



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

SEGUIMIENTO A PQRSDF
TERCER TRIMESTRE DE 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

www.uniquindio.edu.co

PRESENTACION

La Oficina de Control en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Artículo 76, y Resolución No. 1124 de diciembre 2 de 2008, realizo seguimiento a lo establecido en la Circular Externa 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades del orden nacional y territorial, y el Acuerdo No. 060 del Archivo General de la Nación, con el fin de plantear observaciones que permitan mejorar la atención con los usuarios y el público en general.

Igualmente se utilizó como metodología la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Versión 2 de 2015, la cual desarrolla los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; parámetros que se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación. Así mismo en cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016. “Por medio de la cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío”.

CANALES HABILITADOS PARA LAS PQRSDF

- Aplicativo Feedback
- Enlace Contáctenos
- Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5
- Línea Anticorrupción y Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416
- Punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Para el periodo comprendido entre julio a septiembre de 2016, se registraron en total 236 PQRSDF por medio del aplicativo Feedback, y por el enlace Contáctenos se recibió un total de 160 solicitudes de información.

TIPO DE PQRSDF	RECIBIDAS	PARTICIPACIÓN %
Peticiones	97	41%
Quejas	112	47%
Reclamos	17	7%

Sugerencias	4	2%
Denuncias	6	3%
Felicitaciones	0	0
TOTAL	236	100%

TIPO	RECIBIDAS
Correo electrónico Contáctenos: "Solicitudes de Información"	160

TIPO	RECIBIDAS
Denuncias Anónimas	67

DISTRIBUCIÓN DE PQRSDF POR DEPENDENCIAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES III TRIMESTRE DE 2016 (JULIO - SEPTIEMBRE)									
No.	ÁREA-PROGRAMA	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	TOTAL	%
1	OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	0	0	0	1	0%
2	PROGRAMA DE FISICA	1	0	0	0	0	0	1	0%
3	PROGRAMA DE GERONTOLOGIA	0	1	0	0	0	0	1	0%
4	PROGRAMA LICENCIATURA EN LENGUAS MODERNAS	1	0	0	0	0	0	1	0%
5	PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN OBRAS CIVILES	1	0	0	0	0	0	1	0%
6	OFICINA DE PLANEACION FISICA	1	0	0	0	0	0	1	0%
7	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	0	1	0	0	0	0	1	0%
8	PROGRAMA TECNOLOGIA EN INSTRUMENTACION ELECTRONICA	0	0	1	0	0	0	1	0%
9	UNIDAD DE RELACIONES INTERNACIONALES E INTERINSTITUCIONALES	0	0	0	1	0	0	1	0%
10	AREA ACTIVOS FIJOS	0	1	1	0	0	0	2	1%
11	CENTRO TUTORIAL CANDELARIA	0	2	0	0	0	0	2	1%
12	AREA CONTABLE Y FINANCIERA	0	2	0	0	0	0	2	1%

13	GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	0	1	0	2	1%
14	SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	0	0	2	1%
15	PROGRAMA ADMINISTRACION FINANCIERA	2	0	1	0	0	0	3	1%
16	PROGRAMA DE FILOSOFIA	1	2	0	0	0	0	3	1%
17	PROGRAMA COMUNICACION SOCIAL Y PERIODISMO	0	4	0	0	0	0	4	2%
18	CENTRO TUTORIAL MANIZALES	2	2	0	0	0	0	4	2%
19	DECANATURA CIENCIAS AGROINDUSTRIALES	4	0	0	0	0	0	4	2%
20	PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS	1	2	0	1	0	0	4	2%
21	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	4	0	0	0	0	0	4	2%
22	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	1	2	1	0	0	0	4	2%
23	AREA TESORERIA	3	1	0	0	1	0	5	2%
24	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	4	1	0	0	0	6	3%
25	VICERRECTORIA ACADEMICA	3	3	0	0	1	0	7	3%
26	AREA DE MANTENIMIENTO	1	5	0	1	2	0	9	4%
27	VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA	7	1	1	0	0	0	9	4%
28	AREA DE SISTEMAS Y NUEVAS TECNOLOGIAS	9	0	1	1	1	0	12	5%
29	PROGRAMA CIENCIA DE LA INFORMACION Y LA DOCUMENTACION	9	4	0	0	0	0	13	6%
30	PROGRAMA ARTES VISUALES	4	10	0	0	0	0	14	6%
31	PROGRAMA LICENCIATURA EN ESPANOL Y LITERATURA	0	24	0	0	0	0	24	10%
32	DECANATURA FACULTAD CIENCIAS HUMANAS	1	28	0	0	0	0	29	12%
33	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	37	12	10	0	0	0	59	25%
TOTAL		97	112	17	4	6	0	236	100%

