



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

PERÍODO JULIO A DICIEMBRE
VIGENCIA 2016

ING. GINA PAOLA MARTÍNEZ PUCHE

SEGUIMIENTO A PQRSF SEMESTRE B VIGENCIA 2016



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 llevará a su cargo realizar el seguimiento a la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos 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 suscritas.

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 julio y el 30 de diciembre de 2016, información útil para la revisión y análisis de los procesos y para la formulación de acciones correctivas tendientes a eliminar las causas de las quejas y mejorar las funciones institucionales, pretende además 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 PQRS semestre B para la vigencia 2016.

2. OBJETIVOS

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: Aquel derecho que tiene toda persona para solicitar ante las autoridades o dependencias competente información y/o consulta por razones de interés general o interés particular y elevar solicitudes respetuosas para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

Sugerencia: Es 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.

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 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 B DE 2016



Entidad: Instituto Universitario de la Paz



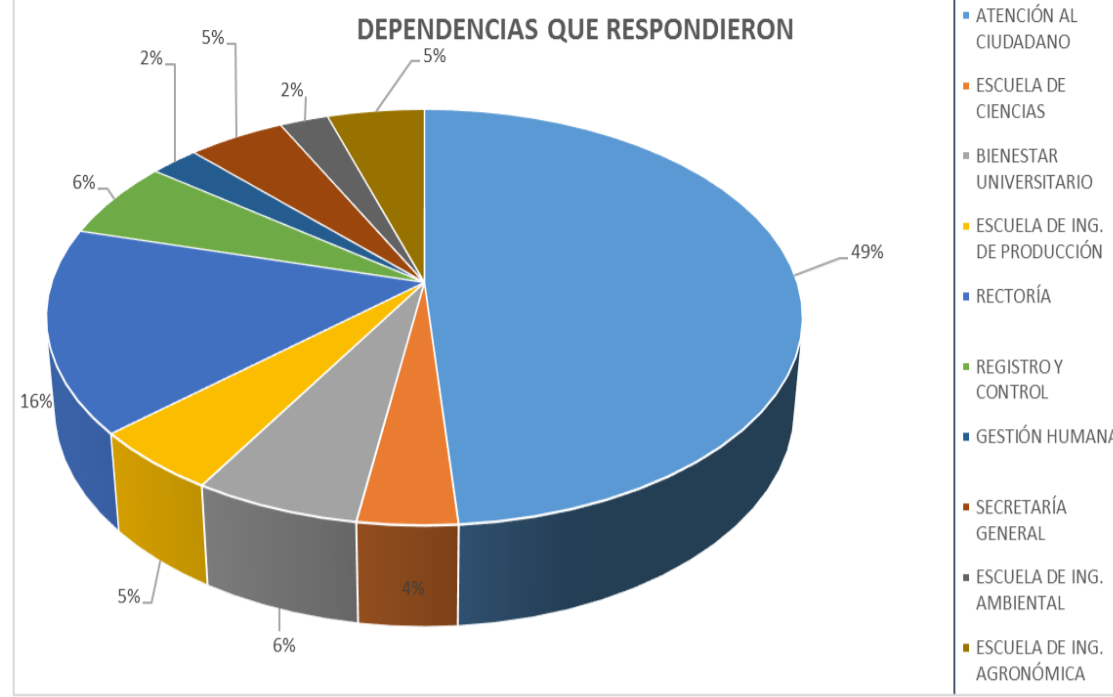
Período de Seguimiento: Semestre B de 2016

