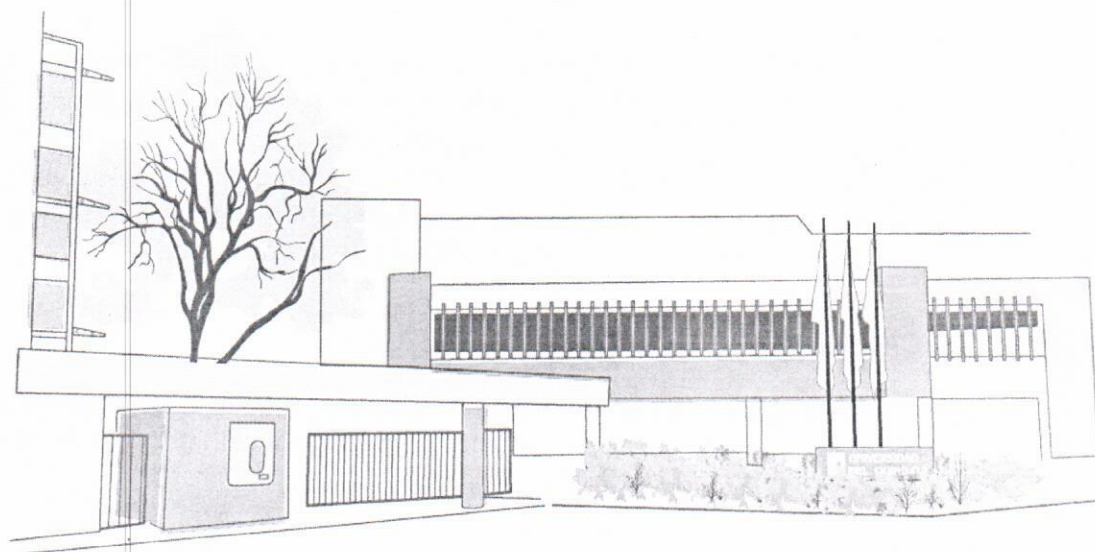




INFORME DE SEGUIMIENTO "PQRSDF" IV TRIMESTRE DE 2019

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
"Gestión para resultados con Valores"
Febrero de 2020

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 cuarto 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 octubre al 31 de diciembre 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 III Trimestre de 2019 fueron radicadas **270** PQRSDF, y en el IV Trimestre de 2019 fueron radicadas **158**.

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

ESTADO ACTUAL DE PQRSDF	III trimestre 2019	IV trimestre 2019	Total PQRSDF ambos trimestres	Variación %
Cancelado	0	4	4	
Finalizado a Tiempo	249	154	403	-38%
Finalizado Vencido	8	0	8	-100%
Asignado a Tiempo	2	0	2	-100%
Asignado vencido	1	0	1	-100%
Respuesta parcial x vencimiento	1	0	1	-100%
Asignado por vencerse	9	0	9	-100%
Total PQRSDF	270	158	428	-41%

De la tabla 1 se observa que el número de PQRSDF recibidos en el cuarto trimestre tuvo una disminución del 41% respecto del anterior trimestre del año, adicionalmente **no hubo PQRSDF finalizados con términos vencidos**.

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:

