



## **INFORME CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA LA VIGENCIA 2014.**

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 2014.

El presente informe contiene el balance de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el Instituto Universitario de la Paz durante la vigencia 2014, las cuales fueron recibidas por medio de los canales oficiales (Buzones, Correo electrónico, link de Atención al Ciudadano en la Página Web Institucional) dispuestos por UNIPAZ para tal fin

### **1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN UNIPAZ**

#### **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, los cuales se hallan 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 8 días.

**U n i d o s s o m o s m á s**





Figura 1. Buzón de Sugerencias Edificio Biblioteca

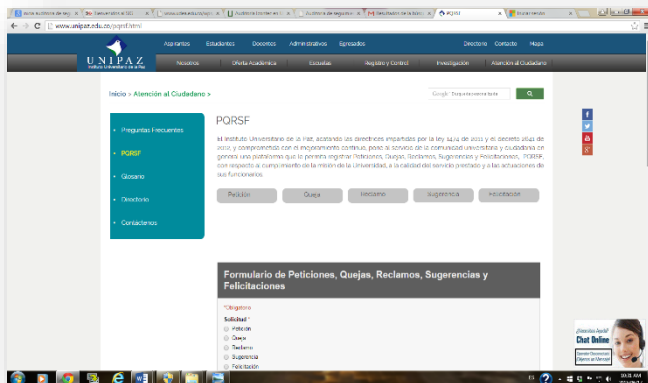


## 1.2 Página Web

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.

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



SC5544-1



**U n i d o s   s o m o s   m á s**



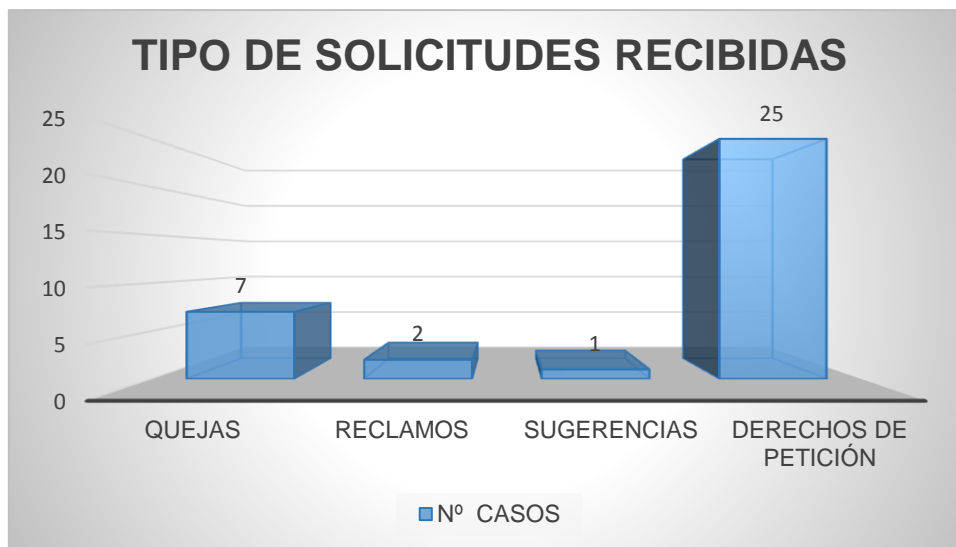
### 1.3 Tratamiento de la Información PQRS

La institución cuenta con dos (2) puntos de atención al ciudadano (Secretaría de Escuelas y Secretaría de Vicerrectoría), el cual es atendido de lunes a viernes dentro del horario de atención al público de la institución. Una vez recepcionada y radicada la información se da traslado a la dependencia competente para la respuesta emitida por el Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ al ciudadano.

### 2. ANÁLISIS DE INFORMACION RECIBIDA:

Para el periodo analizado se recibieron un total de treinta y cinco (35) manifestaciones provenientes de diversos grupos de interés distribuidas de la siguiente forma:

TIPO PQRS	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJAS	7	20%
RECLAMOS	2	6%
SUGERENCIAS	1	3%
DERECHOS DE PETICIÓN	25	71%
TOTAL	35	100%



**U n i d o s   s o m o s   m á s**



## 2.1 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Se evidencia que la mayoría de las peticiones se responden dentro de los términos de ley. De las 35 manifestaciones, el 100% recibieron respuesta y el 92 % de las PQR fueron resueltas en el tiempo establecido en el procedimiento de 10 días hábiles en concordancia con el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo.

Analizando el reporte de peticiones, quejas y/o reclamos recibidos, se establecen los siguientes aspectos relevantes:

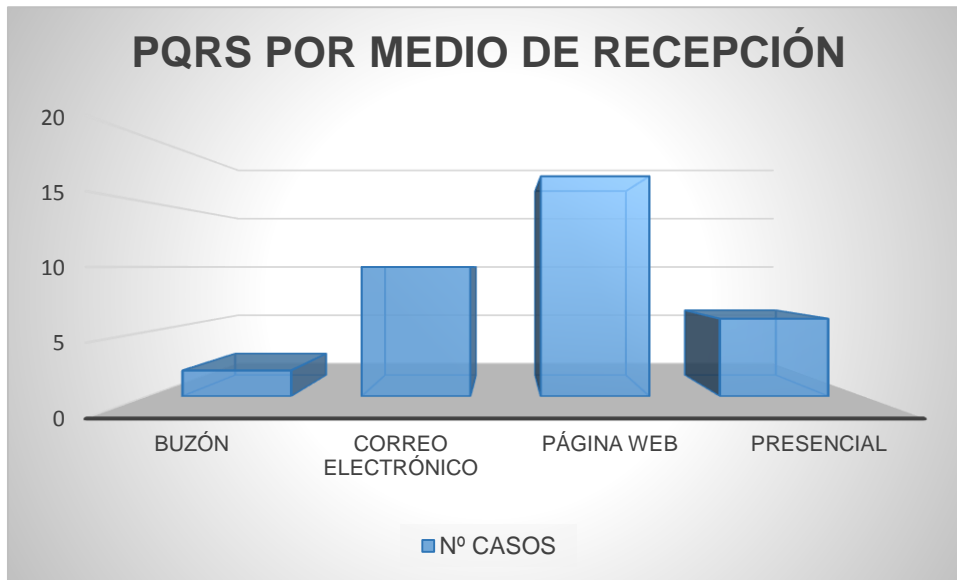
- El factor común de las peticiones realizadas por la comunidad se da por la falta de atención al usuario en las diferentes Unidades Académico - Administrativas sobre información de programas.
- En los meses de enero, febrero y julio se recibe el mayor número de manifestaciones, coincidiendo con el periodo del calendario académico, en la etapa de matrículas e inscripciones en UNIPAZ.
- Los estudiantes de las diferentes escuelas se pronuncian reiterativamente frente a temas como el registro de asignaturas.

## 2.2 PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buzón	2	6%
Correo electrónico	10	29%
Página Web	17	49%
Presencial	6	16%



**U n i d o s   s o m o s   m á s**



### 3. FORTALEZAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LAS PQRS

1. Existe un óptimo servicio de atención y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios del Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ.
2. La Institución cuenta con mecanismos físicos y virtuales para atender de manera oportuna las inquietudes, Peticiones, Quejas y Reclamos de los usuarios 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.

### 4. RECOMENDACIONES

1. Realizar un análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos más recurrentes para construir un Plan de Mejoramiento al presente informe.





2. 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.
3. Mejorar los canales de comunicación a través de la implementación de líneas gratuitas para atención al ciudadano.
4. Implementar la Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental de la Institución para la recepción, traslado y respuesta del servicio de 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,

**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**

---