SEGUIMIENTO PQRSF

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>JULIO - SEPTIEMBRE</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>OCTUBRE - DICIEMBRE</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICIÓN</td> <td>19</td> <td>51%</td> <td>37</td> <td>82%</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>DERECHOS DE PETICIÓN</td> <td>13</td> <td>433%</td> <td>4</td> <td>133%</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td>3</td> <td>8%</td> <td>3</td> <td>7%</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td>2</td> <td>5%</td> <td>1</td> <td>2%</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>37</td> <td>498%</td> <td>45</td> <td>100%</td> <td>82</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE SOLICITUD	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PETICIÓN	19	51%	37	82%	56	DERECHOS DE PETICIÓN	13	433%	4	133%	17	QUEJAS	3	8%	3	7%	6	RECLAMOS	2	5%	1	2%	3	SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	0	TOTAL	37	498%	45	100%	82		Julio a Diciembre de 2016	Para el período analizado, se recibieron un total de ochenta y dos (82) manifestaciones provenientes de diversos grupos de interés distribuidas de la siguiente forma: La mayor solicitud recibida durante los últimos dos trimestres del año fueron las peticiones y para el tercer trimestre se sumaron los derechos de petición.	Julio de 2016	Diciembre de 2016	100%	Oficios de respuesta emitidos a través de la ventanilla única y correos electrónicos generados desde la cuenta de atención al ciudadano	
	TIPO DE SOLICITUD	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL																																													
PETICIÓN	19	51%	37	82%	56																																														
DERECHOS DE PETICIÓN	13	433%	4	133%	17																																														
QUEJAS	3	8%	3	7%	6																																														
RECLAMOS	2	5%	1	2%	3																																														
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	0																																														
TOTAL	37	498%	45	100%	82																																														
MEDIOS DE RECEPCIÓN	<table border="1"> <thead> <tr> <th>MEDIOS DE RECEPCIÓN</th> <th>JULIO - SEPTIEMBRE</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>OCTUBRE - DICIEMBRE</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VENTANILLA ÚNICA</td> <td>23</td> <td>62%</td> <td>8</td> <td>18%</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>CORREO ELECTRÓNICO</td> <td>10</td> <td>27%</td> <td>37</td> <td>82%</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>PÁGINA WEB</td> <td>4</td> <td>11%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>BUZÓN</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> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>37</td> <td>100%</td> <td>45</td> <td>100%</td> <td>82</td> </tr> </tbody> </table>	MEDIOS DE RECEPCIÓN	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	VENTANILLA ÚNICA	23	62%	8	18%	31	CORREO ELECTRÓNICO	10	27%	37	82%	47	PÁGINA WEB	4	11%	0	0%	4	BUZÓN	0	0%	0	0%	0	CHAT	0	0%	0	0%	0	TOTAL	37	100%	45	100%	82		Julio a Diciembre de 2016	Durante los dos últimos trimestres del año, el principal medio de recepción de consultas ha sido el correo electrónico, con un aumento en la ventanilla única durante el tercer trimestre. De las 82 solicitudes recibidas, 47 han sido recibidas a través del correo electrónico, lo cual representa el 57%.	Julio de 2016	Diciembre de 2016	100%	Oficios de respuesta emitidos por la ventanilla única y correos electrónicos generados desde la cuenta de atención al ciudadano	
	MEDIOS DE RECEPCIÓN	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL																																													
VENTANILLA ÚNICA	23	62%	8	18%	31																																														
CORREO ELECTRÓNICO	10	27%	37	82%	47																																														
PÁGINA WEB	4	11%	0	0%	4																																														
BUZÓN	0	0%	0	0%	0																																														
CHAT	0	0%	0	0%	0																																														
TOTAL	37	100%	45	100%	82																																														
NIVEL DE RESPUESTA	<table border="1"> <thead> <tr> <th>NIVEL DE RESPUESTA</th> <th>JULIO - SEPTIEMBRE</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>OCTUBRE - DICIEMBRE</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>TOTAL</th> <th>TOTAL %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RESPONDIDO</td> <td>36</td> <td>97%</td> <td>44</td> <td>98%</td> <td>80</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDIDO</td> <td>1</td> <td>3%</td> <td>1</td> <td>2%</td> <td>2</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>37</td> <td>100%</td> <td>45</td> <td>100%</td> <td>82</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	NIVEL DE RESPUESTA	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	TOTAL %	RESPONDIDO	36	97%	44	98%	80	98%	NO RESPONDIDO	1	3%	1	2%	2	2%	TOTAL	37	100%	45	100%	82	100%		Julio a Diciembre de 2016	De las 82 solicitudes recibidas, 80 han sido respondidas y todas dentro de los términos de tiempo establecidos por la Ley, lo cual representa el 97,5%. Las dos pendientes están dentro de dichos términos y corresponden a Derechos de Petición que requieren de información especializada y peticiones específicas.	Julio de 2016	Diciembre de 2016	100%	Oficios de respuesta emitidos por la ventanilla única y correos electrónicos generados desde la cuenta de atención al ciudadano															
	NIVEL DE RESPUESTA	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	TOTAL %																																												
RESPONDIDO	36	97%	44	98%	80	98%																																													
NO RESPONDIDO	1	3%	1	2%	2	2%																																													
TOTAL	37	100%	45	100%	82	100%																																													

