



INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA EL PERÍODO JULIO A DICIEMBRE DE 2015

El Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ tiene como política de gestión “el enfoque al usuario”, siendo respectivos a la retroalimentación que estos ofrecen sobre los productos y servicios que la institución ofrece, entorno a esto, se ha comprometido a dar un tratamiento eficaz, eficiente y efectivo a las quejas, reclamos o sugerencias realizadas.

El procedimiento de trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias tiene como objetivo incrementar la satisfacción de los usuarios, alentando la retroalimentación de aquellos que no están satisfechos, para que sea un mecanismo que permita ofrecer oportunidades para conservar o incrementar su lealtad y aprobación por ende mejorar la competitividad del Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ.

De igual manera es un mecanismo para promover actividades de mejoramiento en los procesos, los productos y/o servicios ofrecidos por UNIPAZ.

La Oficina de Evaluación y Control de Gestión, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, dispone a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, la información obtenida a través del procedimiento de PQRS obtenida por los diferentes medios dispuestos, consolidada en el informe de PQRS para la vigencia 2015.

El presente informe contiene el balance de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el Instituto Universitario de la Paz durante el periodo comprendido entre los meses de junio y septiembre de 2015, las cuales fueron recibidas por medio de los canales oficiales (Buzones, Correo electrónico, chat, link de Atención al Ciudadano en la Página Web Institucional, ventanilla única) dispuestos por UNIPAZ para tal fin

1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN UNIPA

A continuación se mencionan y describen los mecanismos implementados por UNIPAZ para brindar una mayor cobertura en la recepción y diligenciamiento de PQRS, de estas forma poder actuar y entregar una respuesta oportuna a los interesados.

1.1 Buzón de sugerencias

Dentro de los mecanismos de participación ciudadana establecidos por El Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ, se encuentran dos (2) Buzones de sugerencias

U n i d o s s o m o s m á s





ubicados a la entrada de los edificios de Biblioteca y el edificio Administrativo del Campus Universitario, en un lugar visible y de fácil acceso al público. El buzón se revisa con una periodicidad de cada 15 días.

Figura 1. Buzón de Sugerencias Edificio Biblioteca



1.2 Página Web

Link: <http://www.unipaz.edu.co/pqrsf.html>.

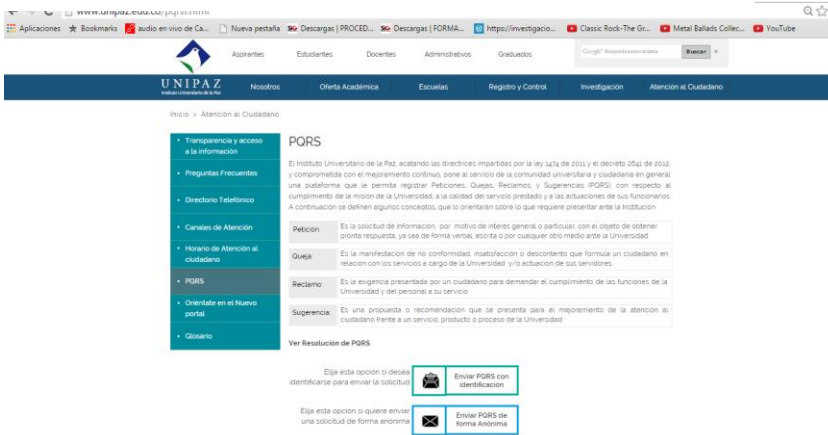
El Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ cuenta también con la Página Web, [unipaz.edu.co](http://www.unipaz.edu.co), el cual dispone del link: “<http://www.unipaz.edu.co/pqrsf.html>”. Mediante estos dos mecanismos de participación ciudadana, las personas interesadas, usuarios, funcionarios y ciudadanía, pueden presentar sus inquietudes y/o solicitudes con el fin de obtener una respuesta oportuna y suficiente.



U n i d o s s o m o s m á s



Figura 2 Link: <http://www.unipaz.edu.co/pqrsf.html>



1.3 Correo electrónico

En pro de tener un mayor alcance se ha implementado el uso del correo electrónico **atencionalciudadano@unipaz.edu.co** para la atención de PQRS. Generando otro canal de comunicación que permitan evaluar y generar mejoras a los procesos y una retroalimentación continua en el hacer de la institución.

1.4 chat

Complementario al correo electrónico el chat permite una interacción más directa del usuario, permitiendo de forma más informal obtener respuesta a algunas de sus inquietudes.

1.5 Tratamiento de la Información PQRS

La institución implemento la ventanilla única como herramienta para radicar PQRS, de esta forma poder tener un registro clasificado y ordenado de todas las solicitudes, además de permitir realizar un seguimiento más estricto. Esta cuenta con un horario de atención de lunes a jueves de 7am a 12 m y de 1pm a 4pm y el viernes de 7am a 12m y de 1pm a 3pm.

2. ANÁLISIS DE INFORMACION RECIBIDA:

Para el periodo analizado se recibieron un total de cuarenta y una (148) manifestaciones provenientes de diversos grupos de interés distribuidas de la siguiente forma:

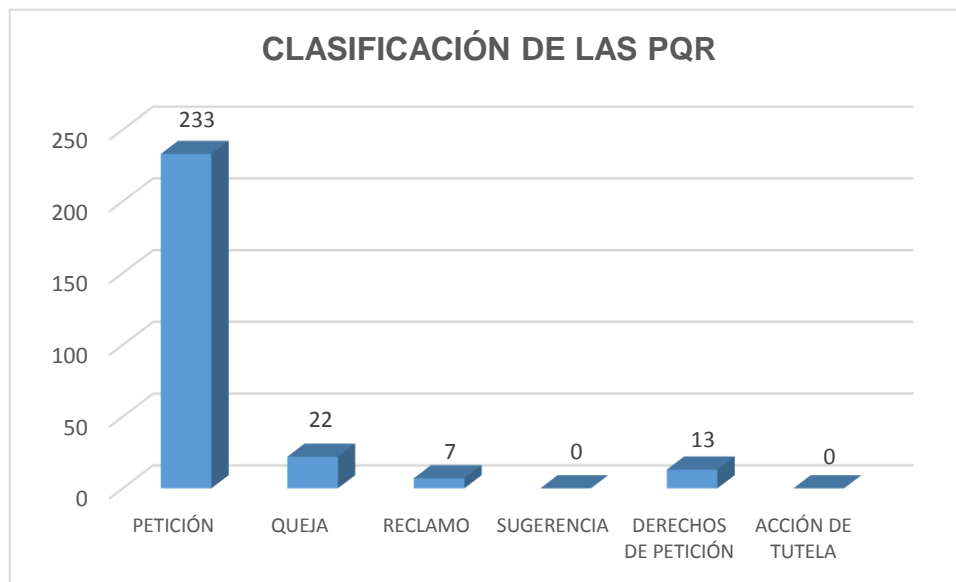
U n i d o s s o m o s m á s





Cuadro 1. Clasificación de las PQRS Semestre B de 2015.

CLASIFICACIÓN PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN	233	85%
QUEJA	22	8%
RECLAMO	7	3%
SUGERENCIA	0	0%
DERECHOS DE PETICIÓN	13	5%
ACCIÓN DE TUTELA	0	0%
TOTAL	275	100%



2.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

De un total de 275 manifestaciones 262 se atendieron en el periodo establecido dentro de los términos de ley siendo este el 95% de las PQRS atendidas oportunamente.

Analizando el reporte de peticiones, quejas y/o reclamos recibidos y atendido a través de la Ventanilla Única, se establecen los siguientes aspectos como los frecuentes y relevantes:

- Solicitud de información sobre los diferentes Programas Académicos tales como: valor, plan de estudios, pensum y horarios.

