



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SOLEDAD ATLÁNTICO - ITSA

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y PETICIONES VIGENCIA 2013

29 DE ENERO DE 2014



En el año 2013 se presentaron PQRS por medio del formato de buzón PQRS y por el correo web PQRS@ITSA.EDU.CO y durante el desarrollo de las asambleas de programas. A continuación se relacionan los proceso involucrados, la clasificación de PQRS y la cantidad reportada:

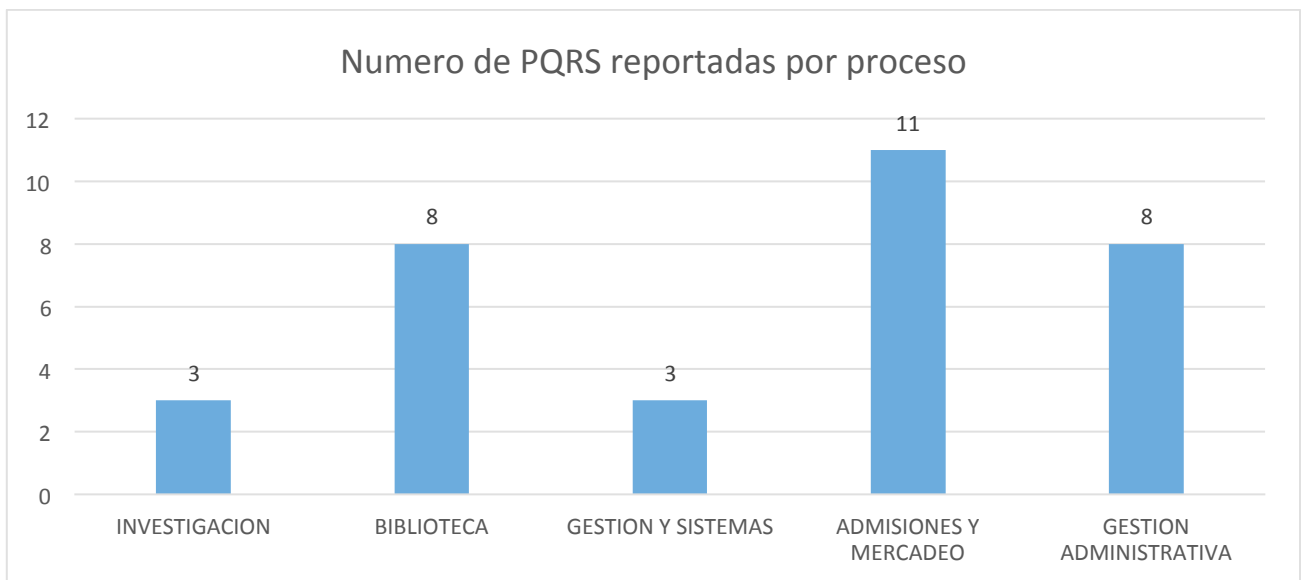
1. **Unidad de Biblioteca:** 8 PQRS, de las cuales 5 se reportaron a través de una petición relacionada con lo siguiente: Que el horario de la Biblioteca sea mínimo hasta las 9:00 P.M. para los estudiantes del horario nocturno, se dio respuesta a esta petición y se dio por cerrada. 2 fueron Quejas relacionadas con lo siguiente: Sugiero que las personas que atienden la Biblioteca sean más amables en el trato y más educados, pues nos tratan como animales sino como personas que estamos en procesos de formación, está aún se encuentra abierta por capacitación de todos los monitores de la Biblioteca. 1 queja reportada por: El Internet es muy lento cambien de red, se amplió el ancho de banda y se dio cierre a esta queja.
2. **Gestión y Sistemas:** 3 Peticiones, las cuales fueron reportadas por estudiantes, relacionadas con lo siguiente: Estudiante comunica que no puede acceder a su sesión, por errores de escritura en su usuario, Estudiante no puede ingresar al aula virtual y solicita asesoría para poder usar el servicio y Información acerca del proceso de volante de matrícula a partir del segundo cuatrimestre por la página web de Itsa. A estas peticiones se les dio respuesta en los tiempos estipulados, las tres se encuentran cerradas.
3. **Admisiones y mercadeo:** 11 PQRS, de las cuales 9 fueron Peticiones relacionadas con lo siguiente: Se manifiesta que no le aparece el programa en el cual va a estudiar, El ciudadano solicita información acerca del programa de Comercio Exterior, El estudiante solicita información acerca de modalidades de crédito para seguir como estudiante regular ya que viene de articulación, Solicita información acerca del proceso de grados, El estudiante solicita información acerca de su matrícula en ingeniería, El estudiante solicita información acerca de la inscripción en los programas de la institución, Información acerca de los horarios de los programas académicos, Información acerca de los horarios de los programas académicos y Información acerca del proceso de reingreso a la institución. Estas peticiones fueron reportadas por 5 estudiantes y por 4 Ciudadanos.

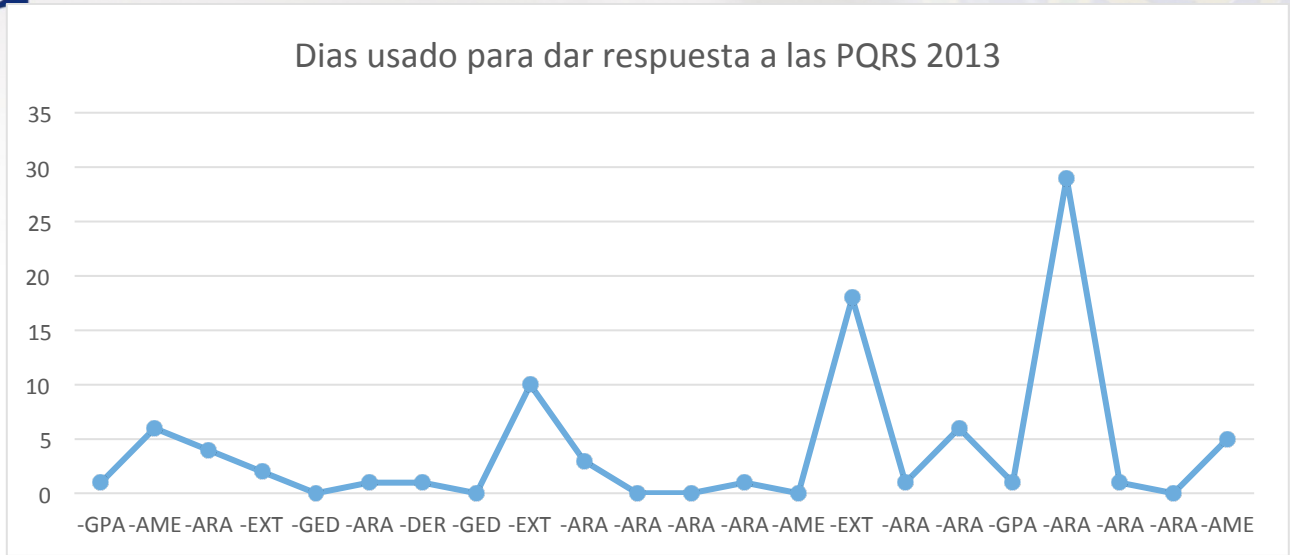
Estas peticiones se encuentran cerradas. Se reportaron 2 quejas por estudiantes relacionadas con: Queja por demora en la entrega de certificado de notas y Queja por demora en la entrega y/o envío de volante de pago. Estas quejas fueron resueltas en el tiempo estipulado y se encuentran cerradas.

4. **Extensión e Internacionalización:** 3 PQRS, de las cuales se reportaron 1 Queja por un estudiante, relacionada con: Manifiesta que entregó los documentos para prácticas (mayo 2013) y ahora que fue a hacer su trámite de prácticas no aparecen, esta queja se le dio respuesta en los tiempos estipulados y se encuentra cerrada. 2 Peticiones reportadas por ciudadanos, relacionadas con: el estudiante solicita información acerca del curso de Project y cliente pide información acerca de los cursos de Cisco, estas peticiones se encuentran cerradas.
5. **Gestión Administrativa:** 8 PQRS, las 8 fueron peticiones de los estudiantes solicitando reembolso, congelamiento entre otros trámites propios del proceso, estas se encuentran cerradas.

6. **Investigación:** 3 PQRS, las cuales fueron Quejas reportadas por estudiantes, relacionadas con: Se presentan problemas en la página institucional para la inscripción de las muestras de proyectos, Falta de información y acompañamiento para los estudiantes Ceres en el manejo de la plataforma para inscripción en el grupo de semilleros de la Escuela de Administración y Gestión y No hay suficientes salones para las clases los sábados (modulo PIN 4 se dicta clases en la sala de profesores), De estas Quejas 2 se encuentran cerradas y 1 se encuentra abierta por implementación de actividades.

En total fueron Treinta y seis (36) PQRS a los procesos de ITSA por los clientes externos. Las inconformidades reportadas en las asambleas con los estudiantes se han manejado por medio de planes de mejoramiento y acciones establecidas en los formatos de calidad por los procesos involucrados. Todas las PQRS reportadas por medio del formato de calidad y correo Web se han respondido en el tiempo estipulado por la ley.





Elaboró: Responsable del Sistema de Gestión de Calidad ITSA