DEPENDENCIAS QUE RESPONDIERON

DEPENDENCIA QUE RESPONDE	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	27%	30	67%	40
ESCUELA DE CIENCIAS	2	5%	1	2%	3
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3%	4	9%	5
ESCUELA DE ING. DE PRODUCCIÓN	1	3%	3	7%	4
RECTORÍA	12	32%	1	2%	13
REGISTRO Y CONTROL	4	11%	1	2%	5
GESTIÓN HUMANA	1	3%	1	2%	2
SECRETARÍA GENERAL	3	8%	1	2%	4
ESCUELA DE ING. AMBIENTAL	1	3%	1	2%	2
ESCUELA DE ING. AGRONÓMICA	2	5%	2	4%	4
TOTAL	37	100%	45	100%	82



Julio a Diciembre de 2016

De todas las dependencias que recibieron requerimientos en materia de PQRSF durante el segundo semestre de 2016, el programa de Atención al Ciudadano representa el 49%, lo cual indica que se consolida como el principal mecanismo de respuesta a los estamentos que conforman la comunidad académica institucional, en especial para los estudiantes.

Julio de 2016

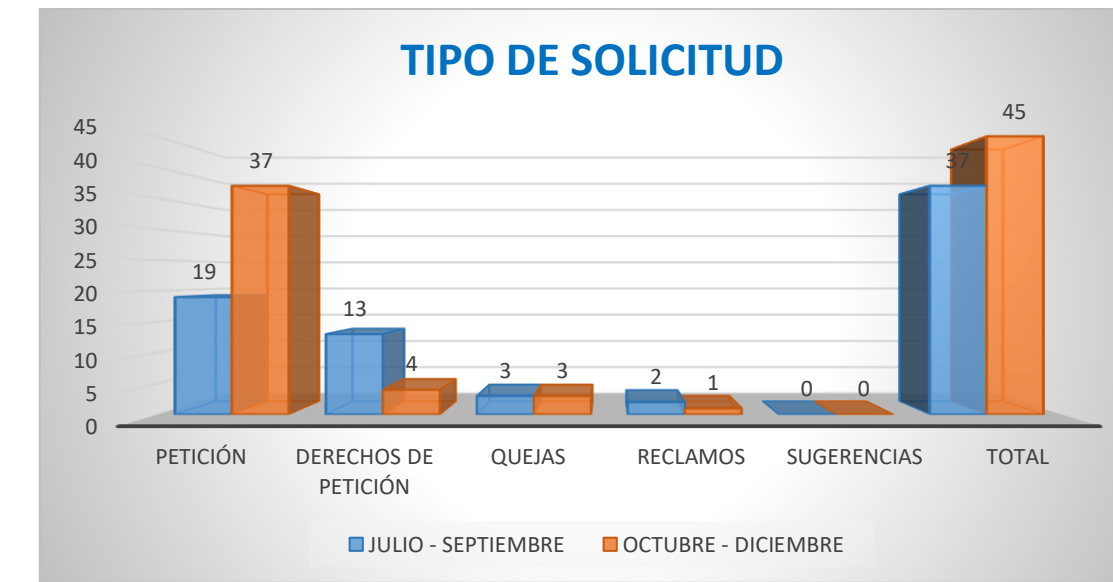
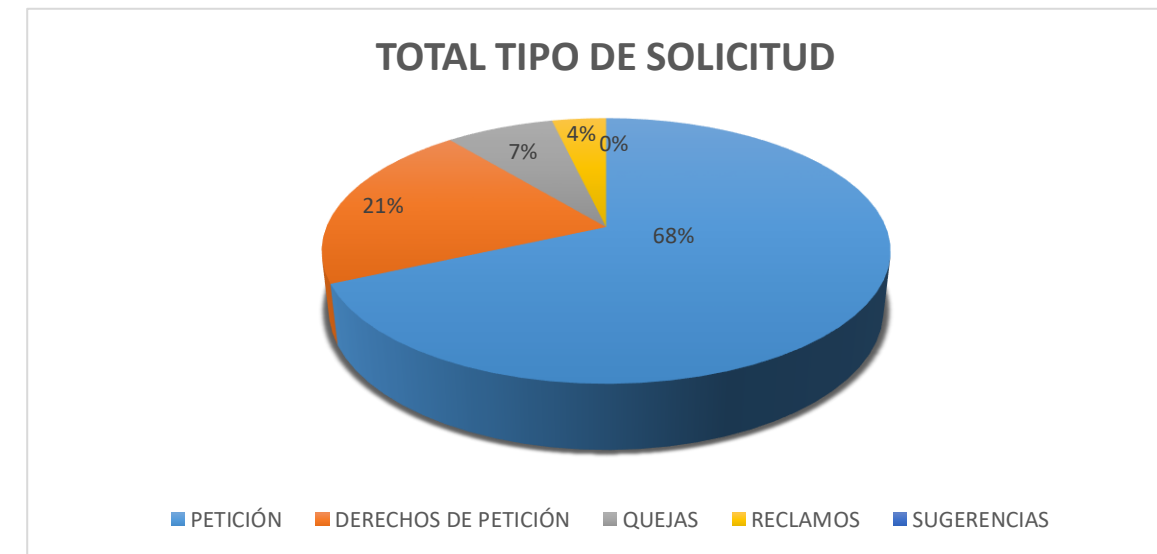
Diciembre de 2016