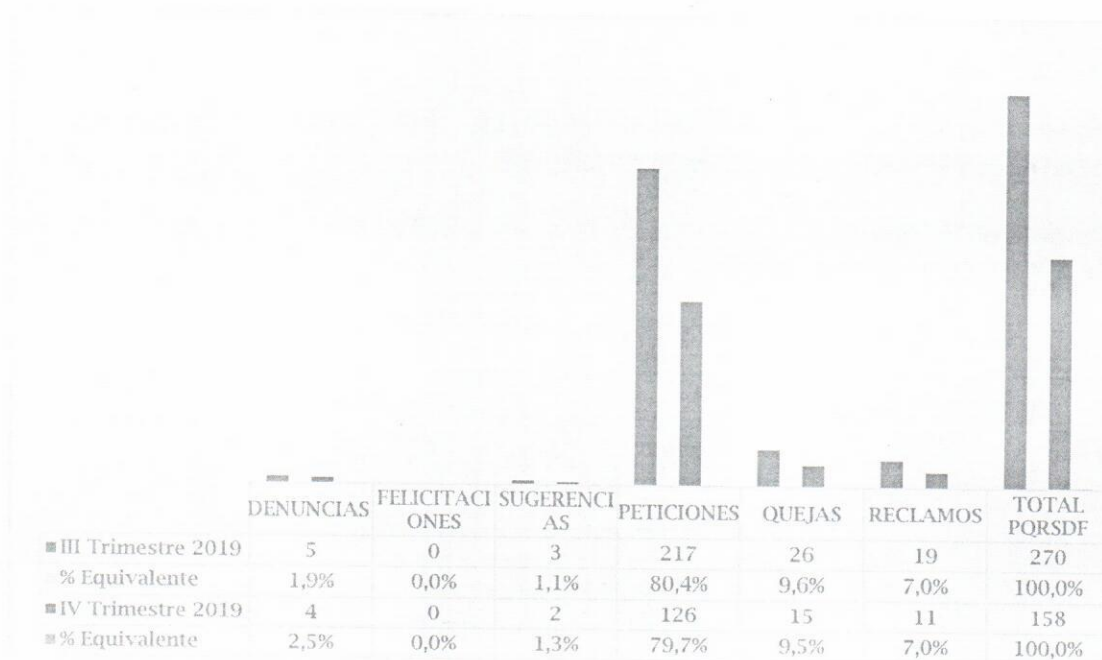
Tabla 2. Clasificación de "PQRSDF" por asuntos especificando los relevantes para ambos trimestres

III TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2019	Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes	IV TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 2019	Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes
	Queja: Tramitología, mala atención		Queja: Tramitología, mala atención
	Estudiantes Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información y seguridad en los parqueaderos		Estudiantes Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información y seguridad
	Reclamo: Tramitología		Reclamo: Tramitología

Asimismo, en el gráfico 1 se observa que el 79.7% de las PQRSDF corresponden a peticiones, mientras que el porcentaje de reclamos, quejas y denuncias fue del 19% (en el tercer trimestre 18.5%).



Gráfico 1. Clasificación por tipo de "PQRSDF"



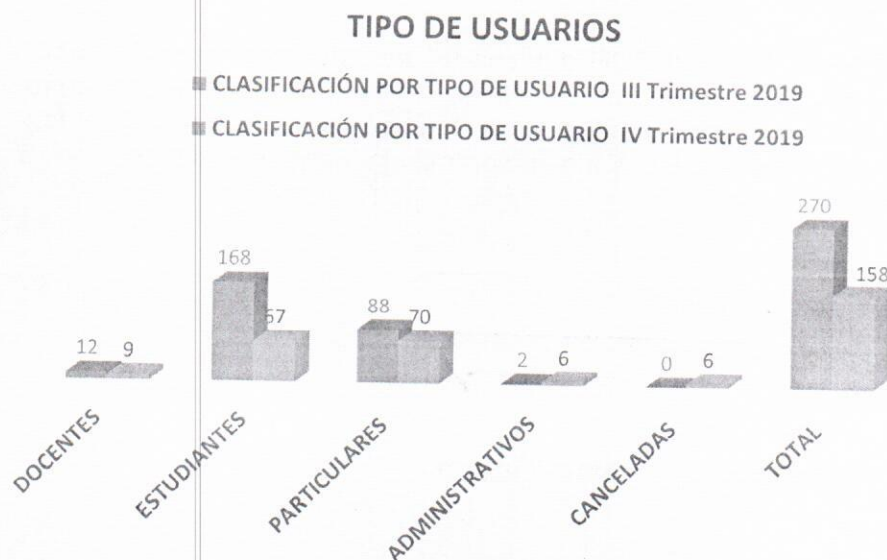
De otro lado, frente a las unidades receptoras de las PQRSDF, el anexo 1 muestra la distribución por áreas. Al respecto, en la siguiente tabla se muestran las dependencias con mayor número de PQRSDF, en estas, concentran el 78% de PQRSDF que ingresan a la institución en el periodo de estudio.

