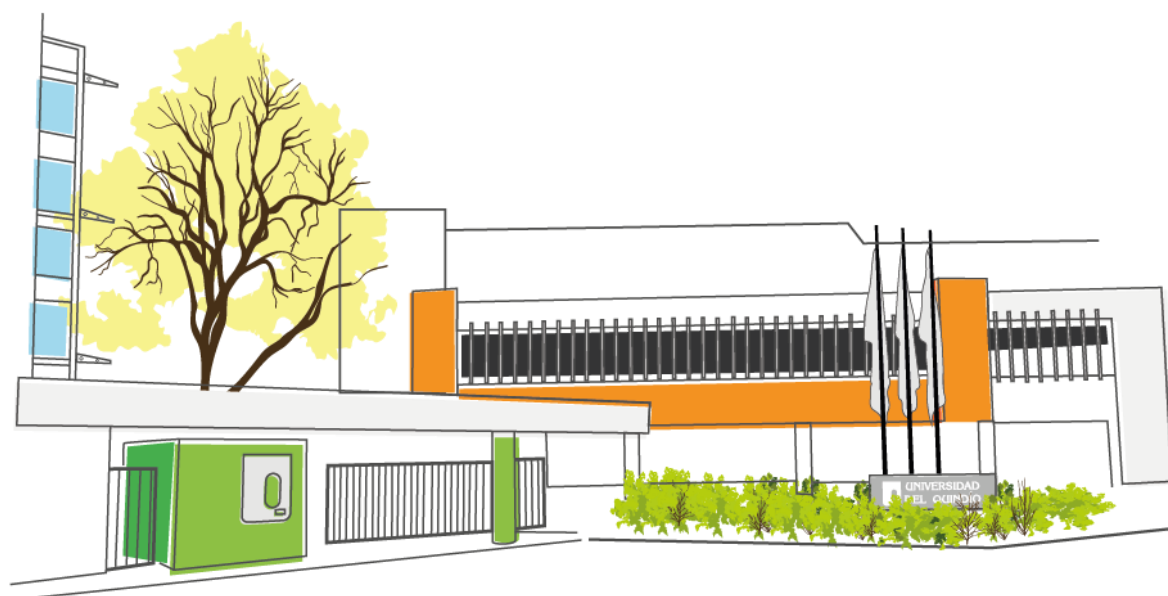




INFORME DE SEGUIMIENTO “PQRSDF” - I TRIMESTRE 2019 JUNIO 2019

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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 primer 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 y Felicitaciones recibidas por la Institución del 01 de enero al 31 de marzo 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 IV Trimestre de la vigencia 2018 fueron radicadas **139** pero (3) fueron canceladas, y en el I Trimestre de 2019 fueron radicadas **155** de las cuales (2) fueron canceladas, las canceladas por no contener información.

Tabla 1. Comparativo de PQRSDF, primer trimestre 2019 – cuarto trimestre 2018

ESTADO ACTUAL DE PQRSDF	IV trimestre 2018	I trimestre 2019	Variación %
Cancelado	3	2	-33%
Devuelto Vencido	0	1	
En trámite Vencido	0	1	
Finalizado a Tiempo	127	148	17%
Finalizado Vencido	9	3	-67%
Total PQRSDF	139	155	12%

De la tabla 1 se observa que el número de PQRSDF recibidos en el primer trimestre aumentó un 12% respecto del último trimestre del año 2018, sin embargo, los que fueron finalizados vencidos disminuyeron en un 67%, evidenciando una mejora en la gestión oportuna de los mismos.

Aunque se presentó una mejora significativa los tiempos de respuesta, se encontraron 3 PQRSDF que fueron respondidos fuera de tiempo y se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2. PQRSDF respondidos fuera de tiempo

PQRSDF FINALIZADOS VENCIDOS					
RADICADO	IV Trimestre 2018	I Trimestre 2019	PROGRAMA	TIEMPO DE RESPUESTA	BREVE DESCRIPCIÓN
PQR89	0	1	CIDBA	31 días	Información sobre el programa
PQR67	0	1	CIDBA	39 días	Asignaturas ya vistas y siguen apareciendo en registro
PQR56	0	1	Administración Financiera	17 días	consulta sobre como acogerse al Acuerdo 005

Al respecto, esta Oficina recomienda que los programas tomen las acciones de mejoramiento necesarias para evitar el vencimiento en la respuesta y se cumplan los términos establecidos en la Ley.

