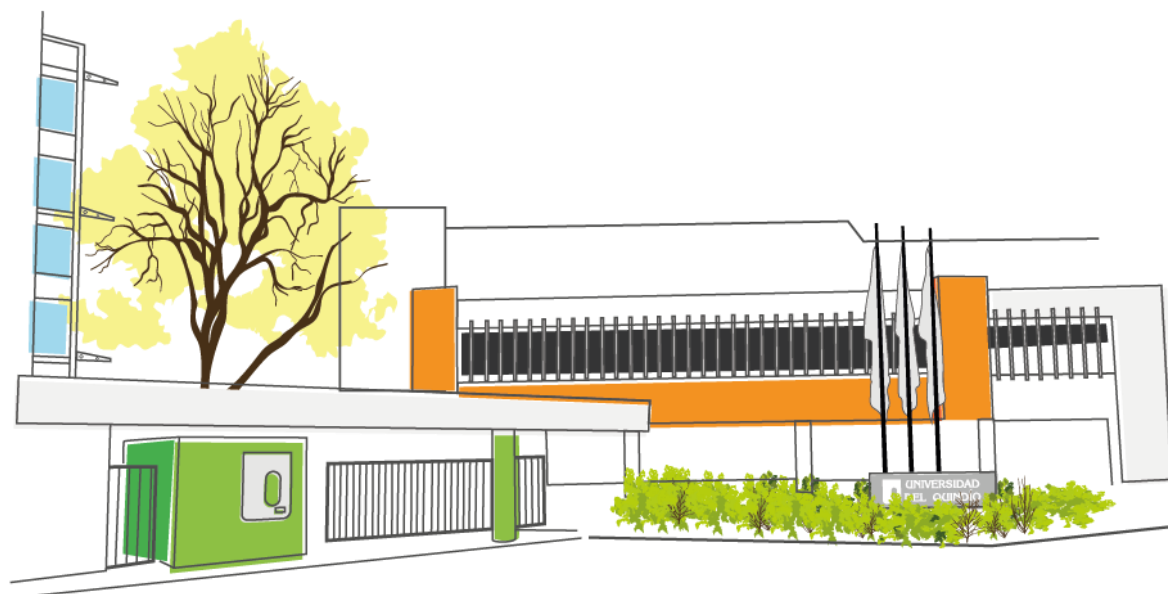




INFORME DE SEGUIMIENTO “PQRSDF” III TRIMESTRE DE 2019

**OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
“Gestión para resultados con Valores”
Noviembre de 2019**

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  uniquindioconectada

www.uniquindio.edu.co

INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío a través de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF” recibidas y atendidas por las dependencias durante el tercer Trimestre de 2019. Con los resultados de este informe se busca fortalecer la gestión y la mejora continua, de tal manera que se cumpla lo establecido en la Ley en términos de tiempos y calidad en la respuesta y también se utilice como una herramienta de gestión de la calidad en la institución.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, específicamente lo mencionado en la Constitución Política de Colombia en los Artículos 2,123, 209, 270, Estatuto Anticorrupción Artículo 76, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y la Ley 1474 de 2011.

Aquí se define, entre otros aspectos, la cantidad de “PQRSDF” que ingresaron a través de la herramienta Sistema de Gestión de Correspondencia SGC, específicamente utilizando el canal virtual, de tal manera que se pudieron realizar estadísticas de acuerdo con el número de “PQRSDF” presentadas ante la institución, adelantando análisis comparativos entre trimestres, lo cual servirá de insumo para la mejora continua en cada uno de los procesos.

ALCANCE

Este informe de seguimiento se enmarcó en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones recibidas por la Institución del 01 de julio al 30 de septiembre de 2019.

GLOSARIO

De conformidad con la normatividad vigente, los lineamientos para la Atención Integral del usuario y los procedimientos incorporados por la Institución, se define:

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones, respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (C. N. art. 23).

De acuerdo con los preceptos normativos, la petición puede hacerse por medio de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

Solicitud de Documentos o información: Requerimiento para la producción de documentos que reposan en los archivos de la Institución. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Institución genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos de otra, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Sugerencia: En una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Deberán atenderse dentro de los quince (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Denuncia: (por actos de corrupción Internos/ Externos) es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse inmediato.

Felicitación: Es la expresión de satisfacción que le hace agradable o feliz a una persona, comunidad o sector, a través de la ocurrencia de un hecho, como respuesta de una necesidad resuelta a través de una actividad ejecutada por la Institución.

CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad del Quindío pone a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención para el acceso de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones “PQRSDF” originadas a través de los diferentes puntos de atención existentes en la institución apoyados como:

- ✓ Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5.
- ✓ Línea Anticorrupción.
- ✓ Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416.

Atendiendo las solicitudes de información de una manera ágil y oportuna desde la administración de las “PQRSDF” y/o re direccionándolas al área de su competencia.

Además, se cuenta con un punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1 y electrónicos mediante el portal de la Universidad

http://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaLogin

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”.

Durante el II Trimestre de la vigencia 2019 fueron radicadas **129** PQRSDF, y en el III Trimestre de 2019 fueron radicadas **270**.

Tabla 1. Comparativo de PQRSDF, segundo trimestre 2019 – tercer trimestre 2019

ESTADO ACTUAL DE PQRSDF	II trimestre 2019	III trimestre 2019	Total PQRSDF ambos trimestres	Variación %
Cancelado	9	0	9	-100%
Finalizado a Tiempo	117	249	366	113%
Finalizado Vencido	2	8	10	300%
Asignado a Tiempo	0	2	2	
Asignado vencido	0	1	1	
Respuesta parcial x vencimiento	0	1	1	
Asignado por vencerse	1	9	10	800%
Total PQRSDF	129	270	399	109%

De la tabla 1 se observa que el número de PQRSDF recibidos en el tercer trimestre aumentó un 109% respecto al anterior trimestre del año 2019, adicionalmente aumentó el número de PQRSDF finalizados con términos vencidos.

Se encontraron 8 PQRSDF del tercer trimestre que fueron respondidos fuera de tiempo de acuerdo con el marco normativo, los cuales se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2. PQRSDF respondidos fuera de tiempo

II Trimestre de PQRSDF programas, áreas y dependencias en tiempos de respuesta		Programas, áreas y dependencias	III Trimestre de PQRSDF programas, áreas y dependencias en tiempos de respuesta		Programas, áreas y dependencias
PQR201	26 días	Trabajo Social	PQR509	17 días	Secretaría General
PQR173	16 días	Ciencias de la Salud	PQR452	16 días	Programa de Lenguas Modernas
			PQR444	16 días	
			PQR443	16 días	
			PQR419	17 días	
			PQR418	17 días	
TOTAL		2	TOTAL		6

Al respecto, esta Oficina recomienda que las Áreas, Dependencias y Programas perciban las acciones de mejoramiento necesarias para evitar el vencimiento en la respuesta y se cumplan los términos establecidos en la Ley, so pena de las acciones disciplinarias que pueda adelantar la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

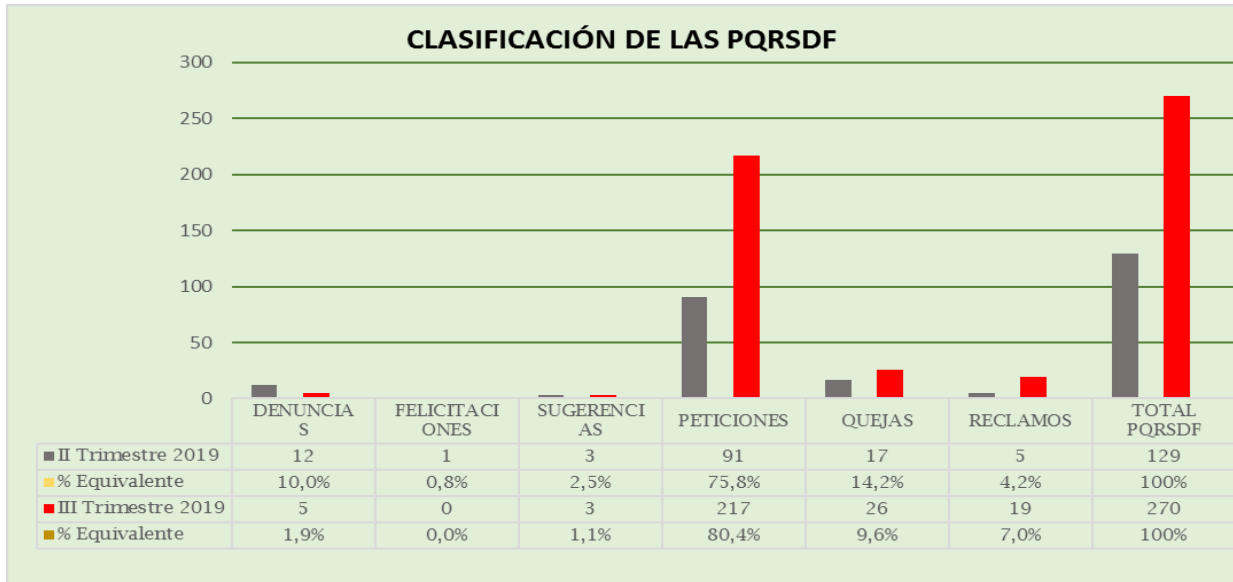
De otro lado, revisando las principales causas de las PQRSDF que ingresaron a la institución en el trimestre de estudio se presenta el siguiente resumen:

