



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

PERÍODO JULIO A DICIEMBRE
VIGENCIA 2020

Ing. Daniel Fernando Duarte Pabon



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 formulan 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 junio y el 31 de diciembre de 2020, 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 PQRS semestre B para la vigencia 2020.

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 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 2020



Entidad: Instituto Universitario de la Paz

OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Período de Seguimiento: Semestre B de 2020

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> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICIÓN</td> <td>74</td> <td>76%</td> <td>33</td> <td>80%</td> <td>107</td> <td>72%</td> </tr> <tr> <td>DERECHOS DE PETICIÓN</td> <td>7</td> <td>7%</td> <td>12</td> <td>28%</td> <td>19</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td>9</td> <td>9%</td> <td>3</td> <td>8%</td> <td>12</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td>5</td> <td>5%</td> <td>3</td> <td>8%</td> <td>8</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ACCIONES DE TUTELA</td> <td>2</td> <td>2%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>97</td> <td>100%</td> <td>81</td> <td>100%</td> <td>148</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE SOLICITUD	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE-DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	PETICIÓN	74	76%	33	80%	107	72%	DERECHOS DE PETICIÓN	7	7%	12	28%	19	13%	QUEJAS	9	9%	3	8%	12	8%	RECLAMOS	5	5%	3	8%	8	5%	SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	0	0%	ACCIONES DE TUTELA	2	2%	0	0%	2	1%	TOTAL	97	100%	81	100%	148	100%		Julio a Diciembre de 2020	Para el período analizado se recibieron un total de ciento cuarenta y ocho (148) solicitudes tipo PQRSF provenientes de diferentes fuentes y grupos de interés, entre los cuales para el segundo semestre de 2020 la mayor cantidad fueron las peticiones, representados por un 72% y los derechos peticiones, con un 13 %.	Julio de 2020	Diciembre de 2020	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	PORCENTAJE																																																																																																																									
	PETICIÓN	74	76%	33	80%	107	72%																																																																																																																									
DERECHOS DE PETICIÓN	7	7%	12	28%	19	13%																																																																																																																										
QUEJAS	9	9%	3	8%	12	8%																																																																																																																										
RECLAMOS	5	5%	3	8%	8	5%																																																																																																																										
SUGERENCIAS	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
ACCIONES DE TUTELA	2	2%	0	0%	2	1%																																																																																																																										
TOTAL	97	100%	81	100%	148	100%																																																																																																																										
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> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CORREO ELECTRÓNICO</td> <td>78</td> <td>80%</td> <td>37</td> <td>73%</td> <td>115</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>VENTANILLA ÚNICA</td> <td>12</td> <td>12%</td> <td>12</td> <td>24%</td> <td>24</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>PÁGINA WEB</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>2</td> <td>4%</td> <td>2</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>BUZÓN</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>97</td> <td>100%</td> <td>81</td> <td>100%</td> <td>148</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	MEDIOS DE RECEPCIÓN	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE-DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	CORREO ELECTRÓNICO	78	80%	37	73%	115	78%	VENTANILLA ÚNICA	12	12%	12	24%	24	16%	PÁGINA WEB	0	0%	2	4%	2	1%	BUZÓN	0	0%	0	0%	0	0%	CHAT	0	0%	0	0%	0	0%	TOTAL	97	100%	81	100%	148	100%		Julio a Diciembre de 2020	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, el principal medio de recepción de consultas fue el correo electrónico, representado en un 78%; seguido la ventanilla única con un 16 %, y la página web, con un 6 %, cabe resaltar que debido a la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, del Ministerio de Salud y Protección Social que declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID 19, el medio más utilizado, fue el correo electrónico, considerando su funcionalidad y privacidad, además también fue utilizado el chat de la página web para resolver inquietudes de la comunidad universitaria, los cuales tuvieron un uso entre el Julio - Septiembre de 484 chat y entre Octubre- Diciembre de 480 chat.	Julio de 2020	Diciembre de 2020	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	PORCENTAJE																																																																																																																									
	CORREO ELECTRÓNICO	78	80%	37	73%	115	78%																																																																																																																									
VENTANILLA ÚNICA	12	12%	12	24%	24	16%																																																																																																																										
PÁGINA WEB	0	0%	2	4%	2	1%																																																																																																																										
BUZÓN	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
CHAT	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
TOTAL	97	100%	81	100%	148	100%																																																																																																																										
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>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RESPONDIDO</td> <td>97</td> <td>100%</td> <td>47</td> <td>92%</td> <td>144</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDIDO</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>4</td> <td>8%</td> <td>4</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>97</td> <td>100%</td> <td>51</td> <td>100%</td> <td>148</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	NIVEL DE RESPUESTA	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE-DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	RESPONDIDO	97	100%	47	92%	144	97%	NO RESPONDIDO	0	0%	4	8%	4	3%	TOTAL	97	100%	51	100%	148	100%		Julio a Diciembre de 2020	Para el período analizado en el presente informe, es decir, el semestre B de 2020, se puede agradecer que se dio respuesta dentro de los términos de ley (100%). De las 148 solicitudes presentadas, el 97% 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 satisfacción de los usuarios, clientes y partes interesadas a los cuales se les presta el servicio, es de resaltar que de las 4 peticiones que no se dio respuesta dos (2) de ellas eran certificado laboral y las otras dos (2) peticiones requerían de más tiempo para darle respuesta.	Julio de 2020	Diciembre de 2020	100.00%	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	PORCENTAJE																																																																																																																									
