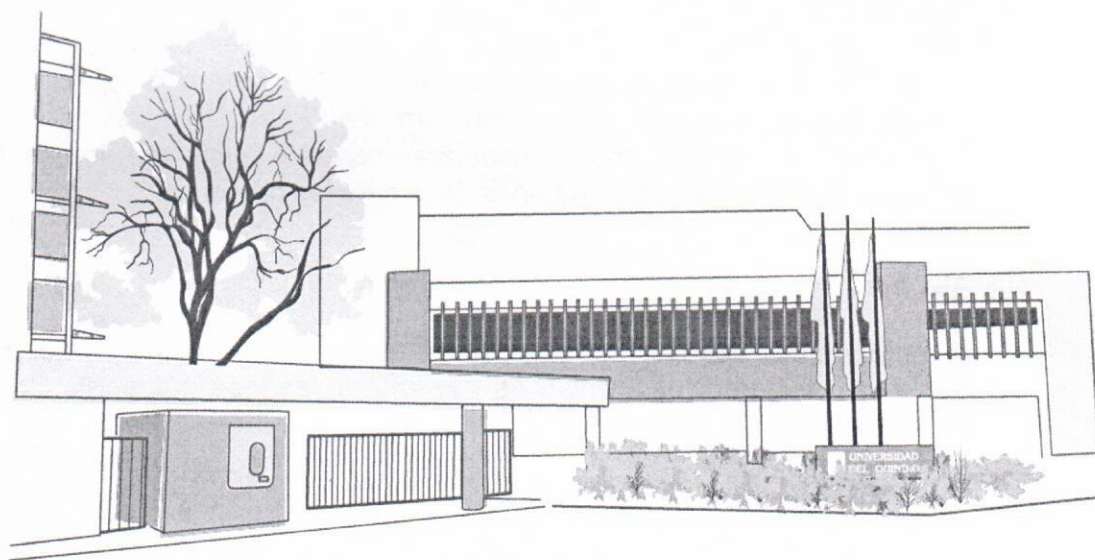




INFORME DE SEGUIMIENTO “PQRSDF” - II TRIMESTRE JULIO 2019

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 segundo 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 abril al 30 de junio 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.

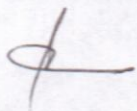
Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Institución genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

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 I Trimestre de la vigencia 2019 fueron radicadas **153**, y en el II Trimestre de 2019 fueron radicadas **120**.

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

ESTADO ACTUAL DE PQRSDF	I trimestre 2019	II trimestre 2019	Total PQRSDF ambos trimestres	Variación
Devuelto Vencido	1	0	1	-100%
En trámite Vencido	1	0	1	-100%
Finalizado a Tiempo	148	117	265	-21%
Finalizado Vencido	3	2	5	-33%
Asignado por vencerse	0	1	1	
Total PQRSDF	153	120	273	-22%

De la tabla 1 se observa que el número de PQRSDF recibidos en el segundo trimestre disminuyó en un 22% respecto del anterior trimestre del año 2019, adicionalmente se lograron disminuciones en aquellas vencidas en plazo, evidenciando una mejora en la gestión oportuna de los mismos.

Aunque se presentó una mejora significativa en los tiempos de respuesta, se encontraron 2 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	II Trimestre 2019	PROGRAMA	TIEMPO DE RESPUESTA	BREVE DESCRIPCIÓN
PQR201	1	Trabajo Social	26 días	"Sugerencia en tener en cuenta el programa en Candelaria Valle"
PQR173	1	Ciencias de la Salud	16 días	"Denuncia sobre metodología de Docente, mal interpretado por el estudiante."

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.

