.

A cada estudiante que formuló la queja se le dio respuesta personalizada. El proceso tuvo el acompañamiento de un abogado contratista adscrito a la Secretaría General con el fin de evitar cualquier vulneración de derechos de las partes involucradas en el asunto.

- **Demora en la atención telefónica:** como ya se mencionó el número de quejas no es representativo con respecto al número de estudiantes, no se documentará acción en el Sistema de Gestión de la Calidad, no obstante la institución para fortalecer el servicio con calidad, desarrolló durante el mes de mayo una capacitación sobre el tema. Igualmente el Departamento de Personal ha enviado comunicados sobre la necesidad de mantener atendidas las líneas telefónicas y concordante con ello ha orientado a los funcionarios sobre el desvío de las llamadas a las extensiones más próximas para atender oportunamente a los usuarios. En el mes de septiembre del año en curso se realizará otro evento de capacitación, manejo del cliente difícil, en el cual se incluirá el tema de servicio telefónico y se informará al Departamento de Personal para que los funcionarios involucrados asistan al evento.
- **Apertura de pocos grupos o cupos.** De las 6 peticiones categorizadas como **Apertura de pocos grupos o cupos**, no es necesario emprender una acción correctiva dado que con el análisis se evidencia que las causas no son recurrentes para un mismo programa o asignatura, además de que la oferta académica se hace bajo las directrices del Consejo Académico que determina la oferta de cupos de manera semestral.

Con el análisis anterior se evidencia que las intervenciones, el seguimiento y el acompañamiento permanente desde Secretaria General, Autoevaluación y Vicerrectoría de Docencia han permitido el fortalecimiento y el compromiso de los funcionarios frente a la atención oportuna de las peticiones.

Asimismo, desde Secretaria General se está realizando un seguimiento a las respuestas para verificar que sean de fondo y se estén atendiendo de acuerdo a lo que expresa el usuario.

Este informe se realiza semestralmente.

5. DECISIÓN Marque con una x: C ___ AC ___ AP ___ AM ___

C: Corrección **AC:** Acción Correctiva **AP:** Acción Preventiva **M:** Acción de Mejora

6. RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:

Luz Patricia Tobón Rodríguez
Secretaria General