U n i d o s s o m o s m á s



SC5544-1





UNIPAZ

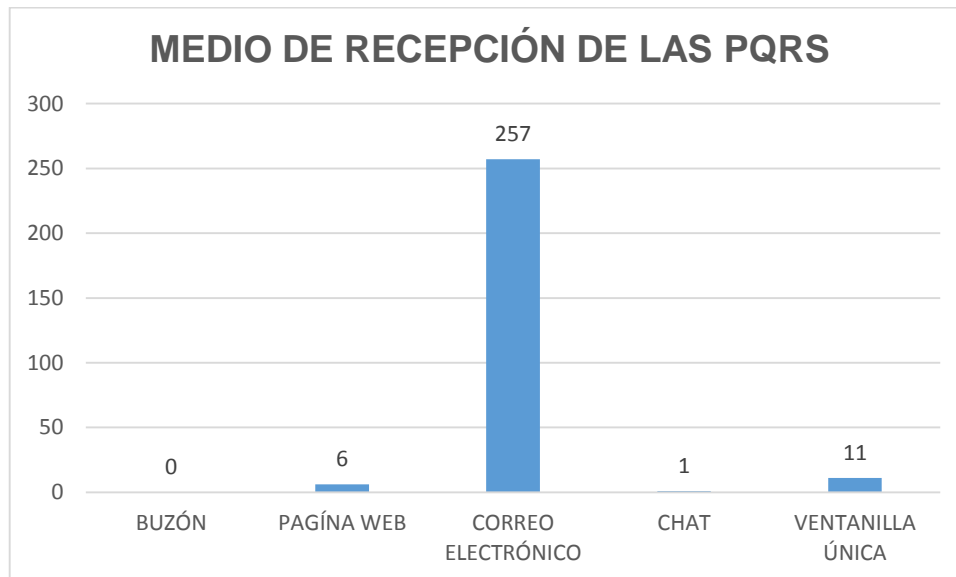
Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
NIT 800.024.581-3

- Muestra de inquietud por Inconvenientes con la publicación de los listados de admitidos para el segundo semestre 2015.
- Solicitud de información sobre trámites de homologación.
- Solicitud de requisitos y documentos de admisión para estudiantes nuevos.
- Solicitud de información sobre trámites de grado.

2.2 PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

El medio de comunicación más utilizado por la comunidad universitaria y la ciudadanía en general para las PQRS es el correo electrónico de atencionalciudadano@unipaz.edu.co con un comportamiento del 93.5% le siguen ventanilla única con un 4%, pagina web con 6%, chat con un 0.4%.

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
BUZÓN	0	0,0%
PAGÍNA WEB	6	2,2%
CORREO ELECTRÓNICO	257	93,5%
CHAT	1	0,4%
VENTANILLA ÚNICA	11	4,0%
TOTAL	275	100%



U n i d o s s o m o s m á s

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561- 304 576 2211/ 6025185/ 6025419/ 6026100
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co
Barrancabermeja / Santander / Colombia



3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LAS PQRS

1. El servicio de atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ha mostrado mejoras importantes teniendo en cuenta que para el trimestre anterior su oportunidad de respuesta fue de un 76% y actualmente está en un 95%
2. La Institución cuenta con diversos mecanismos físicos y virtuales para atender de manera oportuna las inquietudes, Peticiones, Quejas y Reclamos de la comunidad universitaria y grupos de interés. De igual forma UNIPAZ prioriza la atención a las inquietudes de sus usuarios.
3. La Institución da cumplimiento riguroso a lo preceptuado en la Ley 1474 de 2011, Estrategia Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
4. En UNIPAZ se tienen correctamente establecidos los criterios, responsabilidades y tiempos de respuestas a la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que impetran los ciudadanos.
5. La unificación de los distintos canales de recepción de PQRS permitiendo dar una oportuna y eficiente respuesta a cada una de las inquietudes expuestas.
6. La oportuna orientación brindada mediante el chat institucional el cual además de las PQRS resuelven inquietudes más cotidianas.

4. OPORTUNIDAD DE MEJORA

1. Dar a conocer los diversos canales dispuestos para la recepción de las PQRS proporcionando de esta forma más herramientas a la comunidad estudiantil que permitan trabajar en pro de una mejora continúa.
2. Hacer un análisis de las peticiones queja y reclamos compilados que permita realizar un plan de mejoramientos en los diversos aspectos expuestos.
3. Capacitar a los funcionarios sobre atención al usuario, a fin de identificar y gestionar de manera idónea, las necesidades y expectativas de información y orientación del usuario en los distintos procesos académico-administrativos de UNIPAZ.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s



UNIPAZ
Decreto Ordenanzal 0331 de 1987
Gobernación de Santander
NIT 800.024.581-3

4. Mejorar los canales de comunicación a través de la implementación de líneas gratuitas para atención al ciudadano.
5. Publicar en la Página Web Institucional el presente informe de seguimiento al servicio de atención a los usuarios en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
CLAUDIA MILENA ESTRADA SUÁREZ
Jefe Oficina de Evaluación y Control de Gestión.



SC5544-1



U n i d o s s o m o s m á s

Centro de Investigación Santa Lucía Km 14 Vía Bucaramanga. Teléfono: 314 275 6561- 304 576 2211/ 6025185/ 6025419/ 6026100
informacion@unipaz.edu.co - Página Web: www.unipaz.edu.co
Barrancabermeja / Santander / Colombia