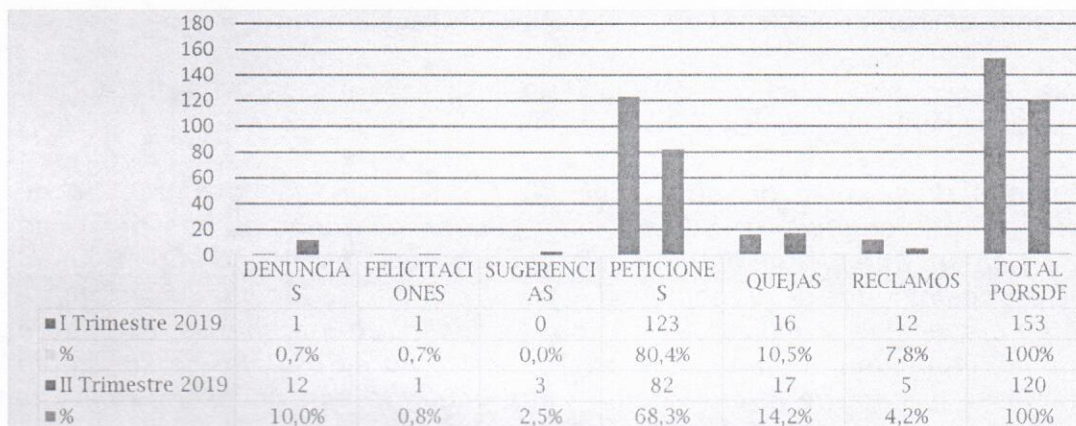
De otro lado, revisando las principales causas de las PQRSDF que ingresaron a la institución en el trimestre de estudio se presenta el siguiente resumen:

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

I TRIMESTRE ENERO A MARZO 2019	Particulares-Administrativos	II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2019	Particulares-Administrativos
	Queja: Tramitología, Movilidad en parqueaderos, Servicios de casilleros, Consumo de sustancias Psicoactivas		Queja: Tramitología
	Estudiantes quejas: Cancelación de semestre, recibos de pagos, tramitología, Infraestructura en parqueaderos, Certificados/Constancias, Mala atención, registro de materias.		Estudiantes Quejas: Metodología docente, Tramitología, Servicio de casilleros, Infraestructura en parqueaderos, Consumo de sustancias Psicoactivas y Mala Atención.
	Reclamos: Tramitología Cancelaciones de semestres, reembolsos, Metodología de Docentes, descargar recibos de pagos.		Reclamo: Tramitología, Infraestructura en salas de sistemas.

Asimismo, en el gráfico 1 se observa que el 68.3% de las PQRSDF corresponden a peticiones, mientras que el porcentaje de reclamos, quejas y denuncias ganó participación pasando de 19% en el primer trimestre a 28% durante el segundo trimestre. Específicamente se hace un llamado para analizar las denuncias presentadas durante el segundo trimestre, puesto que estas pasaron de 1 durante el primer trimestre a 12. **Es importante que las áreas, en especial Mantenimiento y el Programa de Contaduría que fueron los mayores receptores, hagan una verificación oportuna de las denuncias y se verifique su correcta clasificación y adecuada respuesta.**

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 primer trimestre del año 2019. Sin embargo, en la siguiente tabla se muestran las dependencias con mayor número de PQRSDF, en estas, está representado el 84.3% de PQRSDF que ingresan a la institución.

Tabla 4. Dependencias con mayor número de PQRSDF

Dependencia	I Trimestre 2019	II Trimestre 2019	Variación %
Área Sistemas y Tecnología	10	42	320%
Área de Mantenimiento	7	16	129%
Programa de Ciencia de la Información y la Documentación	7	6	-14%
Seguridad y Salud Trabajo	7	6	-14%
Secretaría General	9	5	-44%
Administración de Negocios Presencial	1	5	400%
Vicerrectoría Académica	8	4	-50%
Vicerrectoría Administrativa	16	4	-75%
Administración Financiera	1	4	300%
Total	66	92	39%

El análisis de número de PQRSDF por dependencias y la variación trimestre a trimestre es importante para que cada una de las áreas aquí mencionadas, en especial las áreas de Sistemas y Tecnología, y Mantenimiento (las de mayor crecimiento en términos absolutos) 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 segundo trimestre del 2019 la institución recibió una felicitación, específicamente el área de Gestión Documental la cual señaló:

"Buenos días, Me permito felicitar a las funcionarias del proceso de atención en ventanilla o radicación en gestión documental, son personas que siempre atienden al usuario de manera cordial, explicando con respeto los procedimientos si se requiere hacer correcciones a los oficios y siempre están dispuestas a realizar aclaraciones o facilitar los procesos, considero que las compañeras merecen una felicitación por su trabajo, personas tan atentas a la cara de la ciudadanía y los usuarios son necesarias para la buena imagen de los diferentes procesos. Cordialmente, Víctor Hugo Zea Robledo Secretario de asuntos laborales y negociación colectiva Sindicato SINTRAUNICOL Profesional especializado proceso de planeación y desarrollo."