100%

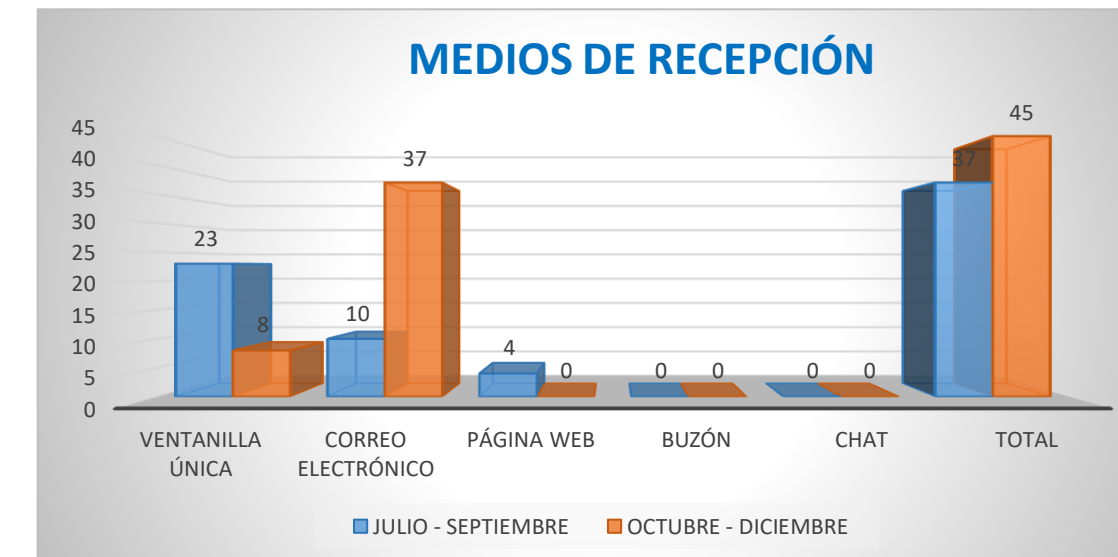
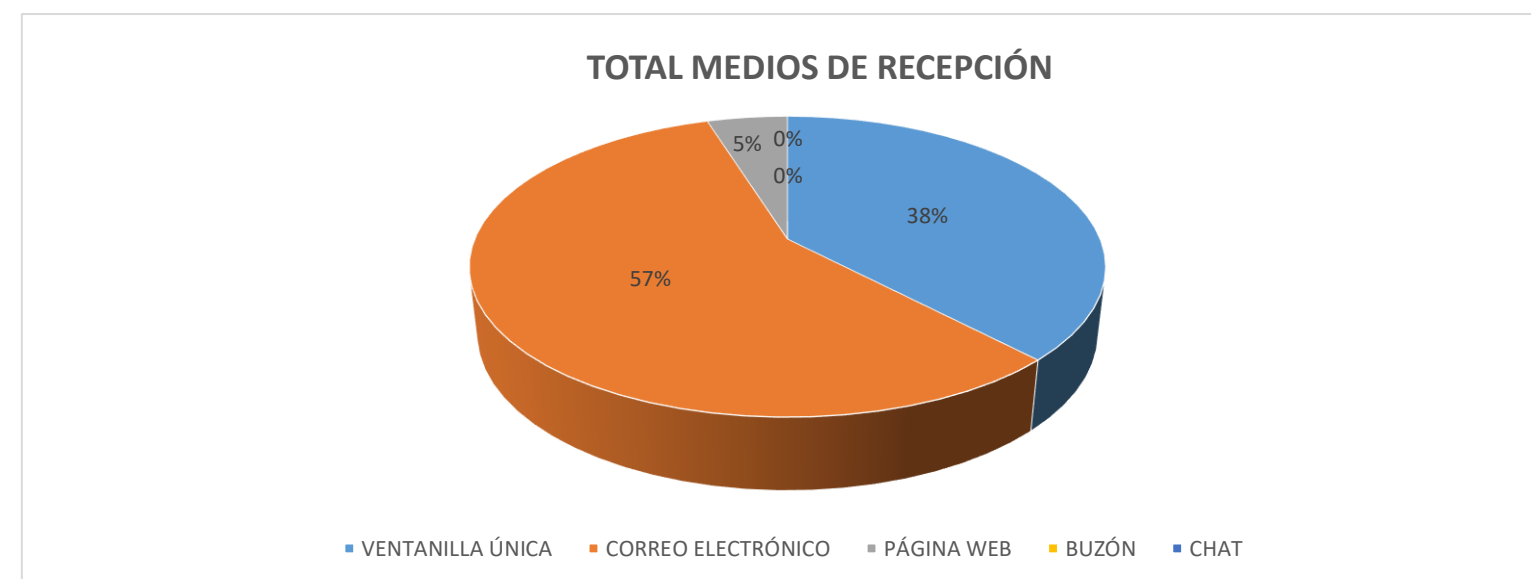
Oficios de respuesta emitidos por la ventanilla única y correos electrónicos generados desde la cuenta de atención al ciudadano

