

INFORME DE SEGUIMIENTO “PQRSDF” II TRIMESTRE DE 2020

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO
"Gestión de resultados con valores"
Agosto de 2020

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  unquindioconectada

www.uniquindio.edu.co

INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío a través de la Oficina Asesora de Control Interno, presenta el informe de seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones “PQRSDF” recibidas y atendidas por las dependencias durante el segundo trimestre de 2020. Con los resultados de este informe se busca fortalecer la gestión y la mejora continua, de tal manera que se cumpla lo establecido en la Ley en cuanto a términos y calidad en la respuesta y también se utilice como una herramienta de gestión de la calidad en la institución.

Con este informe se da cumplimiento a la normatividad vigente, específicamente lo mencionado en la Constitución Política de Colombia en los Artículos 2,123, 209, 270, Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción y la Ley 1755 del 30 de junio de 2015.

Aquí se define, entre otros aspectos, la cantidad de “PQRSDF” que ingresaron a través de la herramienta Sistema de Gestión de Correspondencia SGC, específicamente utilizando el canal virtual, de tal manera que se pudieron realizar estadísticas de acuerdo con el número de “PQRSDF” presentadas ante la institución, adelantando análisis comparativos entre trimestres, lo cual servirá de insumo para la mejora continua en cada uno de los procesos.

ALCANCE

Este informe de seguimiento se enmarcó en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas por la Institución del 01 de abril al 30 de junio de 2020.

CANALES DE ATENCIÓN

La Universidad del Quindío pone a disposición de los usuarios los siguientes canales de atención para el acceso de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades “PQRSDF” originadas a través de los diferentes puntos de atención existentes en la institución apoyados como:

- ✓ Línea gratuita: 018000 96 35 78 opción 5.
- ✓ Línea Anticorrupción.
- ✓ Atención al ciudadano: +57 (6) 7359416 Ext. 416.

Atendiendo las solicitudes de información de una manera ágil y oportuna desde la administración de las “PQRSDF” y/o re direccionándolas al área de su competencia.

Además, se cuenta con un punto de atención presencial, ubicada en la Carrera 15 Calle 12 Norte, Armenia, Quindío Bloque Administrativo 1, Piso 1 y electrónicos mediante el portal de la Universidad.

Cabe aclarar, que con la emergencia sanitaria que actualmente vive el país, los canales presenciales se encuentran restringidos, aunque existe recepción de documentación por parte de la Oficina de Gestión Documental.

http://intraweb.uniquindio.edu.co/index.php?option=com_formasonline&formasonlineform=FormaLogin

CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES “PQRSDF”.

Durante el I Trimestre de la vigencia 2020 fueron radicadas **208** PQRSDF, y en el II Trimestre de 2020 fueron radicadas **196**.

Tabla 1. Comparativo de PQRSDF, primer trimestre 2020 – segundo trimestre 2020

ESTADO ACTUAL DE PQRSDF	I trimestre 2020	II trimestre 2020	Total PQRSDF ambos trimestres	Variación %
Cancelado	0	0	0	0%
Finalizado a Tiempo	200	179	379	-11%
Finalizado Vencido	6	0	6	0%
Asignado a Tiempo	0	0	0	0%
Asignado vencido	0	1	1	0%
Respuesta parcial x vencimiento	0	1	1	0%
Asignado por vencerse	2	15	17	-87%
Total PQRSDF	208	196	404	-6%

De la tabla 1 se observa que el número de PQRSDF recibidos en el segundo trimestre de la vigencia 2020 disminuyeron en un **-6%** respecto al primer trimestre de 2020 y no se encontraron PQRSDF vencidos extemporáneos.