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.

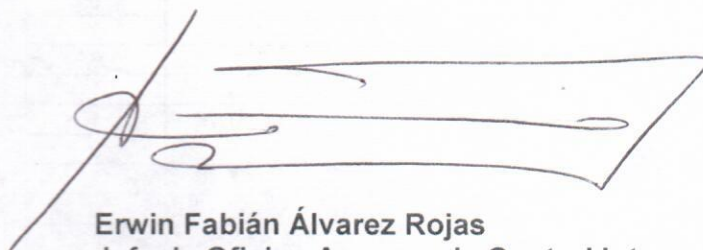
La disminución de PQRSDF para el segundo trimestre del año, en comparación con el primer trimestre del año 2019 en relación con los estudiantes, estaría motivado por el calendario académico y el desarrollo del periódico académico.

Gráfico 2. Clasificación de "PQRSDF" por tipo de Usuario



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Durante el segundo trimestre del año 2019 se mostró una disminución global del número de PQRSDF, lo cual se puede explicar en la disminución de petición en el área de Admisiones y Registros. No obstante, es importante que las áreas receptoras de denuncias hagan un análisis detallado de la mismas puesto que se notó un incremento importante durante el segundo trimestre.
- ✓ El 84.3% de las PQRSDF del segundo trimestre 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, en caso de requerirse.
- ✓ 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 2 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.

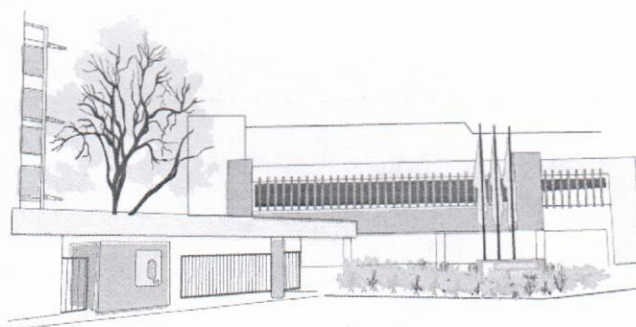


Erwin Fabián Álvarez Rojas
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Diana María Arcila Soto

Anexo 1. Distribución de PQRSDF por dependencias

DEPENDENCIAS		I Trimestre 2019	II Trimestre 2019
OFICINAS PRINCIPALES	Rectoría	2	3
	Secretaría General	9	5
	Vicerrectoría Académica	8	4
	Vicerrectoría Administrativa	16	4
	Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo	0	1
	Vicerrectoría de Investigación	1	0
ÁREAS	Área Biblioteca	1	1
	Área Gestión Humana	0	0
	Área Bienestar Institucional	1	1
	Área de Mantenimiento	7	16
	Área Planeación Física	7	0
	Área Sistemas y Tecnología	10	42
	Gestión Documental	0	2
	Activos Fijos	0	1
	Contable y Financiera	0	1
	Área de Tesorería	3	1
	Facultad de Ingeniería	1	0
	Facultad Ciencias de la Salud	0	1
	Facultad de Ciencias de la Información	0	0
FACULTADES	Asuntos Disciplinarios	1	0
	Admisiones y Registros	54	1
	Planeación y Desarrollo	1	0
OFICINAS ASESORAS	Administración de Negocios Distancia	1	3
	Administración de Negocios Presencial	1	5
	Administración Financiera	1	4
PROGRAMAS	Programa de Ciencia de la Información y la Documentación	7	6
	Comunicación Social	1	2
	Contaduría	2	2
	Economía	1	0
	Ingeniería Civil	1	0
	Biología	0	2
	Seguridad y Salud Trabajo	7	6
	Trabajo Social	0	1
	Medicina	0	1
	Educación Física y Deporte	1	0
	Lenguas Modernas	1	1
	Literatura y lenguas castellana	2	0
	Pedagogía Infantil	1	1
LICENCIATURAS	Pedagogía Social	1	0
	Ciencias Naturales	1	0
	Ciencias Sociales	0	0
	Obras Civiles	1	1
	Agropecuaria	0	1
TECNOLOGÍAS	Instrumentación	1	0
TOTAL PQRSDF AMBOS TRIMESTRES		153	120



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