Tabla 3. Clasificación de “PQRSDF” por asuntos especificando los relevantes para ambos trimestres

II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2019	Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes	III TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2019	Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes
	Queja: Tramitología		Queja: Tramitología, mala atención
	Estudiantes Quejas: Metodología docente, Tramitología, Servicio de casilleros, Infraestructura en parqueaderos, Consumo de sustancias Psicoactivas y Mala Atención.		Estudiantes Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información y seguridad en los parqueaderos
	Reclamo: Tramitología, Infraestructura en salas de sistemas.		Reclamo: Tramitología

Asimismo, en el gráfico 1 se observa que el 80.4 % de las PQRSDF corresponden a peticiones, mientras que el porcentaje de reclamos, quejas y denuncias fue del 18.5% (en el segundo trimestre del año fue del 28.4%). Es importante que las áreas, dependencias y Programas, en especial Sistemas y tecnología, Admisiones y Registros, Gestión Humana, Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, Programa de Lenguas Modernas, Vicerrectoría administrativa, CIDBA y Área de Mantenimiento, que fueron los mayores receptores, hagan una verificación oportuna de las PQRSDF y se identifique su correcta clasificación y adecuada respuesta.

Gráfico 1. Clasificación por tipo de eje temático de “PQRSDF” – III trimestre 2019



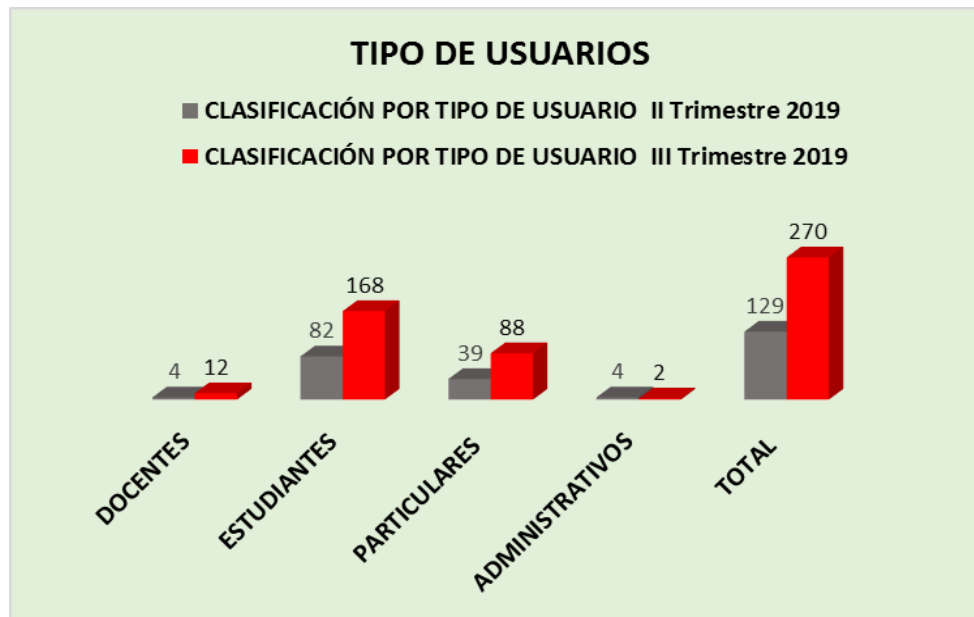
De otro lado, frente a las unidades receptoras de las PQRSDF, el anexo 1 muestra la distribución por áreas para el periodo de estudio, en comparación con el segundo trimestre del año 2019. Sin embargo, en la siguiente tabla se muestran las dependencias con mayor número de PQRSDF, en estas, concentran el 65% de PQRSDF que ingresaron a la institución en el periodo de estudio.