	RESPONDIDO	97	100%	47	92%	144	97%																																																																																																																									
NO RESPONDIDO	0	0%	4	8%	4	3%																																																																																																																										
TOTAL	97	100%	51	100%	148	100%																																																																																																																										
DEPENDENCIAS QUE RESPONDIERON	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA QUE RESPONDE</th> <th>JULIO - SEPTIEMBRE</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>OCTUBRE-DICIEMBRE</th> <th>PORCENTAJE</th> <th>TOTAL</th> <th>PORCENTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATENCIÓN AL CIUDADANO</td> <td>21</td> <td>22%</td> <td>21</td> <td>40%</td> <td>42</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO</td> <td>21</td> <td>22%</td> <td>9</td> <td>17%</td> <td>30</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>ESCUELA DE ING. DE PRODUCCIÓN</td> <td>7</td> <td>7%</td> <td>2</td> <td>4%</td> <td>9</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>RECTORÍA</td> <td>2</td> <td>2%</td> <td>1</td> <td>2%</td> <td>3</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>BIENESTAR UNIVERSITARIO</td> <td>10</td> <td>10%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>10</td> <td>7%</td> </tr> <tr> <td>ESCUELA DE CIENCIAS</td> <td>7</td> <td>7%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>7</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>ESCUELA DE ING. AMBIENTAL Y DE SANEAMIENTO</td> <td>5</td> <td>5%</td> <td>2</td> <td>4%</td> <td>7</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>1</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>ESPESOR DE INGENIERÍA AGRONÓMICA</td> <td>2</td> <td>2%</td> <td>1</td> <td>2%</td> <td>3</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>OPCIÓN TIC</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>2</td> <td>4%</td> <td>5</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>GESTIÓN HUMANA</td> <td>4</td> <td>4%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>4</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>TESORERÍA</td> <td>13</td> <td>14%</td> <td>8</td> <td>15%</td> <td>21</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>ESCUELA DE INGENIERA AGRONÓMICA</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>96</td> <td>100%</td> <td>52</td> <td>100%</td> <td>148</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE-DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	ATENCIÓN AL CIUDADANO	21	22%	21	40%	42	28%	REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	21	22%	9	17%	30	20%	ESCUELA DE ING. DE PRODUCCIÓN	7	7%	2	4%	9	6%	RECTORÍA	2	2%	1	2%	3	2%	BIENESTAR UNIVERSITARIO	10	10%	0	0%	10	7%	ESCUELA DE CIENCIAS	7	7%	0	0%	7	5%	ESCUELA DE ING. AMBIENTAL Y DE SANEAMIENTO	5	5%	2	4%	7	5%	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%	ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1	1%	0	0%	1	1%	ESPESOR DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	2	2%	1	2%	3	2%	OPCIÓN TIC	0	0%	0	0%	0	0%	SECRETARÍA GENERAL	3	3%	2	4%	5	3%	GESTIÓN HUMANA	4	4%	0	0%	4	3%	TESORERÍA	13	14%	8	15%	21	14%	ESCUELA DE INGENIERA AGRONÓMICA	0	0%	0	0%	0	0%	TOTAL	96	100%	52	100%	148	100%		Julio a Diciembre de 2020	Para el período analizado, de todas las dependencias que recibieron requerimientos en materia de PQRSF durante el segundo semestre de 2020, el programa de Atención al Ciudadano respondió la mayor parte, con una participación del 28 %, seguido de la oficina de Registro y Control Académico, con el 20 % y tesorería con un 14 %. Escuela de ciencia con un 7 % y Gestión Humana con un 7 % . Lo anterior demuestra que son áreas que por su función misional tiene información académica entre otros aspectos institucionales, o como en el caso de la Secretaría General, dan respuesta a los derechos de petición o acciones de tutela interpuestas.	Julio de 2020	Diciembre de 2020	100%	Oficios de respuesta emitidos por la ventanilla única y correos electrónicos generados desde la cuenta de atención al ciudadano	
	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	JULIO - SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE-DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE																																																																																																																									
	ATENCIÓN AL CIUDADANO	21	22%	21	40%	42	28%																																																																																																																									
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	21	22%	9	17%	30	20%																																																																																																																										
ESCUELA DE ING. DE PRODUCCIÓN	7	7%	2	4%	9	6%																																																																																																																										
RECTORÍA	2	2%	1	2%	3	2%																																																																																																																										
BIENESTAR UNIVERSITARIO	10	10%	0	0%	10	7%																																																																																																																										
ESCUELA DE CIENCIAS	7	7%	0	0%	7	5%																																																																																																																										
ESCUELA DE ING. AMBIENTAL Y DE SANEAMIENTO	5	5%	2	4%	7	5%																																																																																																																										
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	1	1%	0	0%	1	1%																																																																																																																										
ESPESOR DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	2	2%	1	2%	3	2%																																																																																																																										
OPCIÓN TIC	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
SECRETARÍA GENERAL	3	3%	2	4%	5	3%																																																																																																																										
GESTIÓN HUMANA	4	4%	0	0%	4	3%																																																																																																																										
TESORERÍA	13	14%	8	15%	21	14%																																																																																																																										
ESCUELA DE INGENIERA AGRONÓMICA	0	0%	0	0%	0	0%																																																																																																																										
TOTAL	96	100%	52	100%	148	100%																																																																																																																										