DEMORA EN TIEMPO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA DE PQRSDF

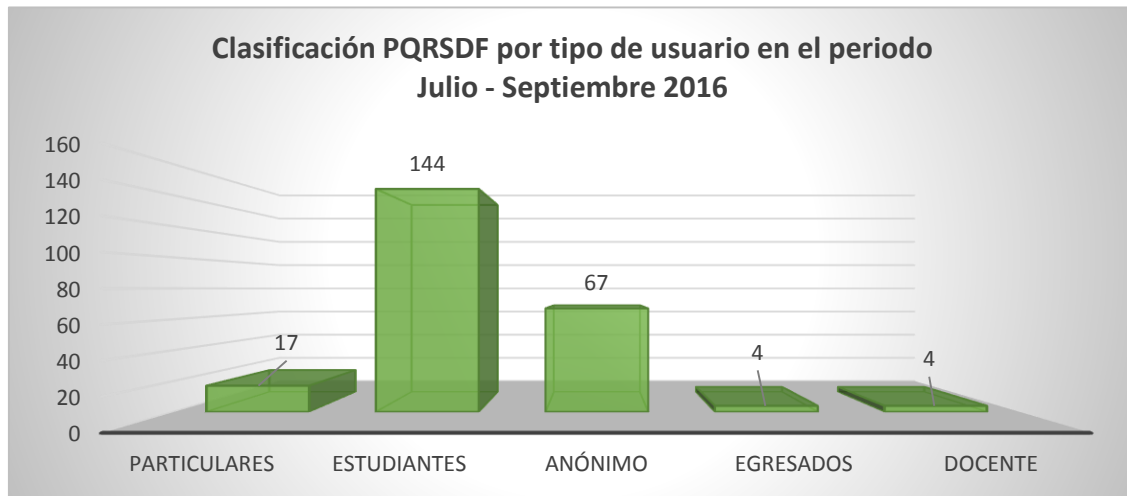
TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIAS DE PQRSDF- III TRIMESTRE 2016			
	DEPENDENCIA		TIPO

No. DE DÍAS RESPUESTA		CODIGO RADICACIÓN	P	Q	R	S	D	F
16	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191684	X					
16	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191707	X					
16	PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGIA INFANTIL	1191738	X					
16	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	1192964	X					
17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191509			X			
17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191592		X				
17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191677	X					
17	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1192315		X				
17	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	1193374		X				
17	AREA BIENESTAR UNIVERSITARIO	1193381		X				
18	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1192292	X					
19	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191486	X					
21	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1191523		X				
22	OFICINA ASESORA ADMISIONES, REGISTROS Y CONTROL ACADEMICO	1192780	X					
23	PROGRAMA ADMINISTRACION NEGOCIOS	1191721	X					
26	VICERRECTORIA ACADEMICA	1192216	X					

CLASIFICACIÓN DE PQRSDF POR TIPO DE USUARIO

Tipo de usuario	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Felicitaciones	Total
Particulares	12	1	3	1	0	0	17
Estudiantes	67	57	14	2	4	0	144
Anónimo	12	53	0	1	1	0	67

Egresados	4	0	0	0	0	0	4
Docente	2	1	0	0	1	0	4
Total	97	112	17	4	6	0	236



COMPARATIVO AÑO 2015-2016

Para el tercer trimestre del año 2016, se puede observar un aumento en las PQRSDF de un total de 236, respecto al mismo periodo del año inmediatamente anterior 2015 para un total de 114, con una variación de 107%, reflejadas principalmente en las quejas, seguidas de peticiones para el tercer trimestre de 2016.