Tabla 4. Dependencias con mayor número de PQRSDF

DEPENDENCIAS	II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2019	III TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2019	VARIACIÓN %
ÁREA SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS	42	50	19%
ADMISIONES Y REGISTROS	1	47	4600%
PROGRAMA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	6	16	167%
ÁREA DE GESTIÓN HUMANA	0	14	
VICEADMINISTRATIVA	4	13	225%
PROG. LENGUAS MODERNAS	1	13	1200%
PROGRAMA DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN	6	12	100%
ÁREA DE MANTENIMIENTO	16	10	-38%
Total	76	175	130%

Del anterior análisis se observa que las áreas con mayor crecimiento relativo durante el trimestre de estudio, comparado con el trimestre anterior, fueron: Admisiones y Registros, Programa de Lenguas Modernas, Vicerrectoría Administrativa, Programa de Seguridad y Salud en el trabajo y el Programa de Ciencias de la Información.

Gráfico 2. Clasificación de “PQRSDF” por tipo de Usuario



Por último, se presenta en el gráfico 2 la representación de PQRSDF de acuerdo con el tipo de usuario, mostrando que son los estudiantes el grupo más representativo, de acuerdo con la misión de la Universidad.

El aumento de PQRSDF para el tercer trimestre del año fue muy representativo en comparación con el segundo trimestre del año 2019 en relación con los estudiantes y particulares, estaría motivado por el proceso de inscripciones y el comienzo del período académico para el siguiente año.

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

- ✓ Durante el tercer trimestre del año 2019 se mostró un aumento global del número de PQRSDF, específicamente relacionado con la comunidad estudiantil y particulares, lo cual se podría explicar con la estacionalidad existente en este indicador y los picos de atención presentados en época por el calendario académico.
- ✓ El 65% de las PQRSDF del tercer trimestre corresponden a 8 áreas, dependencias y programas, por lo que se recomienda a estas analizar dentro de sus procesos las causas principales del ingreso de las mismas de tal forma que se identifiquen acciones de mejoramiento para retroalimentar el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Se incrementaron las PQRSDF finalizadas vencidas para el trimestre de estudio, en los cuales las áreas respectivas deberán tomar los correctivos del caso, de tal forma que se mitiguen los riesgos jurídicos que representa la atención extemporánea de las mismas.
- ✓ Es necesario que en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, la Universidad continúe trabajando en los mecanismos necesarios para centralizar las PQRSDF que ingresan a la institución por medios físicos, electrónicos y verbales de tal forma que se pueda hacer un seguimiento integral a las mismas.

Erwin Fabián Álvarez Rojas
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Diana María Arcila Soto

Anexo 1. Distribución de PQRSDF por dependencias

DEPENDENCIAS		II Trimestre 2019	III Trimestre 2019
OFICINAS PRINCIPALES	Rectoría	3	5
	Secretaría General	5	8
	Vicerrectoría Académica	4	8
	Vicerrectoría Administrativa	4	13
	Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo	1	3
	Vicerrectoría de Investigación	0	1
ÁREAS	Área Biblioteca	1	0
	Área Gestión Humana	0	14
	Área Bienestar Institucional	1	8
	Área de Mantenimiento	16	10
	Área Planeación Física	0	0
	Área Sistemas y Tecnología	42	50
	Gestión Documental	2	0
	Activos Fijos	1	0
	Contable y Financiera	1	2
	Área de Tesorería	1	0
FACULTADES	Facultad de Ingeniería	0	0
	Facultad Ciencias de la Salud	1	3
	Facultad de Ciencias Humanas	0	3
	Facultad de Ciencias de la Información	0	0
DOCTORADO	Ciencias de la Educación	0	1
OFICINAS ASESORAS	Asuntos Disciplinarios	0	0
	Admisiones y Registros	1	47
	Jurídica	0	6
	Planeación y Desarrollo	0	1
PROGRAMAS	Administración de Negocios Distancia	3	1
	Administración de Negocios Presencial	5	6
	Administración Financiera	4	3
	Programa de Ciencia de la Información y la Documentación	6	12
	Comunicación Social	2	3
	Contaduría	2	6
	Economía	0	0
	Ingeniería Civil	0	9
	Biología	2	2
	Seguridad y Salud Trabajo	6	16
	Sistemas y Computación	0	4
	Trabajo Social	1	1
	Medicina	1	0
	Educación Física y Deporte	0	1
	Lenguas Modernas	1	13
LICENCIATURAS	Literatura y lenguas castellana	0	0
	Pedagogía Infantil	1	4
	Pedagogía Social	0	2
	Ciencias Naturales	0	2
	Ciencias Sociales	0	0
	Obras Cívicas	1	0
	Agropecuaria	1	0
TECNOLOGÍAS	Topografía	0	2
	Instrumentación	0	0
TOTAL	TOTAL PQRSDF AMBOS TRIMESTRES	120	270



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada