



**INFORME DE SEGUIMIENTO A  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES  
PQRSF**

PERÍODO ENERO A JUNIO  
VIGENCIA 2021

Ing. Daniel Fernando Duarte Pabon

## SEGUIMIENTO A PQRSF SEMESTRE A VIGENCIA 2021



UNIPAZ  
Decreto Ordenanza 0331 de 1987  
Gobernación de Santander  
Vigilada Mineducación  
NIT 800.024.581-3

### 1. PRESENTACIÓN

El Instituto Universitario de la Paz - UNIPAZ, a través de la Oficina de Evaluación y Control de Gestión, realiza el seguimiento de la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos o miembros de la comunidad académica, en ejercicio de los derechos constitucionales y legales formulen a la institución. En la aplicación de estas normas, se evalúa de manera periódica al funcionamiento del procedimiento en cuanto al avance de las acciones de mejoramiento derivadas de las mencionadas PQRSF.

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por las dependencias durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio de 2021, información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las PQRSF interpuestas y mejorar las funciones institucionales. Adicionalmente, pretende consolidar una cultura de atención al ciudadano buscando mejorar la satisfacción con los servicios ofrecidos.

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 PQRSF obtenida por los diferentes medios dispuestos (correo electrónico, ventanilla única, buzón, link atención al ciudadano página web, chat) consolidada en el informe de PQRSF semestre A para la vigencia 2021.

### 2. OBJETIVO

Dar cumplimiento al seguimiento y evaluación para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con el fin de determinar la oportunidad de respuesta y efectuar las recomendaciones que sean necesarias que conlleven a incrementar la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo de la Institución.

### 3. ALCANCE

Es aplicable a todas las PQRSF que ingresan a través de los diferentes canales de atención al ciudadano. Inicia con la recepción por parte del funcionario encargado, el análisis del motivo, el traslado a la dependencia que va dirigida, trámite de la respuesta y seguimiento a la calidad de la misma a través de la medición de la satisfacción del usuario.

### 4. CONCEPTO Y METODOLOGÍA

**Petición:** Es la solicitud de información, por motivo de interés general o particular, con el objeto de obtener pronta respuesta, ya sea de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio ante la Universidad

**Queja:** Es la manifestación de no conformidad, insatisfacción o descontento que formula un ciudadano en relación con los servicios a cargo de la Universidad y/o actuación de sus servidores.

**Reclamo:** Es la exigencia presentada por un ciudadano para demandar el cumplimiento de las funciones de la Universidad y del personal a su servicio.

**Sugerencia:** Es una propuesta o recomendación que se presenta para el mejoramiento de la atención al ciudadano frente a un servicio, producto o proceso de la Universidad.

**Felicitación:** Acciones documentadas donde los usuarios expresan y dejan de manera escrita o verbal su satisfacción por los servicios recibidos.

Las PQRSF se reciben en el link Atención al Ciudadano de la página web <http://www.unipaz.edu.co>, a través del correo electrónico [atencionalciudadano@unipaz.edu.co](mailto:atencionalciudadano@unipaz.edu.co) ó el chat online de la página WEB.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o felicitaciones podrán ser presentadas por cualquier persona (Estudiantes, docentes, funcionarios y particulares) por escrito y deberán contener: Datos personales de solicitante nombres y apellidos, dirección de residencia (Opcional), dirección electrónica y teléfono. El objeto de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación, debidamente sustentado. En ningún caso se recibirán quejas, reclamos o sugerencias anónimas. Cada dependencia debe manejar su carpeta de PQRSF con sus respectivos soportes y conservar los registros generados durante el trámite.

En su primera parte, se indica y describe el número total de PQRSF recibidas en la entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición. También se efectúa un análisis comparativo con el trimestre inmediatamente anterior y se detalla la información teniendo en cuenta el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSF. De igual manera se señalan si fueron dadas las respuestas a los peticionarios.

Luego, se detalla el resultado del trámite adelantado para las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentadas por los usuarios, enfocando el análisis en las causas que dieron lugar a manifestaciones de inconformidad, las cuales sirven de fundamento para las recomendaciones.

Finalmente y con fundamento en la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio en la Institución

### 5. RECOMENDACIONES

1. Tomar como referencia el código GACA-ECG-P06 Procedimiento para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del Instituto Universitario de la Paz - UNIPAZ.
2. Monitorear permanentemente la página web, el correo institucional y los otros medios de recepción, con el fin de determinar si existen PQRSF para que sean resueltas de forma oportuna.
- 3: La capacidad de respuesta institucional se debe seguir fortaleciendo a través de la diversificación de mecanismos tanto de recepción como de respuesta y de las campañas de sensibilización con los funcionarios acerca de la importancia de responder adecuadamente y a tiempo las solicitudes establecidas en las PQRSF.
4. Tomar las medidas necesarias que procuren el mejoramiento continuo de los procesos que realiza la institución.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSF (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES) SEMESTRE A DE 2021



Entidad: Instituto Universitario de la Paz  
 Período de Seguimiento: Semestre A de 2021

OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

COMPONENTE	CRITERIO DE FUENTE	GRÁFICO	PERÍODO ANALIZADO	RESULTADO DEL ANÁLISIS	SEGUIMIENTO			EVIDENCIAS	OBSERVACIONES																																																																																																																							
					Fecha de Inicio	Fecha Finalización	% de avance																																																																																																																									
TIPO DE SOLICITUD	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE SOLICITUD</th> <th>ENERO - MARZO</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>ABRIL - JUNIO</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>TOTAL</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICIÓN</td> <td>50</td> <td>43%</td> <td>24</td> <td>15%</td> <td>74</td> <td>48%</td> </tr> <tr> <td>SERVIDICIO DE PETICIÓN</td> <td>27</td> <td>23%</td> <td>14</td> <td>9%</td> <td>41</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td>18</td> <td>15%</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>19</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>RECLAMO</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIA</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ACCIÓN DE TUTELA</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>95</td> <td>100%</td> <td>49</td> <td>100%</td> <td>144</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE SOLICITUD	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIÓN	50	43%	24	15%	74	48%	SERVIDICIO DE PETICIÓN	27	23%	14	9%	41	25%	QUEJAS	18	15%	1	1%	19	12%	RECLAMO	0	0%	0	0%	0	0%	SUGERENCIA	0	0%	0	0%	0	0%	ACCIÓN DE TUTELA	0	0%	0	0%	0	0%	TOTAL	95	100%	49	100%	144	100%		Enero a Junio de 2021	Para el periodo analizado se recibieron un total de ciento sesenta y dos (162) solicitudes tipo PQRSF provenientes de diferentes fuentes y grupos de interés, entre los cuales para el primer semestre de 2021, la mayor cantidad fueron las peticiones, representadas por un 46%, seguidas de las Quejas con un 39% y los reclamos, con un 12%.	Enero de 2021	Junio de 2021	100%	Oficio de respuesta emitido a través de la ventanilla única y correo electrónico generados desde la cuenta de atención al ciudadano																																																																
	TIPO DE SOLICITUD	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE																																																																																																																									
	PETICIÓN	50	43%	24	15%	74	48%																																																																																																																									
SERVIDICIO DE PETICIÓN	27	23%	14	9%	41	25%																																																																																																																										
QUEJAS	18	15%	1	1%	19	12%																																																																																																																										
RECLAMO	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
SUGERENCIA	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
ACCIÓN DE TUTELA	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
TOTAL	95	100%	49	100%	144	100%																																																																																																																										
MEDIOS DE RECEPCIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>MEDIOS DE RECEPCIÓN</th> <th>ENERO - MARZO</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>ABRIL - JUNIO</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>TOTAL</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>COMBO ELECTRÓNICO</td> <td>10</td> <td>8%</td> <td>16</td> <td>10%</td> <td>26</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td>VENTANILLA ÚNICA</td> <td>18</td> <td>15%</td> <td>16</td> <td>10%</td> <td>34</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>PAGINA WEB</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>BÚZON</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>CHAT</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>128</td> <td>100%</td> <td>162</td> <td>100%</td> <td>290</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	MEDIOS DE RECEPCIÓN	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	COMBO ELECTRÓNICO	10	8%	16	10%	26	18%	VENTANILLA ÚNICA	18	15%	16	10%	34	23%	PAGINA WEB	0	0%	0	0%	0	0%	BÚZON	0	0%	0	0%	0	0%	CHAT	0	0%	0	0%	0	0%	TOTAL	128	100%	162	100%	290	100%		Enero a Junio de 2021	Dentro de los mecanismos de participación ciudadana establecidos por el Instituto Universitario de la Paz - UNIPAZ para recibir las PQRSF, se encuentran: el correo electrónico, la ventanilla única, el buzón de sugerencias, la página web y el chat, mediante ellos las personas interesadas, usuarios, funcionarios, estudiantes y ciudadanía en general, pueden presentar sus solicitudes con el fin de obtener una respuesta oportuna y eficiente. Durante el primer semestre del año en curso, el principal medio de recepción de consultas fue el correo electrónico, representado en un 70%, seguido la ventanilla única, con un 20% y la página web con un 5%, debido a la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 el medio más utilizado, fue el correo electrónico, considerando la funcionalidad y privacidad.	Enero de 2021	Junio de 2021	100%	Oficio de respuesta emitido por la ventanilla única y correo electrónico generados desde la cuenta de atención al ciudadano																																																																							
	MEDIOS DE RECEPCIÓN	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE																																																																																																																									
	COMBO ELECTRÓNICO	10	8%	16	10%	26	18%																																																																																																																									
VENTANILLA ÚNICA	18	15%	16	10%	34	23%																																																																																																																										
PAGINA WEB	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
BÚZON	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
CHAT	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
TOTAL	128	100%	162	100%	290	100%																																																																																																																										
NIVEL DE RESPUESTA	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL DE RESPUESTA</th> <th>ENERO - MARZO</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>ABRIL - JUNIO</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>TOTAL</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RESPONDIDO</td> <td>118</td> <td>97%</td> <td>35</td> <td>21%</td> <td>153</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDIDO</td> <td>4</td> <td>3%</td> <td>5</td> <td>3%</td> <td>9</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>122</td> <td>100%</td> <td>162</td> <td>100%</td> <td>284</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	NIVEL DE RESPUESTA	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	RESPONDIDO	118	97%	35	21%	153	94%	NO RESPONDIDO	4	3%	5	3%	9	6%	TOTAL	122	100%	162	100%	284	100%		Enero a Junio de 2021	Para el periodo analizado en el presente informe, es decir, el semestre A de 2021, se puede apreciar que de 162 solicitudes presentadas, dentro de los términos de ley, de las 162 solicitudes presentadas, el 94% recibieron respuesta oportuna y dentro de los términos de ley, es decir, luego de 10 días hábiles en concordancia con el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo. Este comportamiento indica que la capacidad de respuesta institucional se ha fortalecido debido al posicionamiento de los mecanismos establecidos para garantizar la atención de los usuarios, clientes y partes interesadas a los cuales se les presta el servicio.	Enero de 2021	Junio de 2021	94.00%	Oficio de respuesta emitido por la ventanilla única y correo electrónico generados desde la cuenta de atención al ciudadano																																																																																												
	NIVEL DE RESPUESTA	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE																																																																																																																									
	RESPONDIDO	118	97%	35	21%	153	94%																																																																																																																									
NO RESPONDIDO	4	3%	5	3%	9	6%																																																																																																																										
TOTAL	122	100%	162	100%	284	100%																																																																																																																										
DEPENDENCIAS QUE RESPONDIERON	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA QUE RESPONDE</th> <th>ENERO - MARZO</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>ABRIL - JUNIO</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>TOTAL</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SECRETARÍA GENERAL</td> <td>27</td> <td>20%</td> <td>41</td> <td>25%</td> <td>68</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>REGISTRO Y CONTROL REGISTRO</td> <td>24</td> <td>20%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>24</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>ESCUELA DE ING. DE PRODUCCIÓN</td> <td>6</td> <td>5%</td> <td>2</td> <td>1%</td> <td>8</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>RECTORÍA</td> <td>2</td> <td>2%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA ADMINISTRATIVA</td> <td>16</td> <td>13%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>16</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>ESCUELA DE CIENCIAS</td> <td>7</td> <td>6%</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>8</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO</td> <td>3</td> <td>2%</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>4</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ESCUELA DE INGENIERÍA</td> <td>2</td> <td>2%</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>3</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO</td> <td>2</td> <td>2%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA GENERAL</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA GENERAL</td> <td>3</td> <td>3%</td> <td>11</td> <td>7%</td> <td>14</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA GENERAL</td> <td>10</td> <td>8%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>10</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>122</td> <td>100%</td> <td>162</td> <td>100%</td> <td>284</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	SECRETARÍA GENERAL	27	20%	41	25%	68	24%	REGISTRO Y CONTROL REGISTRO	24	20%	0	0%	24	8%	ESCUELA DE ING. DE PRODUCCIÓN	6	5%	2	1%	8	3%	RECTORÍA	2	2%	0	0%	2	1%	SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	16	13%	0	0%	16	6%	ESCUELA DE CIENCIAS	7	6%	1	1%	8	3%	SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	3	2%	1	1%	4	1%	SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	0	0%	0	0%	0	0%	ESCUELA DE INGENIERÍA	2	2%	1	1%	3	1%	SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1	1%	0	0%	1	0%	SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	2	2%	0	0%	2	1%	SECRETARÍA GENERAL	0	0%	0	0%	0	0%	SECRETARÍA GENERAL	3	3%	11	7%	14	5%	SECRETARÍA GENERAL	10	8%	0	0%	10	4%	SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1	1%	1	1%	2	1%	TOTAL	122	100%	162	100%	284	100%		Enero a Junio de 2021	Para el periodo analizado, de todas las dependencias que recibieron requerimientos en materia de PQRSF durante el primer semestre de 2021 el programa de atención al Ciudadano respondió la mayor parte, con una participación del 30 %, seguido Registro y Control Académico con el 16 % y la Escuela de ciencia con un 8 % y el Bienestar Universitario con un 4 %, lo anterior demuestra que son áreas que por su función poseen buena información académica entre otros aspectos institucionales, el como en el caso de la Secretaría General, dan respuesta a los derechos de petición y acciones de tutela interpuestas.	Enero de 2021	Junio de 2021	100%	Oficio de respuesta emitido por la ventanilla única y correo electrónico generados desde la cuenta de atención al ciudadano	
	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE																																																																																																																									
	SECRETARÍA GENERAL	27	20%	41	25%	68	24%																																																																																																																									
REGISTRO Y CONTROL REGISTRO	24	20%	0	0%	24	8%																																																																																																																										
ESCUELA DE ING. DE PRODUCCIÓN	6	5%	2	1%	8	3%																																																																																																																										
RECTORÍA	2	2%	0	0%	2	1%																																																																																																																										
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA	16	13%	0	0%	16	6%																																																																																																																										
ESCUELA DE CIENCIAS	7	6%	1	1%	8	3%																																																																																																																										
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	3	2%	1	1%	4	1%																																																																																																																										
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
ESCUELA DE INGENIERÍA	2	2%	1	1%	3	1%																																																																																																																										
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1	1%	0	0%	1	0%																																																																																																																										
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	2	2%	0	0%	2	1%																																																																																																																										
SECRETARÍA GENERAL	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
SECRETARÍA GENERAL	3	3%	11	7%	14	5%																																																																																																																										
SECRETARÍA GENERAL	10	8%	0	0%	10	4%																																																																																																																										
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	1	1%	1	1%	2	1%																																																																																																																										
TOTAL	122	100%	162	100%	284	100%																																																																																																																										