Tabla 3. Dependencias con mayor número de PQRSDF

DEPENDENCIAS	III TRIMESTRE JULIO A SEPTIEMBRE 2019	IV TRIMESTRE OCTUBRE A DICIEMBRE 2019	VARIACIÓN %
Área Sistemas y Tecnología	50	57	14%
Admisiones y Registros	47	26	-45%
Área Gestión Humana	14	10	-29%
Secretaría General	8	7	-13%
Vicerrectoría Académica	8	7	-13%
Rectoría	5	7	40%
Área de Mantenimiento	10	5	-50%
Seguridad y Salud Trabajo	16	4	-75%
TOTAL	158	123	-22%

Es importante que las Áreas y Programas Académicos, en especial; Sistemas y tecnología, Admisiones y Registros y Gestión Humana, por ser las de mayor concentración, hagan una revisión de las causas de dichos PQRSDF, se identifique su correcta clasificación y adecuada respuesta, además de generar las acciones preventivas, en caso de requerirse.

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 esta oportunidad son los particulares el grupo más representativo.

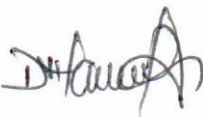
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Durante el cuarto trimestre del año 2019 se mostró una disminución global del número de PQRSDF, específicamente relacionado con la comunidad estudiantil, lo cual se podría explicar con el paro nacional al final del periodo académico.
- ✓ El 78% de las PQRSDF del cuarto trimestre corresponden a 8 Áreas, Dependencias y Programas, por lo que se recomienda 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.



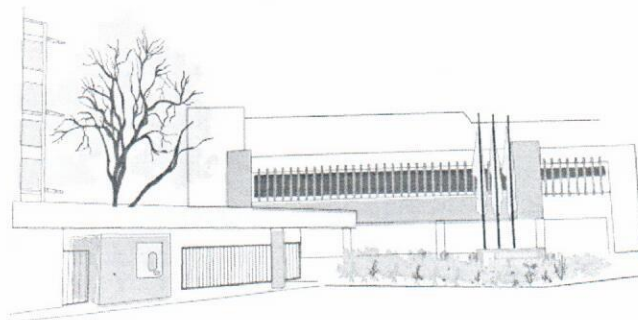
Erwin Fabián Álvarez Rojas
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Diana María Arcila Soto



Anexo 1. Distribución de PQRSDF por dependencias

	DEPENDENCIAS	III Trimestre 2019	IV Trimestre 2019
OFICINAS PRINCIPALES	Rectoría	5	7
	Secretaría General	8	7
	Vicerrectoría Académica	8	7
	Vicerrectoría Administrativa	13	2
	Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo	3	1
	Vicerrectoría de Investigación	1	0
ÁREAS	Área Biblioteca	0	0
	Área Gestión Humana	14	10
	Área Bienestar Institucional	8	0
	Área de Mantenimiento	10	5
	Área Planeación Física	0	0
	Área Sistemas y Tecnología	50	57
	Gestión Documental	0	2
	Activos Fijos	0	0
	Contable y Financiera	2	0
	Área de Tesorería	0	0
FACULTADES	Facultad de Ingeniería	0	1
	Facultad Ciencias de la Salud	3	0
	Facultad de Ciencias Económicas	0	1
	Facultad de Ciencias Humanas	3	0
	Facultad de Ciencias de la Información	0	0
DOCTORADO	Ciencias de la Educación	1	1
OFICINAS ASESORAS	Asuntos Disciplinarios	0	0
	Admisiones y Registros	47	26
	Jurídica	6	1
	Planeación y Desarrollo	1	0
PROGRAMAS	Administración de Negocios Distancia	1	1
	Administración de Negocios Presencial	6	0
	Administración Financiera	3	3
	Ciencia de la Información y la Documentación	12	1
	Comunicación Social	3	2
	Contaduría	6	0
	Economía	0	2
	Ingeniería Civil	9	0
	Biología	2	1
	Filosofía	0	3
	Física	0	1
	Ingeniería de Alimentos	0	1
	Seguridad y Salud Trabajo	16	4
	Sistemas y Computación	4	1
	Trabajo Social	1	2
	Medicina	0	0
LICENCIATURAS	Educación Física y Deporte	1	2
	Lenguas Modernas	13	1
	Literatura y lenguas castellana	0	2
	Pedagogía Infantil	4	0
	Pedagogía Social	2	0
	Ciencias Naturales	2	0
	Ciencias Sociales	0	0
TECNOLOGÍAS	Obras Civiles	0	0
	Agropecuaria	0	0
	Topografía	2	0
	Instrumentación	0	0
	Sin asunto	0	3
TOTAL	TOTAL PQRSDF AMBOS TRIMESTRES	270	158



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

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