



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

PERÍODO ENERO A JUNIO
VIGENCIA 2017

ING. GINA PAOLA MARTÍNEZ PUCHE



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 enero y el 30 de junio de 2017, 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 A para la vigencia 2017.

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 la 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 atencionaalciudadano@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 2017



Entidad: Instituto Universitario de la Paz

OFICINA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Periodo de Seguimiento: Semestre A de 2017

SEGUIMIENTO PQRSF

COMPONENTE	CRITERIO DE FUENTE	GRÁFICO	PERIODO 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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PETICIÓN</td> <td>54</td> <td>73%</td> <td>32</td> <td>67%</td> <td>86</td> </tr> <tr> <td>DERECHOS DE PETICIÓN</td> <td>9</td> <td>12%</td> <td>8</td> <td>17%</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>QUEJAS</td> <td>8</td> <td>11%</td> <td>4</td> <td>8%</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>RECLAMOS</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>4</td> <td>8%</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>SUGERENCIAS</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ACCIÓN DE TUTELA</td> <td>2</td> <td>3%</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>74</td> <td>100%</td> <td>48</td> <td>100%</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE SOLICITUD	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	PETICIÓN	54	73%	32	67%	86	DERECHOS DE PETICIÓN	9	12%	8	17%	17	QUEJAS	8	11%	4	8%	12	RECLAMOS	0	0%	4	8%	4	SUGERENCIAS	1	1%	0	0%	1	ACCIÓN DE TUTELA	2	3%	0	0%	2	TOTAL	74	100%	48	100%	122		Enero a Junio de 2017	<p>Para el periodo analizado, se recibieron un total de ciento veintidos (122) manifestaciones provenientes de diversos grupos de interés distribuidas de la siguiente forma: La mayor solicitud en el primer semestre de 2017 fueron las peticiones y los derechos de petición.</p>	Enero de 2017	Junio de 2017	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	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL																																																			
PETICIÓN	54	73%	32	67%	86																																																				
DERECHOS DE PETICIÓN	9	12%	8	17%	17																																																				
QUEJAS	8	11%	4	8%	12																																																				
RECLAMOS	0	0%	4	8%	4																																																				
SUGERENCIAS	1	1%	0	0%	1																																																				
ACCIÓN DE TUTELA	2	3%	0	0%	2																																																				
TOTAL	74	100%	48	100%	122																																																				
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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CORREO ELECTRONICO</td> <td>36</td> <td>49%</td> <td>34</td> <td>71%</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>VENTANILLA UNICA</td> <td>37</td> <td>50%</td> <td>13</td> <td>27%</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>PÁGINA WEB</td> <td>1</td> <td>1%</td> <td>1</td> <td>2%</td> <td>2</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>74</td> <td>100%</td> <td>48</td> <td>100%</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	MEDIOS DE RECEPCIÓN	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	CORREO ELECTRONICO	36	49%	34	71%	70	VENTANILLA UNICA	37	50%	13	27%	50	PÁGINA WEB	1	1%	1	2%	2	BUZÓN	0	0%	0	0%	0	CHAT	0	0%	0	0%	0	TOTAL	74	100%	48	100%	122		Enero a Junio de 2017	<p>Dentro de los mecanismos de participación ciudadana establecidos por el Instituto Universitario de la Paz – UNIPAZ, 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 los dos primeros trimestres del año, el principal medio de recepción de consultas fue el correo electrónico, con un aumento en la ventanilla única durante el primer trimestre. Por efectos de comodidad y funcionalidad, el correo electrónico es el medio más utilizado.</p>	Enero de 2017	Junio de 2017	100%	Oficios de respuesta emitidos por la ventanilla única y correos electrónicos generados desde la cuenta de atención al ciudadano							
	MEDIOS DE RECEPCIÓN	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL																																																			
CORREO ELECTRONICO	36	49%	34	71%	70																																																				
VENTANILLA UNICA	37	50%	13	27%	50																																																				
PÁGINA WEB	1	1%	1	2%	2																																																				
BUZÓN	0	0%	0	0%	0																																																				
CHAT	0	0%	0	0%	0																																																				
TOTAL	74	100%	48	100%	122																																																				
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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RESPONDIDO</td> <td>70</td> <td>95%</td> <td>46</td> <td>96%</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>NO RESPONDIDO</td> <td>4</td> <td>5%</td> <td>2</td> <td>4%</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>74</td> <td>100%</td> <td>48</td> <td>100%</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table>	NIVEL DE RESPUESTA	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL	RESPONDIDO	70	95%	46	96%	116	NO RESPONDIDO	4	5%	2	4%	6	TOTAL	74	100%	48	100%	122		Enero a Junio de 2017	<p>Se evidencia que la mayoría se responden dentro de los términos de ley. De las 122 manifestaciones, el 95% recibieron respuesta, las PQRSF fueron resueltas dentro de los términos de tiempo establecidos en el procedimiento de 10 días hábiles en concordancia con el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo. Las 6 pendientes están dentro de dichos términos y corresponden a Derechos de Petición que requieren de información especializada y peticiones específicas. Este comportamiento indica que la capacidad de respuesta institucional se ha fortalecido debido a la importancia de contar con la satisfacción de los usuarios a los cuales se les presta el servicio.</p>	Enero de 2017	Junio de 2017	97,50%	Oficios de respuesta emitidos por la ventanilla única y correos electrónicos generados desde la cuenta de atención al ciudadano																									
	NIVEL DE RESPUESTA	ENERO - MARZO	PORCENTAJE	ABRIL - JUNIO	PORCENTAJE	TOTAL																																																			
RESPONDIDO	70	95%	46	96%	116																																																				
NO RESPONDIDO	4	5%	2	4%	6																																																				
TOTAL	74	100%	48	100%	122																																																				