GRÁFICOS

TIPO DE SOLICITUD	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN	19	51%	37	82%	56	68%
DERECHOS DE PETICIÓN	13	433%	4	133%	17	283%
QUEJAS	3	8%	3	7%	6	7%
RECLAMOS	2	5%	1	2%	3	4%
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	37	498%	45	100%	82	100%



MEDIOS DE RECEPCIÓN	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
VENTANILLA ÚNICA	23	62%	8	18%	31	38%
CORREO ELECTRÓNICO	10	27%	37	82%	47	57%
PÁGINA WEB	4	11%	0	0%	4	5%
BUZÓN	0	0%	0	0%	0	0%
CHAT	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	37	100%	45	100%	82	100%



NIVEL DE RESPUESTA	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
RESPONDIDO	36	97%	44	98%	80	98%
NO RESPONDIDO	1	3%	1	2%	2	2%
TOTAL	37	100%	45	100%	82	100%



DEPENDENCIA QUE RESPONDE	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE - DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL CIUDADANO	10	27%	30	67%	40	49%
RECTORÍA	12	32%	1	2%	13	16%
REGISTRO Y CONTROL	4	11%	1	2%	5	6%
SECRETARÍA GENERAL	3	8%	1	2%	4	5%
ESCUELA DE CIENCIAS	2	5%	1	2%	3	4%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3%	4	9%	5	6%
ESCUELA DE ING. DE PRODUCCIÓN	1	3%	3	7%	4	5%
GESTIÓN HUMANA	1	3%	1	2%	2	2%
ESCUELA DE ING. AMBIENTAL	1	3%	1	2%	2	2%
ESCUELA DE ING. AGRONÓMICA	2	5%	2	4%	4	5%
TOTAL	37	100%	45	100%	82	100%