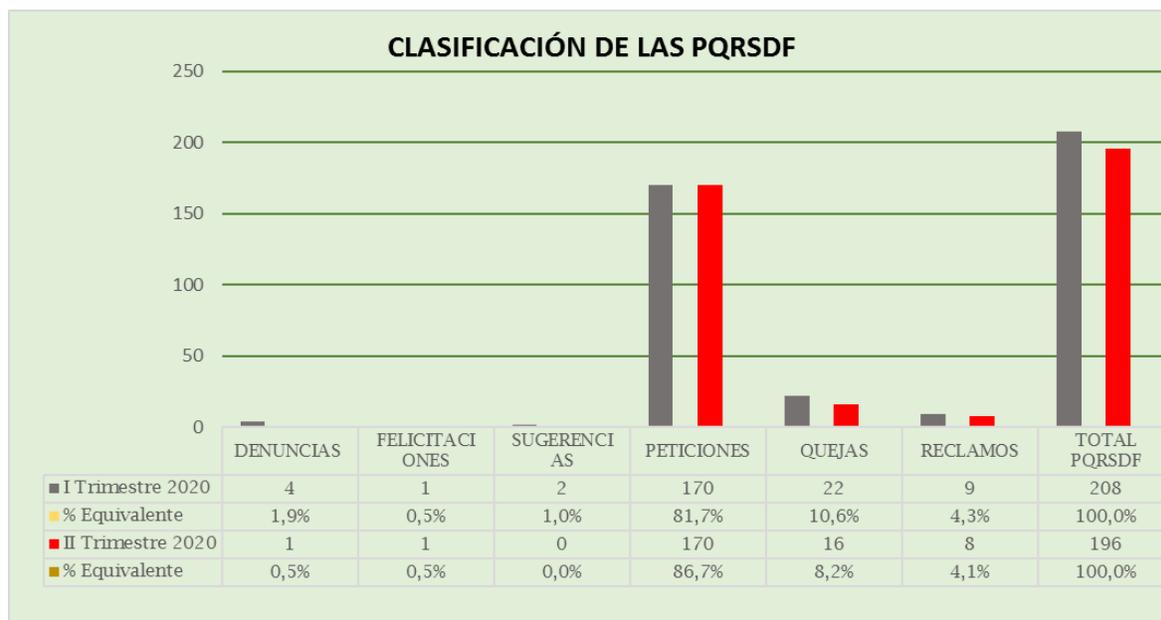
De otro lado, revisando las principales causas de las PQRSDF que ingresaron a la institución en el trimestre de estudio se presenta el siguiente resumen:

Tabla 2. Clasificación de “PQRSDF” por asuntos especificando los relevantes para ambos trimestres

	Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes		Estudiantes, Particulares, Administrativos y Docentes
I TRIMESTRE ENERO A MARZO 2020	Queja: Tramitología.	II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2020	Queja: Tramitología en los diferentes procesos administrativos.
	Estudiantes Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información		Estudiantes Quejas: Metodología docente, Tramitología, falta de información. Calamidad Salud Pública (Cuarentena), dificultad con la plataforma, procesos de inscripciones.
	Reclamo: Tramitología		Reclamo: Tramitología

Asimismo, en el gráfico 1 se observa que el 86.7% de las PQRSDF corresponden a peticiones, mientras que el porcentaje de quejas es de 8.2 % y reclamos fue del 4.1%.

Gráfico 1. Clasificación por tipo de eje temático de “PQRSDF”



De otro lado, frente a las unidades receptoras de las PQRSDF, el Anexo 1 muestra la distribución por Programas, Áreas y Dependencias periodo de estudio en comparación con el primer trimestre del año 2020.

Sin embargo, en la siguiente tabla se muestran los Programas, Áreas y Dependencias con mayor número de PQRSDF, en estas, está representado el **76%** de PQRSDF que ingresan a la institución.

Tabla 4. Dependencias con mayor número de PQRSDF

DEPENDENCIAS	I TRIMESTRE ENERO A MARZO 2020	II TRIMESTRE ABRIL A JUNIO 2020	VARIACIÓN %
Área Sistemas y Tecnología	33	112	239%
Admisiones y Registros	38	18	-53%
Área bienestar Institucional / G. Humana	19	4	-79%
Secretaría General	23	11	-52%
Vicerrectoría Académica	5	0	-100%
Rectoría	6	0	-100%
Área de Mantenimiento	8	0	-100%
Vicerrectoría Administrativa	0	4	0%
Seguridad y Salud Trabajo	11	0	-100%

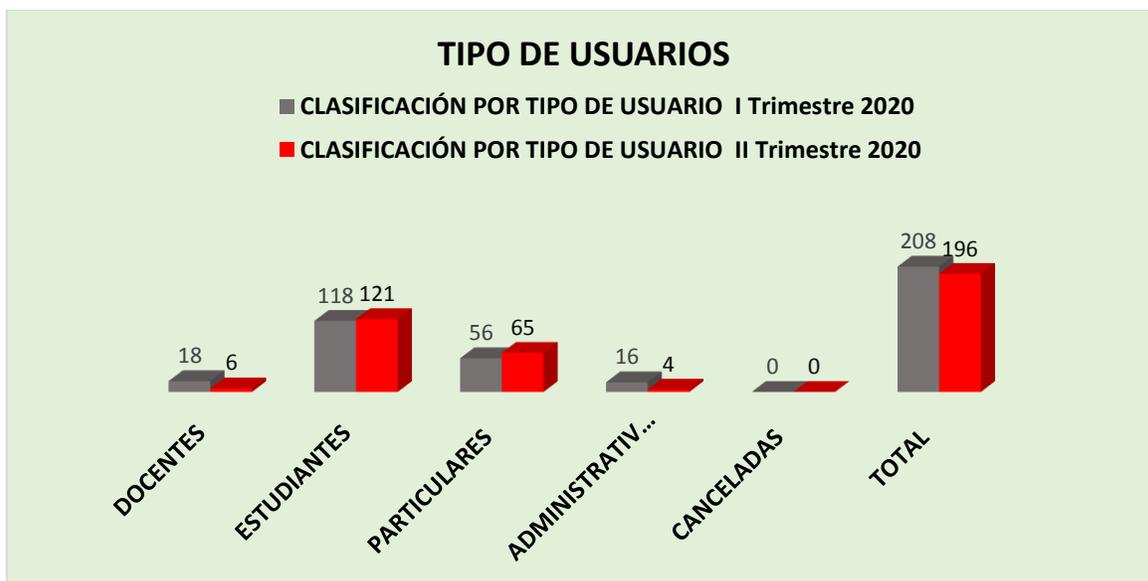
Radicación de Felicitaciones

Las felicitaciones son una medida importante de la calificación excelente de un servicio prestado por parte de la comunidad, en este sentido, dentro del informe se le dará siempre un capítulo aparte para resaltar aquellas felicitaciones que ingresan en cada uno de los periodos, de tal manera que se otorgue un reconocimiento al área receptora y se motive a las otras áreas para que sus usuarios emitan felicitaciones sobre el trabajo que adelantan

Para el segundo trimestre del 2020 la institución recibió una felicitación, específicamente a la Oficina de Vicerrectoría Académica, la cual señaló:

“Muy buenas tardes, hoy quiero hacer un llamado de felicitaciones para victoria Meléndez, ha sido una persona la cual nos ha ayudado en todo momento que lo hemos necesitado, nunca nos ha sacado el cuerpo para cualquier inquietud que hemos tenido, ella siempre nos ha colaborado es una excelente persona digna de admirar por su gran labor y paciencia que ha tenido para con nosotros. Ahora quiero resaltar en cuanto la situación que hemos estado viviendo con el confinamiento se tuvieron muchas dificultades, ya que no esperábamos que esta pandemia. y victoria Meléndez fue de gran apoyo en esta situación donde nos colaboró con lo que nosotros necesitaríamos ella está ahí ayudándonos siempre. muchas felicitaciones a viki como le decimos cariñosamente mil gracias por todo tu apoyo y por estar siempre ahí para colaborarnos Dios te bendiga siempre”.

Gráfico 2. Clasificación de “PQRSDF” por tipo de Usuario



Por último, se presenta en el gráfico 2 la representación de PQRSDF de acuerdo con el tipo de usuario, mostrando que esta oportunidad son los estudiantes y los particulares son el grupo más representativo para esta vigencia.

CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

- ✓ El segundo trimestre de la vigencia comprendida abril a junio de 2020 se evidenció una reducción de los PQRSDF, esto se podría explicar con la estacionalidad existente en este indicador.
- ✓ El **76%** de las PQRSDF del segundo trimestre corresponden a 9 Áreas, Programas y Dependencias, por lo que se recomienda analizar dentro de sus procesos las causas principales del ingreso de las mismas de tal forma que se identifiquen acciones de mejoramiento, en caso de requerirse, para retroalimentar el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Finalmente, y en atención a la actual contingencia, se recuerda a la comunidad universitaria la necesidad de prestar un servicio al ciudadano (estudiantes, padres de familia, docentes, entre funcionarios al interior de la Institución, y en general a cualquier ciudadano interesado en los asuntos de la Universidad), que contemple como mínimo los siguientes atributos: respetuoso, trato digno, confiable, empático, incluyente, oportuno, efectivo.

Erwin Fabián Álvarez Rojas
Jefe de Oficina Asesora de Control Interno

Proyectó: Diana María Arcila Soto

Anexo 1. Distribución de PQRSDF por dependencias

DEPENDENCIAS		I Trimestre 2020	II Trimestre 2020
OFICINAS PRINCIPALES	Rectoría	6	1
	Secretaría General	23	11
	Vicerrectoría Académica	5	2
	Vicerrectoría Administrativa	4	4
	Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo	1	1
	Vicerrectoría de Investigación	1	1
ÁREAS	Área Biblioteca	1	0
	Área Gestión Humana	19	3
	Área Bienestar Institucional	5	4
	Área de Mantenimiento	1	0
	Área Planeación Física	2	0
	Área Sistemas y Tecnología	33	112
	Área Gestión Documental	2	1
	Área Financiera	0	2
	Área Contable y Financiera	2	0
	Área de Asuntos Docentes	4	3
	Área Audiovisual	1	0
	Área de Tesorería	2	1
	FACULTADES	Facultad de Ingeniería	0
Facultad Ciencias de la Salud		2	0
Facultad de Ciencias Económicas		0	3
Facultad de Ciencias Humanas		1	0
Facultad de Ciencias básicas		1	0
DOCTORADO	Ciencias de la Educación	0	3
MAESTRIAS	Maestría en Biología Vegetal	0	1
OFICINAS ASESORAS	Asuntos Disciplinarios	0	0
	Admisiones y Registros	38	18
	Jurídica	8	0
	Gestión y Aseguramiento	0	1
	Planeación y Desarrollo	0	1
	Administración de Negocios Distancia	4	1
	Administración de Negocios Presencial	0	1
	Administración Financiera	2	1
	Ciencia de la Información y la Documentación	3	2

PROGRAMAS	Gerontología	0	1
	Contaduría	1	0
	Economía	1	1
	Ingeniería Civil	3	1
	Biología	1	1
	Filosofía	0	1
	Física	0	0
	Ingeniería de Alimentos	0	0
	Seguridad y Salud Trabajo	11	2
	Sistemas y Computación	4	3
	Trabajo Social	0	1
	Química	1	1
	Zootecnia	1	0
	Artes Visuales	3	0
	Medicina	0	0
LICENCIATURAS	Educación Física y Deporte	0	1
	Lenguas Modernas	3	3
	Literatura y lenguas castellana	0	0
	Matemáticas	0	1
	Pedagogía Social	0	0
	Ciencias Naturales	0	0
	Ciencias Sociales	1	1
TECNOLOGÍAS	Obras Civiles	4	0
	Agropecuaria	0	0
	Topografía	0	0
	Instrumentación	3	0
	Sin asunto	0	0
TOTAL	TOTAL PQRSDF AMBOS TRIMESTRES	208	196

Anexo 2. Glosario

Derecho de Petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones, respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (C. N. art. 23).

De acuerdo con los preceptos normativos, la petición puede hacerse por medio de diferentes modalidades y se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción o de acuerdo con su modalidad, de la siguiente manera:

Solicitud de Documentos o información: Requerimiento para la producción de documentos que reposan en los archivos de la Institución. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Consulta: Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán atenderse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Solicitud de Información Pública: Cuando se solicita acceso a la información pública que la Institución genera, obtiene, adquiere o controla en el ejercicio de su función. Deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos de otra, esta deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud. Deberán atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Sugerencia: En 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. Deberán atenderse dentro de los quince (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Denuncia: (por actos de corrupción Internos/ Externos) es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades. Deberán atenderse inmediato.

Felicitación: Es la expresión de satisfacción que le hace agradable o feliz a una persona, comunidad o sector, a través de la ocurrencia de un hecho, como respuesta de una necesidad resuelta a través de una actividad ejecutada por la Institución.



UNIVERSIDAD
DEL QUINDÍO



OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

Tel: (57) 6 735 9300 Ext 324
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
controlinterno@uniquindio.edu.co

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



uniquindioconectada