AÑO 2015							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2015	67	29	12	2	4	0	114
% EQUIVALENTE	59%	25%	11%	2%	4%	0%	100%
AÑO 2016							
PQRSDF/TRIMESTRE	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
III-2016	97	112	17	4	6	0	236
% EQUIVALENTE	41%	47%	7%	2%	3%	0%	100%
% COMPORTAMIENTO (TRIMESTRE III 2015 Y TRIMESTRE III 2016)	31%	74%	29%	50%	33%	0%	52%

ENCUESTA DE SATISFACCION CLIENTE

De 321 encuestas enviadas a los peticionarios por los diferentes medios que se tienen implementados, solo dieron respuesta a 22, correspondientes al 6% de la población total.

ENCUESTAS (22)								
1. El trámite para presentar las PQR le pareció sencillo		2. La respuesta fue oportuna		3. La respuesta a su pregunta fue acertada y resolvió la inquietud planteada		4. La accesibilidad al canal de atención para instaurar una PQRSDF mediante el aplicativo suministrado en el Portal de la Universidad del Quindío, le pareció sencilla y eficaz		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO RESPONDIDA
22	0	20	2	18	4	11	1	10
22		22		22		22		

CONCLUSIONES

- El aumento del 107% del tercer trimestre del 2016 frente al mismo periodo del año anterior 2015, puede ser atribuido al periodo de registro de materias que es determinante en la cantidad de solicitudes por parte de los estudiantes a la oficina asesora de Admisiones, Registros y Control académico, y por otra parte las campañas de socialización y divulgación del proceso de PQRSDF en el Campus Universitario, mediante la actividad de saloneo, juego de Cucunuba, y entrega de tarjetas con la ruta de acceso, con la colaboración del Área de Bienestar Universitario con el grupo representativo Teje Cuentos.
- Se presentaron quejas frente al trato de docentes y administrativos hacia la comunidad estudiantil respecto a la mala atención fenómeno que ha sido reiterativo, y que manifiesta la necesidad de capacitación a los funcionarios y docentes frente al tema.
- El sistema de encuesta de satisfacción del cliente sigue siendo poco representativo para analizar el indicador de satisfacción.

RECOMENDACIONES

La oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar la atención y tratamiento de las peticiones PQRSDF, para que sean tenidos en cuenta por las diferentes áreas responsables.

- Dar oportuno tratamiento a las peticiones PQRSDF de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, y Resolución No. 1366 del 04 de enero de 2016. “Por medio de la cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en la Universidad del Quindío”, así como la y normatividad aplicable. En el caso de identificarse incumplimiento de términos reiterado por parte de funcionarios éstos serán remitidos a la oficina de asuntos disciplinarios.
- Se hace necesario unificar el enlace contáctenos con el aplicativo Feedback, para tener una reglamentación y procedimientos definidos para su respectivo tratamiento.
- Se debe definir estrategia de verificación de las PQRSDF de los centros de atención tutorial diferente a los canales ya instaurados, que brinden un servicio a esa comunidad de forma práctica y oportuna.
- Se recomienda a la oficina de Gestión Humana aumentar sus esfuerzos en la capacitación de los funcionarios frente a la atención y servicio al ciudadano, estrategia que se venía dando en los cursos de inducción y reintroducción en vigencias anteriores, el cual para este año fue recortado y no se tocó ese aspecto de forma amplia.
- Se recomienda a la Vicerrectoría Académica implementar estrategias de capacitación a los docentes respecto al trato hacia los estudiantes.
- Ejecutar de forma eficaz las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2016, en su componente 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de medición del indicador diferente para evaluar la satisfacción del cliente y que refleje el estado real del proceso para poder hacer las respectivas mejoras y correcciones.



Por una Universidad
PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



OFICINA DE CONTROL INTERNO

Tel: (57) 6 735 9300 Ext. 324
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
control@uniquindio.edu.co