



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

PERÍODO JULIO A DICIEMBRE
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, 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 julio y el 31 de diciembre 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 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 2017.

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: 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.

DEPENDENCIA QUE RESPONDE	JULIO-SEPTIEMBRE	PORCENTAJE	OCTUBRE-DICIEMBRE	PORCENTAJE	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	17%	15	32%	22
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO	5	12%	7	15%	12
ESCUELA DE INGI. DE PRODUCCIÓN	8	19%	3	6%	11
RECTORIA	2	5%	1	2%	3
SECRETARÍA GENERAL	5	12%	6	13%	11
ESCUELA DE CIENCIAS	6	14%	2	4%	8
ESCUELA DE INGI. AMBIENTAL Y DE SANEAMIENTO	5	12%	4	9%	9
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0%	4	9%	4
GESTIÓN HUMANA	0	0%	3	6%	3
ESCUELA DE MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA	0	0%	1	2%	1
ESCUELA DE INGI. AGROINDUSTRIAL	0	0%	0	0%	0
DELEGACIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	1	2%	0	0%	1
VICERRECTORIA	1	2%	0	0%	1
ESCUELA DE INGENIERÍA AGRONÓMICA	2	5%	1	2%	3
TOTAL	42	100%	47	100%	89



Julio a Diciembre de 2017

Para el periodo analizado, de todas las dependencias que recibieron requerimientos en materia de PQRSF durante el segundo semestre de 2017, el programa de Atención al Ciudadano respondió la mayor parte, con una participación del 32%, seguido de la oficina de Registro y Control Académico, con un 15% y la Secretaría General, con un 13%. Lo anterior demuestra que son áreas que por su función misional tiene información académica como reporte de notas, inscripciones, matrículas, concen los programas ofertados 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 2017

Diciembre de 2017

100%

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