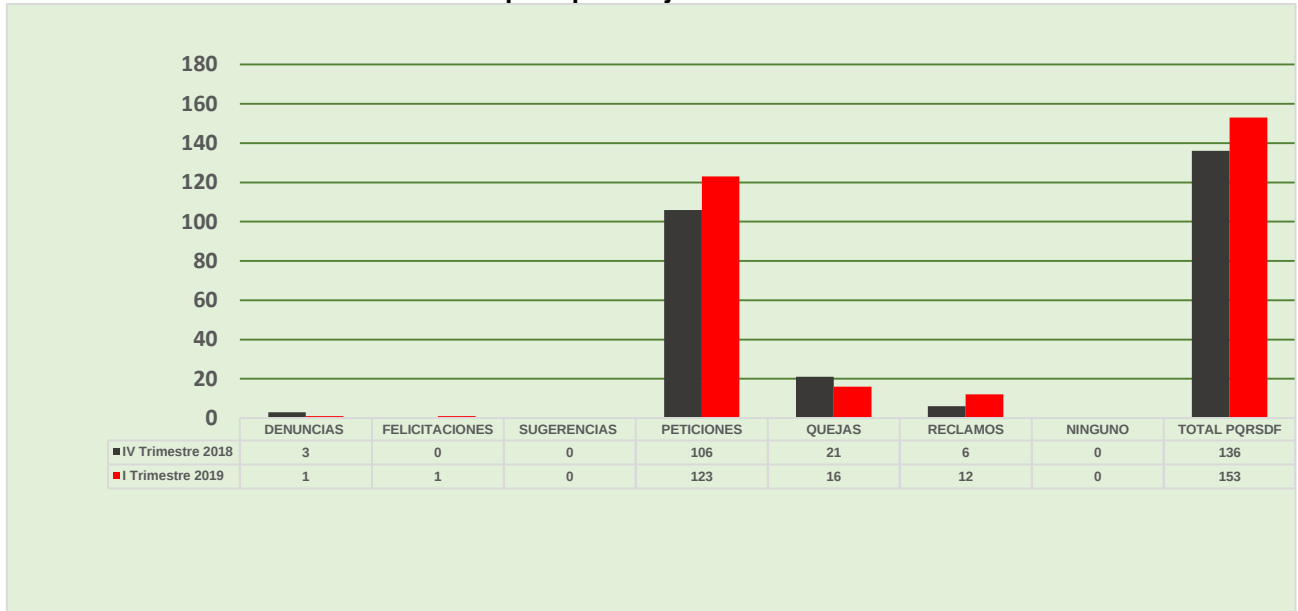
De otro lado, revisando las principales causas de las PQRSDF que ingresaron a la institución en el trimestre de estudio se presenta el siguiente resumen:

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

IV TRIMESTRE OCTUBRE - DICIEMBRE 2018	Particulares - Administrativos	I TRIMESTRE ENERO- MARZO 2019	Particulares - Administrativos
	Inscripción, mala atención Reclamos: Inscripciones y Admisiones, Reembolsos, Metodología Docente		Queja: Tramitología, Movilidad en parqueaderos, Servicio de Casilleros, Consumo de sustancias Psicoactivas
	ESTUDIANTES Quejas: Respuestas oportunas, Metodología docente, Registro de Asignaturas, Protección de datos personales, Cancelación de Asignaturas y Reembolsos. RECLAMOS: Protección de datos personales, Registro de asignaturas.		ESTUDIANTES Quejas: Cancelación de Semestre, recibo de pago, tramitología, Infraestructura en parqueaderos, Certificados /Constancias, Mala Atención, Registro de materias Reclamos: Tramitología, cancelación de Semestre, Mala atención, Servicio de Casilleros, Reembolso, Metodología docente, Recibo de pago

Asimismo, se observa que el 80% de las PQRSDF corresponden a peticiones, mientras que el porcentaje de quejas disminuyó comparativamente con el cuarto trimestre del año 2018, pasando de 15.4% a 10.5%. El siguiente gráfico muestra la distribución por tipo de los PQRSDF.

Gráfico 1. Clasificación por tipo de eje temático de “PQRSDF”



De otro lado, frente a las unidades receptoras de las PQRSDF, el anexo 1 muestra la distribución por áreas periodo de estudio en comparación con el cuarto trimestre del año 2018.

Sin embargo, en la siguiente tabla se muestran las dependencias con mayor número de PQRSDF, en estas, está representado el 82% de PQRSDF que ingresan a la institución.

Tabla 4. Dependencias con mayor número de PQRSDF

DEPENDENCIAS	IV Trimestre 2018	I Trimestre 2019	Peso porcentual	Variación % (I trimestre 2019 Vs. IV Trimestre 2018)
Admisiones y Registros	71	54	35%	-24%
Vicerrectoría Administrativa	9	16	10%	78%
Área Sistemas y Tecnología	3	10	7%	233%
Secretaría General	4	9	6%	125%
Vicerrectoría Académica	4	8	5%	100%
Área de Mantenimiento	4	7	5%	75%
Área Planeación Física	0	7	5%	
CIDBA	7	7	5%	0%
Seguridad y Salud Trabajo	11	7	5%	-36%

El análisis de número de PQRSDF por dependencias y la variación porcentual es importante para que cada una de las áreas aquí mencionadas identifiquen las motivaciones principales del ingreso de quejas, reclamos y denuncias y se tomen las acciones de mejoramiento que correspondan, además de establecer los mecanismos necesarios para que su atención sea oportuna y la respuesta de calidad.

Radicación de Felicitaciones

Las felicitaciones son una medida importante de la calificación excelente de un servicio prestado por parte de la comunidad, en este sentido, dentro del informe se le dará siempre un capítulo aparte para resaltar aquellas felicitaciones que ingresan en cada uno de los periodos, de tal manera que se otorgue un reconocimiento al área receptora y se motive a las otras áreas para que sus usuarios emitan felicitaciones sobre el trabajo que adelantan

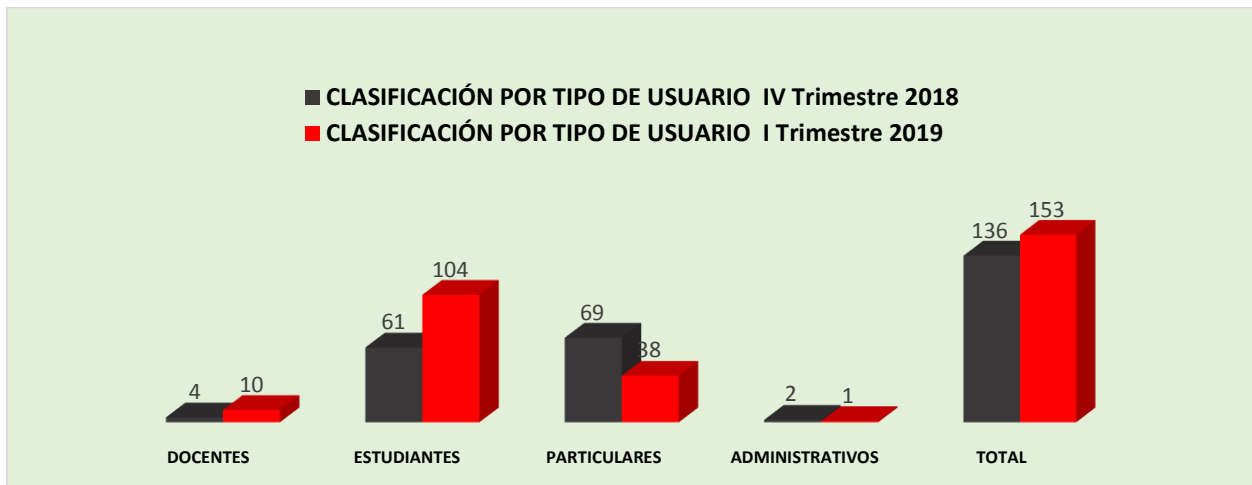
Para el primer trimestre del 2019 la institución recibió una felicitación, específicamente el área de Biblioteca, la cual señaló:

“Buen día, Amablemente deseo expresar mi agradecimiento y mi felicitación al servicio de la Biblioteca concretamente al Atención personalizada WhatsApp CRAI. Excelente servicio. Muchas Gracias.”

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, como es natural de acuerdo con la naturaleza de la Universidad.

El incremento de PQRSDF para el primer trimestre del año, en comparación con el último trimestre del año 2018 en relación con los estudiantes, estaría motivado por el calendario académico y el comienzo del primer semestre del año.

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



CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

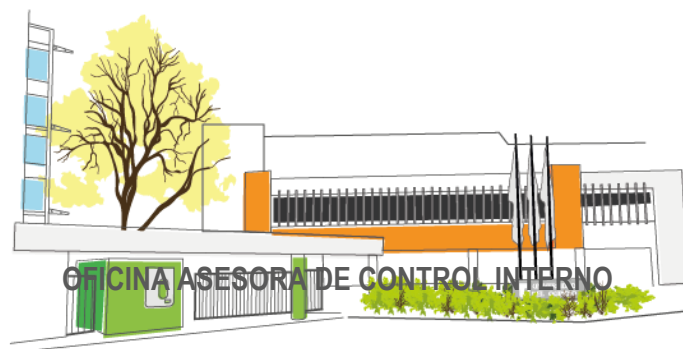
- ✓ Durante el primer trimestre del año 2019 se mostró un incremento global del número de PQRSDF, específicamente relacionado con el ingreso de mayor cantidad de peticiones de los estudiantes, lo cual se podría explicar con la estacionalidad existente en este indicador y los picos de atención presentados en esa época por el calendario académico.
- ✓ El 82% de las PQRSDF llegan a 9 áreas receptoras las cuales deberán analizar dentro de sus procesos las causas principales del ingreso de las mismas de tal forma que se identifiquen acciones de mejoramiento.
- ✓ Se logró un mejoramiento en los tiempos de respuesta de las PQRSDF representado en la disminución de peticiones que se cierran vencidas, no obstante, se presentaron 3 casos en los cuales las áreas 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 establezca 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		IV Trimestre 2018	I Trimestre 2019
OFICINAS PRINCIPALES	Rectoría	0	2
	Secretaría General	4	9
	Vicerrectoría Académica	4	8
	Vicerrectoría Administrativa	9	16
	Vicerrectoría de Investigación	0	1
ÁREAS	Área Biblioteca	1	1
	Área Gestión Humana	1	0
	Área Bienestar Institucional	1	1
	Área de Mantenimiento	4	7
	Área Planeación Física	0	7
	Área Sistemas y Tecnología	3	10
	Área de Tesorería	2	3
FACULTADES	Facultad de Ingeniería	0	1
	Facultad de Ciencias de la Información	1	0
OFICINAS ASESORAS	Asuntos Disciplinarios	3	1
	Admisiones y Registros	71	54
	Planeación y Desarrollo	2	1
PROGRAMAS	Administración de Negocios Distancia	0	1
	Administración de Negocios Presencial	0	1
	Administración Financiera	2	1
	CIDBA	7	7
	Comunicación Social	0	1
	Contaduría	0	2
	Economía	0	1
	Ingeniería Civil	1	1
	Seguridad y Salud Trabajo	11	7
	Medicina	4	0
LICENCIATURAS	Educación Física y Deporte	1	1
	Lenguas Modernas	1	1
	Literatura y lenguas castellana	0	2
	Pedagogía Infantil	1	1
	Pedagogía Social	0	1
	Ciencias Naturales	0	1
	Ciencias Sociales	1	0
TECNOLOGÍAS	Obras Civiles	1	1
	Instrumentación	0	1
TOTAL PQRSDF AMBOS TRIMESTRES		136	153



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

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada