Universidad Industrial de Santander

SISTEMA DE INFORMACIÓN PQRDSR
INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS

PERIODO 1-2020
(Enero 1° - Junio 30 de 2020)

Ing. Francisco Javier Acevedo
Director de Control Interno y Evaluación de Gestión

PRESENTADO A:
COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO

Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión
Bucaramanga, Julio de 2020

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS - PQRDSR

1. TÍTULO

Informe semestral de evaluación y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos (PQRDSR), presentados por los grupos de interés, con ocasión de los servicios que presta la Universidad Industrial de Santander.

2. FECHA DE EMISIÓN

Julio 31 de 2020.

La Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión realiza la evaluación y seguimiento al manejo del Servicio de Información y Atención al ciudadano, en lo referente a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos presentados por los grupos de interés de la institución, con el fin de determinar si este servicio se cumple con los requisitos de oportunidad y objetividad establecidos por la ley, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes de mejoramiento institucionales y en las unidades académicas y administrativas.

De acuerdo con lo anterior, la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión realizó el seguimiento a la información sobre el manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Denuncias y Reconocimientos registrados en el primer semestre del año 2020 en el Sistema de Información Institucional PQRDSR, periodo comprendido entre enero 1° a junio 30 de la vigencia referida.

3. CONTEXTUALIZACIÓN

- **Marco legal.** Entre otras, la siguiente es la normativa vigente que rige la atención al ciudadano:

  - ✓ Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).
  - ✓ Ley 30 de 1992, Régimen de Educación Superior.
  - ✓ Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.
  - ✓ Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).
  - ✓ Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción (Art. 54 y 55).
  - ✓ Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único (Art. 34, Numerales 19 y 34).
  - ✓ Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
  - ✓ Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites (Art. 81).
  - ✓ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición (Art. 4 – 31).
  - ✓ Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (Art. 73 y 76).
  - ✓ Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.
  - ✓ Ley 1755 de 2015, Regula el Derecho Fundamental de Petición y otras disposiciones.
  - ✓ Ley 1952 de 2019, Código General Disciplinario (entra en vigencia, parcialmente, el 28 de mayo de 2019).
  - ✓ Decreto 1757 de 1994 (Art. 3-6).
  - ✓ Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
  - ✓ Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).
  - ✓ Directiva Presidencial 05 de 1995.
  - ✓ Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.

- **Definiciones[1]:**

  - ✓ **Petición:** Requerimiento de información específica relacionada con los servicios que presta la Institución. El usuario puede presentar solicitudes respetuosas requiriendo la prestación de un servicio, solicitando información o una consulta.
  - ✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento a la Institución 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 de que se establezcan responsabilidades.
  - ✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un usuario en razón del incumplimiento de un requisito, de una conducta incorrecta o de un hecho arbitrario, con el propósito de que se corrijan o se adopten las medidas pertinentes.
  - ✓ **Reclamo:** Es una solicitud del beneficiario con el objeto de que se revise una actuación administrativa y/o académica, motivo de su inconformidad, y se tome una decisión final justa y equitativa.
  - ✓ **Sugerencia:** Es una insinuación o formulación de ideas tendientes al mejoramiento en la prestación o calidad de un servicio o la gestión de la entidad.
  - ✓ **Reconocimiento:** Manifestación de satisfacción y agrado sobre los resultados, bienes y servicios ofrecidos por la Institución.
  - ✓ **PQRDSR:** Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Sugerencia y Reconocimiento.
  - ✓ **DCIEG:** Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión.
  - ✓ **UAA:** Unidades Académico administrativas de la UIS.

- **Procedimiento:**

Para el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, la Universidad tiene definido el Procedimiento PSE.04, el cual tiene como objetivo "*Establecer la metodología para el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos de manera oportuna, confidencial y objetiva, con el fin de garantizar la mejora en las actividades desarrolladas de acuerdo con la normativa vigente*"[2].

- **Formatos utilizados:**

  - ✓ Formato FSE.06 para recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y reconocimientos. Se encuentra a disposición de los grupos de interés en la DCIEG.

- **Canales disponibles para la presentación de PQRDSR:**

  - ✓ **De manera personal**: En la oficina de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión y en las secretarías de las Unidades Académico Administrativas de la institución.

  - ✓ **Correo Institucional**: atencionalciudadano@uis.edu.co proporciona a los grupos de interés un medio de comunicación, que les permite expresar su opinión frente a los servicios ofrecidos por la Universidad, y solicitar una mejor atención y respuesta a sus peticiones, tanto particulares como generales; este es un canal de fácil acceso, enfocado, además, a la interacción con los grupos de interés que se encuentran en cualquier lugar, alejados de los campus de la Universidad Industrial de Santander.

[1] Fuente de información: Sistema PQRDSR página web de la Universidad Industrial de Santander.
[2] https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/SEGUIMIENTO_INSTITUCIONAL/procedimientos/PSE.04.pdf

- ✓ **Página WEB de la Universidad**: https://www.uis.edu.co/sipqrsPublico/home.seam, Es un medio que le permite a la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, expresar su opinión acerca del cumplimiento de los objetivos institucionales en virtud de los principios de eficiencia, eficacia y transparencia y de los derechos de participación e información. Una vez realizado el registro de las PQRDSR y generado el número de radicado de dicho registro, el beneficiario podrá hacer seguimiento, trazabilidad a la respuesta, gestión de la solicitud y el tratamiento respectivo que se le haya dado a su inquietud.

- ✓ **Aplicativo Móvil**: Aplicación informática diseñada para ser ejecutada en teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles, con sistema operativo Android 3.0 o superior, que permite al usuario efectuar una tarea concreta con el fin de realizar un acceso rápido y sencillo al Sistema PQRDSR, mejorando la capacidad de conectividad y disponibilidad del servicio.

- ✓ **Telefónicamente**: A través del PBX (conmutador) institucional 6344000 y la línea gratuita 018000111641.

- **Procedimiento general aplicado al tratamiento de las PQRDSR:**

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos son registradas por los grupos de interés de la Universidad en los Sistemas de Información de nuevas versiones – Módulo PQRDSR- a través del cual se emite una respuesta automática de confirmación de recibido al peticionario; así mismo, este sistema asigna un número consecutivo para que el usuario le pueda dar seguimiento a su solicitud.

Posteriormente, el profesional administrador del sistema de la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión redirecciona las PQRDSR a las unidades académico administrativas pertinentes, con el fin de dar trámite a las solicitudes y obtener una respuesta final a través del Módulo PQRDSR, según los términos legales establecidos por la normativa vigente como se relacionan en el Cuadro 1 del presente. Igualmente, la unidad respectiva debe generar las acciones de mejora si la PQRDS lo amerita.

El Sistema de Información PQRDSR es administrado por la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión, quien recepciona las solicitudes y las respuestas emitidas, evalúa y valida su pertinencia, para ser publicadas en el sistema, que el usuario posteriormente puede visualizar en el sistema con las credenciales respectivas (identificación personal y número de radicado de la solicitud).

El trámite dado a cada PQRDSR queda documentado de manera digital en el Sistema de Información PQRDSR ubicado en el portal Web institucional, donde se pueden evidenciar las acciones de mejora implementadas o que se pueden implementar en cada caso.

- **Tiempos de respuesta al beneficiario:**

Las PQRDSR que presentan los grupos de interés deben responderse dentro de los siguientes términos, conforme a la normativa legal vigente:

Tipo de Petición	Término
General	15 días hábiles
Solicitud de Documentos e Información	10 días hábiles
Consulta a las autoridades de la Universidad	30 días hábiles

4. PQRDSR RECIBIDAS PERIODO I-2020[3]

Gráfico 1. PQRDSR por tipo de solicitudes recibidas en el periodo 1-2020.

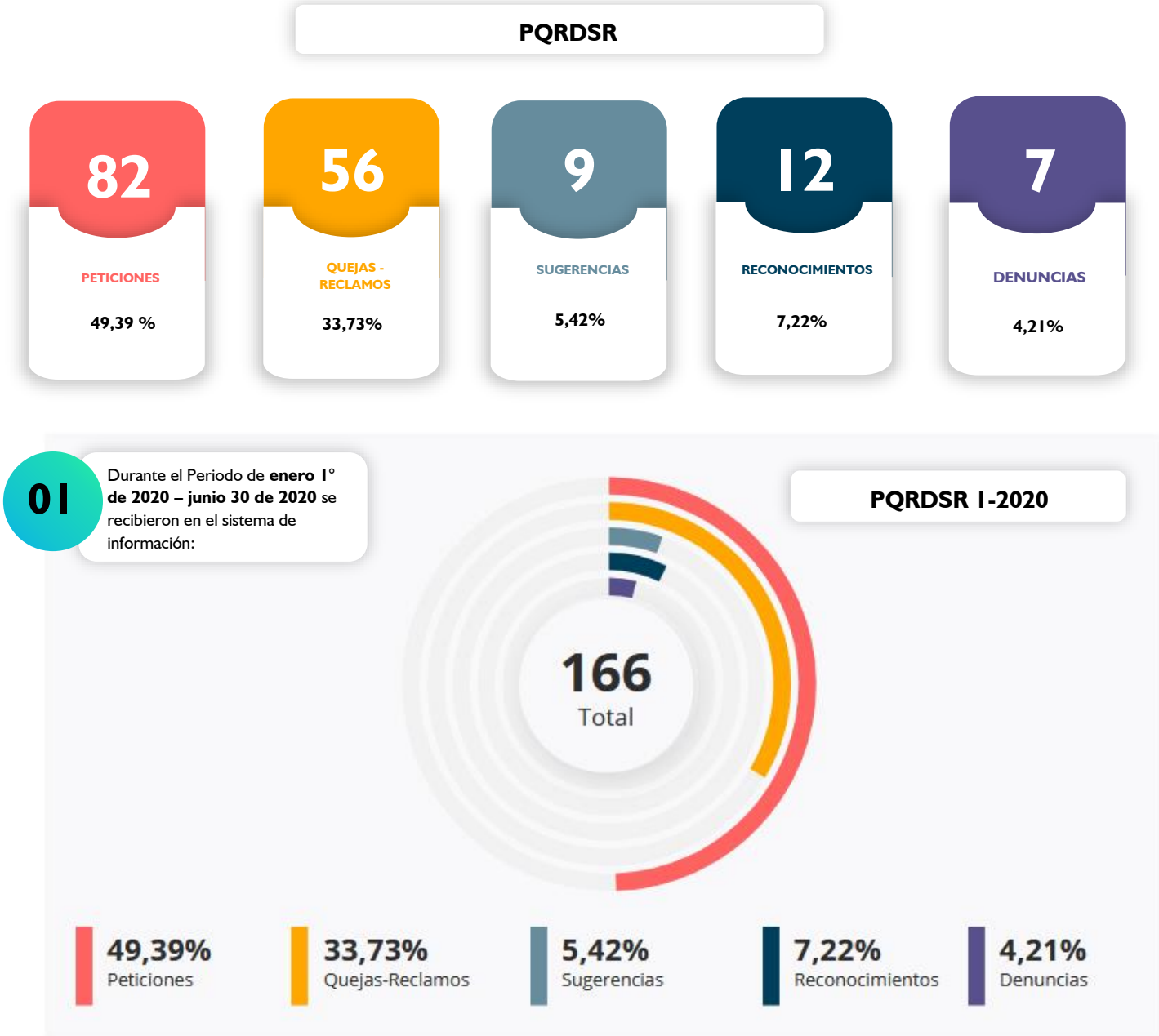


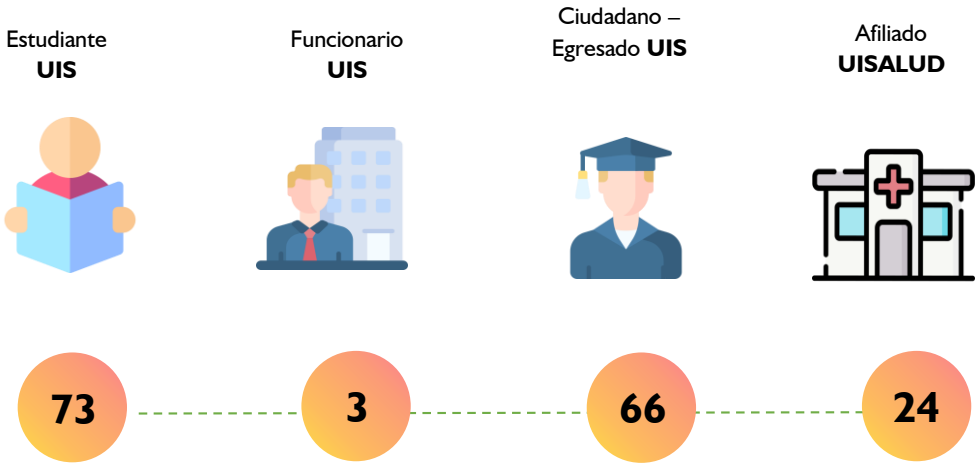
Ilustración 1. PQRDSR recibidas en el periodo 1-2020

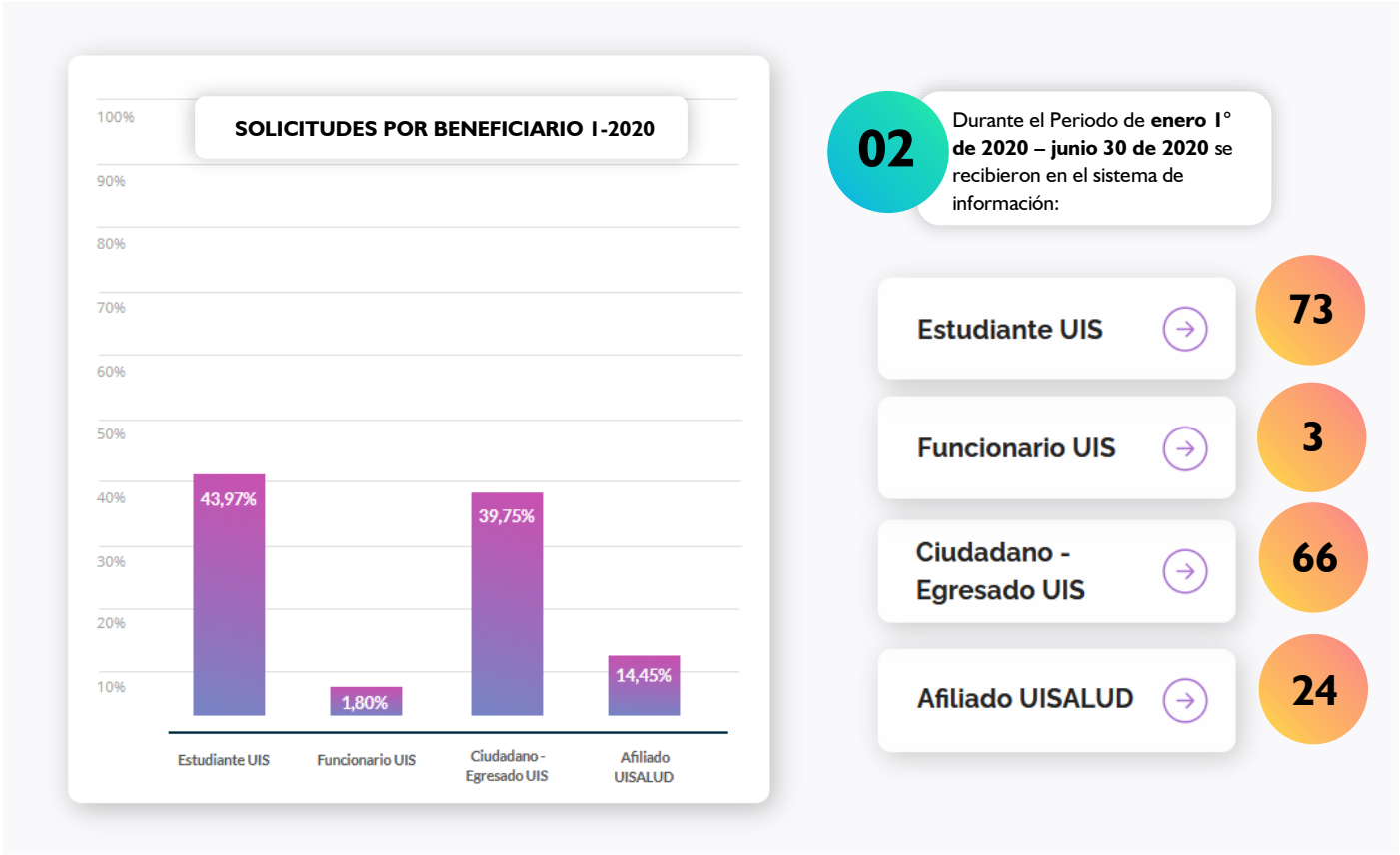
En el periodo 1-2020 se recibieron un total de **166 PQRDSR**, de las cuales la mayor parte correspondieron a peticiones con el **49,39** %, seguido en orden por quejas y reclamos con el **33,73** %, reconocimientos con el **7,22** %, sugerencias con el **5,42** % y denuncias con el **4,21**%.

[3] Fuente de información: Sistema de Información PQRDSR página web de la Universidad Industrial de Santander.

5. NIVEL DE PARTICIPACIÓN POR BENEFICIARIO PERIODO I-2020

Gráfico 2. Participación por beneficiario en el periodo I-2020.





A partir de la información registrada se observa que la mayor participación correspondió a Estudiante UIS con un total de **73** solicitudes (43,97 %), seguido de Ciudadano - Egresado UIS con un total de **66** solicitudes (39,75 %).

6. SOLICITUDES ATENDIDAS POR BENEFICIARIO PERIODO 1-2020

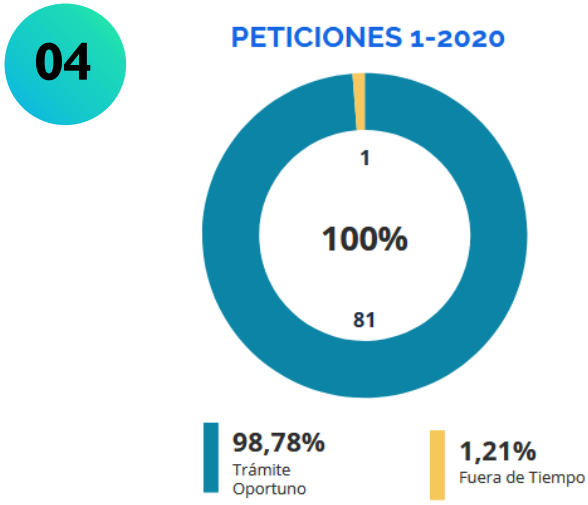
Gráfico 3. Solicitudes atendidas en el periodo 1-2020

Durante el Periodo de **enero 1° de 2020 – junio 30 de 2020** se atendieron en el sistema de información:

Teniendo en cuenta la información registrada y mostrada en el Gráfico 3 se concluye que, en los tipos de solicitudes "*Peticiones*" y "*Quejas- Reclamos*", el beneficiario más relevante fue el **Estudiante UIS** con un total de **44** (27,67 %) y 23 (14,46 %) respectivamente. Por otro lado, en el tipo de solicitud "*Denuncias*", el beneficiario más relevante fue **Ciudadano - Egresado UIS** con un total de 3 solicitudes (1,88 %). Finalmente, respecto a '*Sugerencias*' y '*Reconocimientos*' el beneficiario más relevante fue **Afiliado UIS** con un total de **4** (2,51%) y **8** (5,03%) respectivamente

6.1 Peticiones (P) - Tiempo de respuesta al beneficiario:

Gráfico 4. Seguimiento al trámite oportuno de Peticiones en el periodo 1-2020.

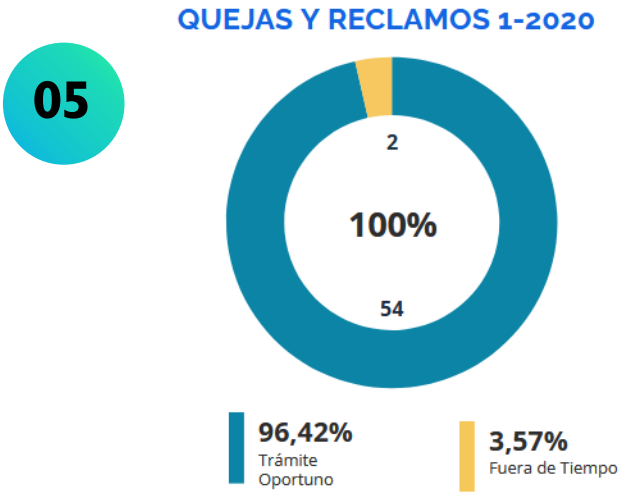


PETICIONES

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Trámite Oportuno	81	98,78%
Fuera de Tiempo	1	1,21%
Total	82	100%

6.2 Quejas y Reclamos (Q/R) - Tiempo de respuesta al beneficiario:

Gráfico 5. Término de Respuesta a quejas y reclamos en el periodo 1-2020.

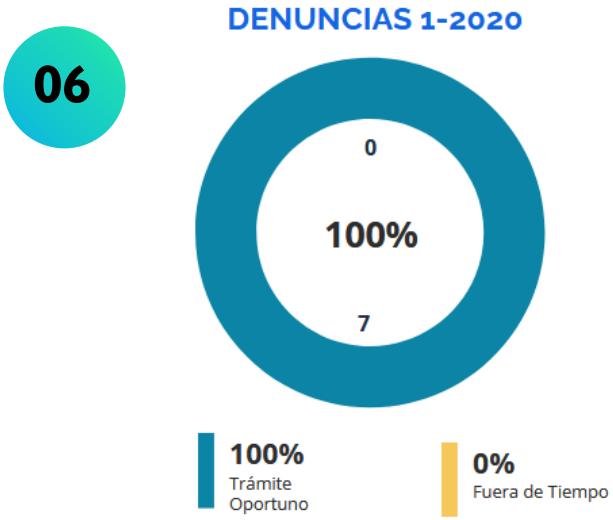


QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Trámite Oportuno	54	96,42%
Fuera de Tiempo	2	3,57%
Total	56	100%

6.3 Denuncias (D): Tiempo de respuesta al beneficiario.

Gráfico 6. Término de Respuesta a denuncias en el periodo 1-2020.

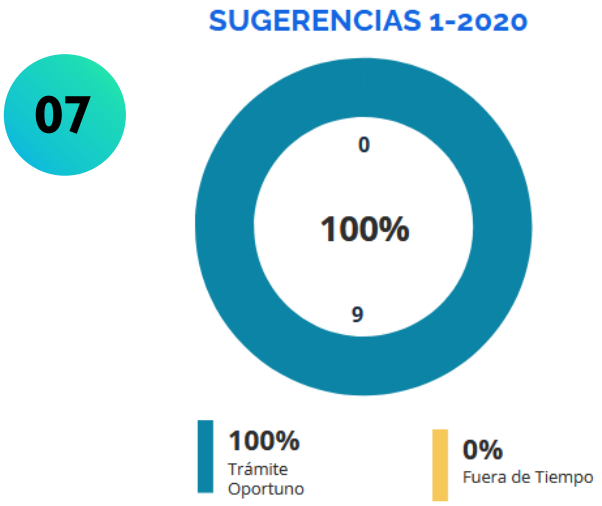


DENUNCIAS

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Trámite Oportuno	7	100%
Fuera de Tiempo	0	0%
Total	7	100%

6.4 Sugerencias (S): Tiempo de respuesta al beneficiario

Gráfico 7. Respuesta a sugerencias en el periodo 2-2020.

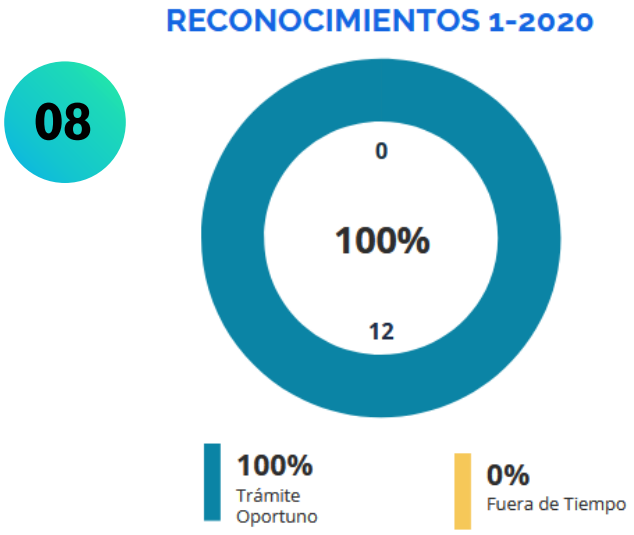


SUGERENCIAS

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Trámite Oportuno	9	100%
Fuera de Tiempo	0	0%
Total	9	100%

6.5 Reconocimientos (R): Tiempo de respuesta al beneficiario.

Gráfico 8. Término de Respuesta a reconocimientos en el periodo 1-2020.



RECONOCIMIENTOS

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Trámite Oportuno	12	100%
Fuera de Tiempo	0	0%
Total	12	100%

7. PQRSR CLASIFICADAS POR UAA Vs. ATRIBUTOS

Gráfico 9. Clasificación PQRDSR Unidades Vs. Atributos periodo 1-2020.

UAA		ATRIBUTOS										
		A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	TOTAL
U1	UISALUD	.	.	1	.	1	.	.	4	3	2	11
U2	Dirección de Comunicaciones	.	.	.	.	.	.	.	1	.	.	1
U3	Planeación	.	.	.	.	.	.	.	4	.	.	4
U4	Relaciones exteriores	.	.	.	.	1	.	.		.	.	1
U5	Secretaría General	1	.	.	.	1	.	4	5	.	.	11
U6	Vicerrectoría Académica	.	.	.	.		.	.	2	.	.	2
U7	Sección de Servicios Integrales de Salud y Desarrollo Psicosocial	.	.	.	.	.	.	.	.	1	.	1
U8	Vicerrectoría Administrativa	.	.	.	.	.	.	.	1	.	.	1
U9	División Financiera	1	.	.	.		1	.	1	.	.	3
U10	Sección de Recaudos	.	.	.	.	1	3	1	.	.	.	5
U11	División de Mantenimiento Tecnológico	.	1	.	.	.	.	.	.	.	.	1
U12	División de Planta Física	1	.	.	.	.	.	.	.	.	.	1
U13	División de Gestión de Talento Humano	.	.	.	1	1	.	.	1	.	.	3
U14	Decanato Facultad de Ciencias Humanas	.	1	.	.	.	.	.	.	.	.	1
U15	Instituto de Lenguas	1	.	1	.	.	.	.	.	.	1	3
U16	Escuela de Ingeniería Química	.	.	.	.	.	.	.	.	1	.	1
U17	Escuela de Física	.	.	.	.	.	.	.	1	.	.	1
U18	Dirección de Admisiones y Reg. Académico	.	.	.	1	3	.	.	.	.	.	4
U19	CEDEUIS	.	.	.	.	1	.	.	.	.	.	1
TOTAL		4	2	2	2	9	4	5	20	2	3	56

09

Durante el Periodo de **Enero 1° de 2020 – Junio 30 de 2020** se recibieron en el sistema de información.

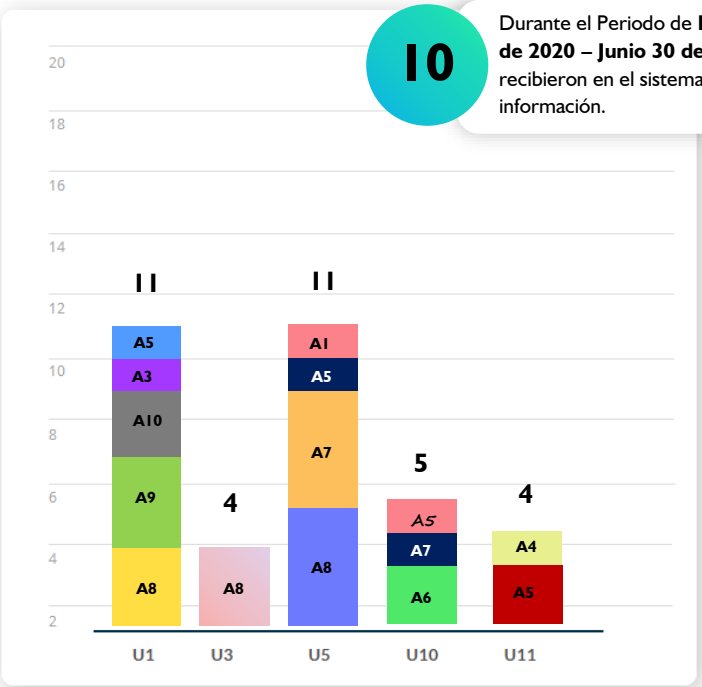
ATRIBUTOS		
A1	Trato y Atención al Usuario	4
A2	Estado de la Infraestructura Física	2
A3	Oportunidad en el Servicio	2
A4	Calidad de la Información Suministrada	2
A5	Trámites Administrativos	9
A6	Liquidación y Valor de la Matrícula	4
A7	Trámites para Grado	5
A8	Otro	20
A9	Deficiencia en la Prestación de un Servicio	5
A10	Negación de un Servicio	3

De acuerdo con la información de solicitudes registradas de las PQRSR, clasificadas por unidad y atributos, el 19,64 % de éstas corresponden a **UISALUD (U1)** con un total de 11 solicitudes, seguida de la **Secretaría General (U5)** con 11 (19,64 %) del total de 56 solicitudes. Así mismo, se observa que el atributo más relevante es **A8**, "*Otro*", con una ponderación del 35,71 % (20), seguido de **A5**, "*Trámites Administrativos*", con una ponderación de 16,07 % (9) y **A7**, "*Trámites para Grado*" con un total de 5 (8,92 %). En los Gráficos 9 y 10 se muestra la información registrada.

Gráfico 10. Clasificación PQRDSR, Unidades Vs. Atributos periodo 1-2020.

10

Durante el Periodo de **Enero 1° de 2020 – Junio 30 de 2020** se recibieron en el sistema de información.

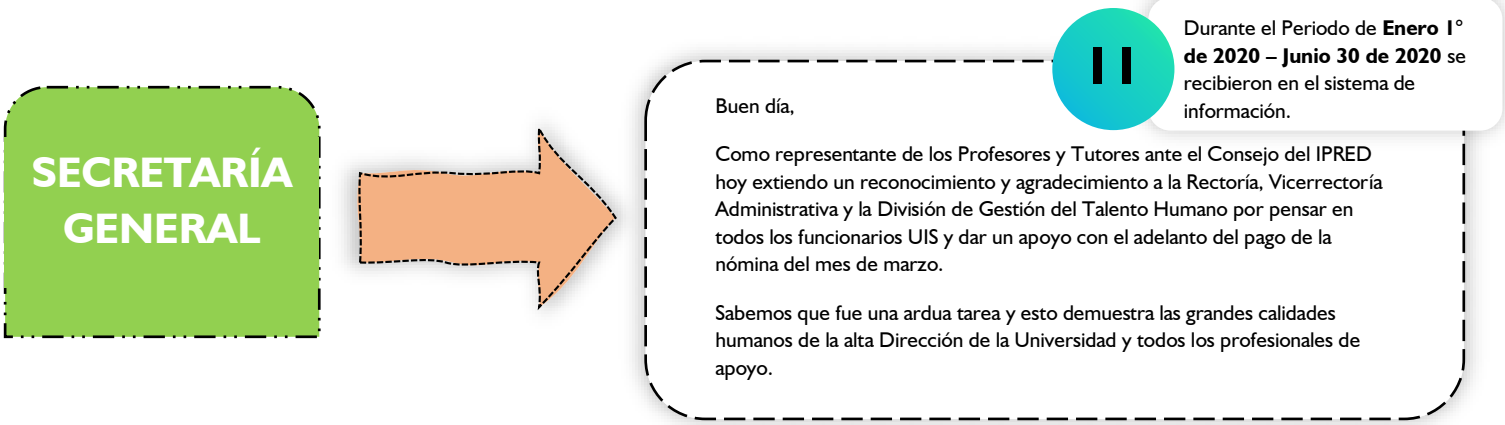


ATRIBUTOS		
A1	Trato y Atención al Usuario	4
A2	Estado de la Infraestructura Física	2
A3	Oportunidad en el Servicio	2
A4	Calidad de la Información Suministrada	2
A5	Trámites Administrativos	9
A6	Liquidación y Valor de la Matrícula	4
A7	Trámites para Grado	5
A8	Otro	20
A9	Deficiencia en la Prestación de un Servicio	5
A10	Negación de un Servicio	3

8. RECONOCIMIENTOS

Durante el período de **enero** a **junio** de 2020 se recibieron varios reconocimientos para las divisiones: **UISALUD (75%)**, **Biblioteca (8.33%)**, **Vicerrectoría Académica (8,33%)** y **Secretaría General (8,33%)** siendo un total entre todas las divisiones de 12 reconocimientos,

Imagen 1. Reconocimiento periodo 1-2020



9. SUGERENCIAS ACOGIDAS Y NO ACOGIDAS POR SOLICITANTE Y UAA

12

Imagen 2. Sugerencias periodo 1-2020.

No.	No. RADICADO	UAA/PROCESO	TIPO SOLICITANTE	MOTIVO	ACOGIDA	TOTAL
1	2271	ESCUELA DE MATEMÁTICAS	ESTUDIANTES UIS	OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	SÍ	9
2	2331	DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES	ESTUDIANTE UIS	OPORTUNIDAD EN EL SERVICIO	SÍ	
3	2422	DECANATO FACULTAD DE CIENCIAS	ESTUDIANTE UIS	DISPONIBILIDAD Y SUFICIENCIA DE RECURSOS	SÍ	
4	2375	VICERRECTORÍA ACADÉMICA	CIUDADANO – EGRESADO UIS	CALENDARIO ACADÉMICO	SÍ	
5	2403	PLANEACIÓN	CIUDADANO – EGRESADO UIS	OTRO	SÍ	
6	2266	UISALUD	AFILIADO UISALUD	DISPONIBILIDAD Y SUFICIENCIA DE RECURSOS	SÍ	
7	2292	UISALUD	AFILIADO UISALUD	TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	SÍ	
8	2298	UISALUD	AFILIADO UISALUD	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA	SÍ	
9	2303	UISALUD	AFILIADO UISALUD	ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	SÍ	

Como se observa en el gráfico 12, el 100 % de las sugerencias fueron acogidas por las unidades académico-administrativas que recepcionaron los aportes dados por los diferentes tipos de solicitantes.

10. UNIDADES CON MAYOR NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gráfico 13. Unidades con mayor número de quedas, reclamos y sugerencias 1-2020.

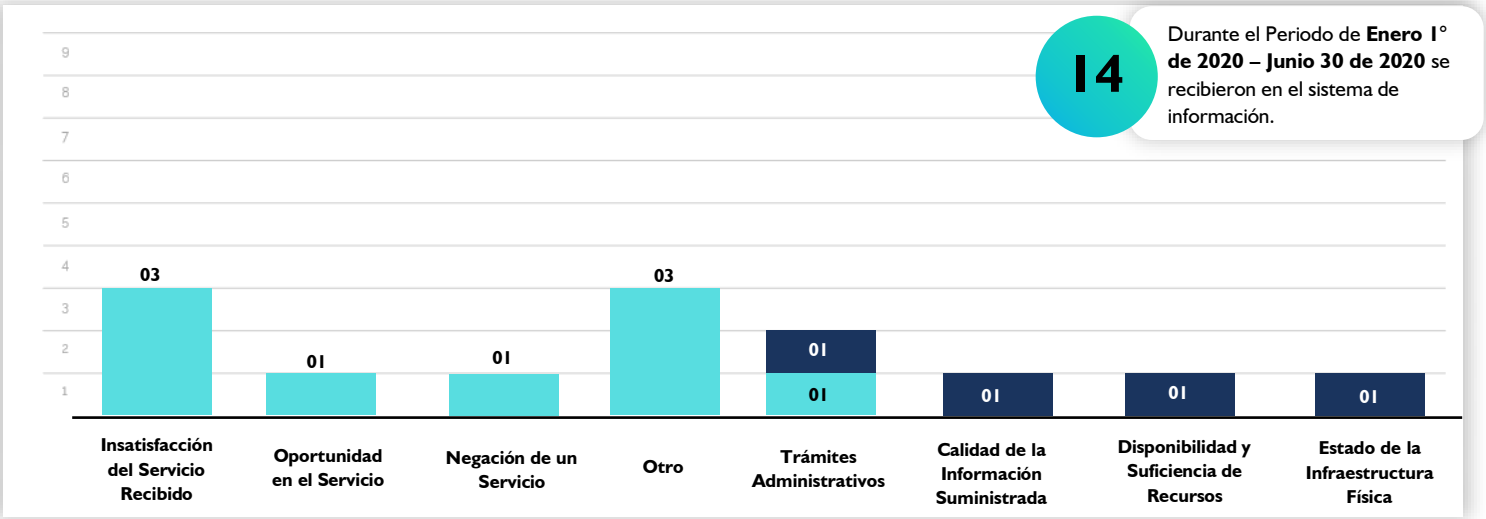
13 UAA	QUEJAS - RECLAMOS	SUGERENCIAS
UISALUD	09	04
SECRETARÍA GENERAL	12	01
DIVISÓN FINANCIERA	08	00
DIRECCIÓN DE ADMISIONES Y REG. ACADÉMICO	08	01

10.1 UISALUD

Gráfico 12. Estadísticas UISALUD 1-2020

MOTIVOS

- Estado de la Infraestructura Física
- Deficiencia y/o Insatisfacción del Servicio Recibido
- Negación de un Servicio
- Trámites Administrativos
- Disponibilidad y Suficiencia de Recursos
- Calidad de la Información Suministrada
- Oportunidad en el Servicio.
- Otro

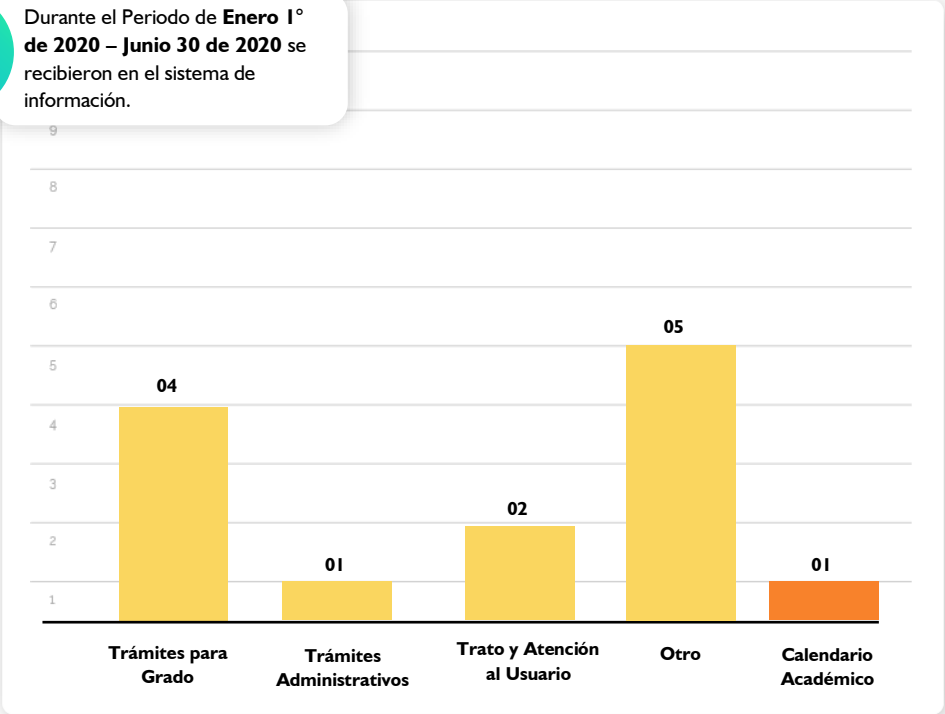


10.2 SECRETARÍA GENERAL

Gráfico 13. Estadísticas Secretaría General 1-2020

15

Durante el Periodo de **Enero 1° de 2020 – Junio 30 de 2020** se recibieron en el sistema de información.



Sugerencias

01

Quejas - Reclamos

12

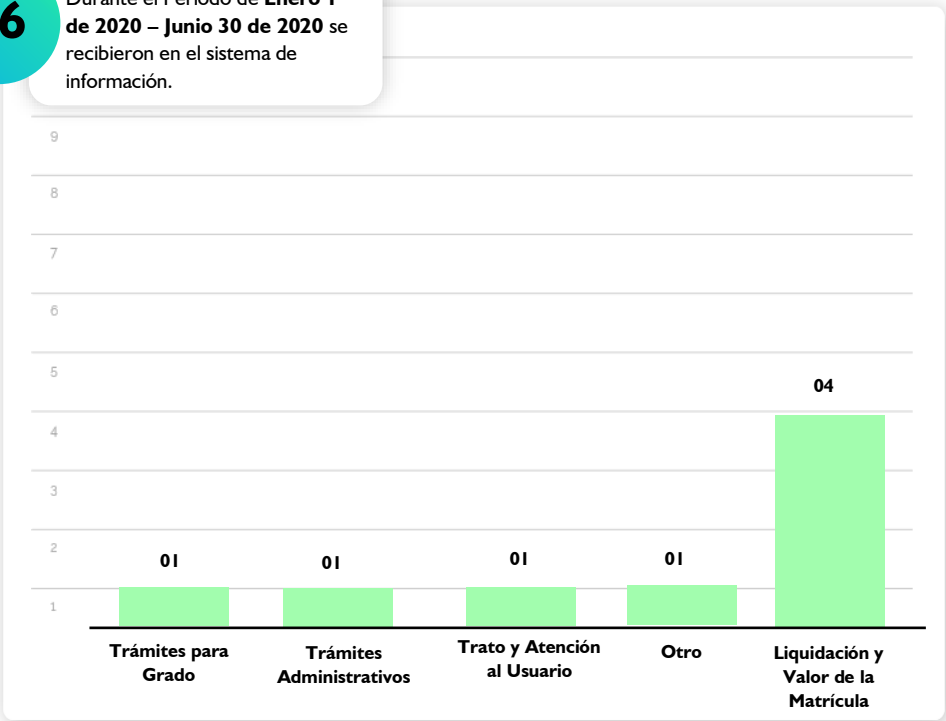
MOTIVOS

- Trámites para Grado
- Trámites Administrativos
- Calendario Académico
- Trato y Atención al Usuario
- Otro

10.3 DIVISIÓN FINANCIERA

Gráfico 14. Estadísticas División Financiera 1-2020.

16 Durante el Periodo de **Enero 1° de 2020 – Junio 30 de 2020** se recibieron en el sistema de información.



Quejas - Reclamos

08

Sugerencias

00

MOTIVOS

- Trámites para Grado
- Trámites Administrativos
- Liquidación y Valor de la Matrícula
- Trato y Atención al Usuario
- Otro

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De la evaluación realizada por la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión sobre las Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Reconocimientos registrados durante el periodo 1-2020, es importante resaltar los siguientes aspectos:

1. Para el manejo de las PQRDSR, la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión cuenta con un Procedimiento**,** en el cual se tienen establecidos los mecanismos y políticas para la atención y seguimiento de las PQRDSR, además, dispone de un módulo en el Sistema de Información digital para la formulación de las acciones de mejora que sean necesarias y pertinentes por la naturaleza de las peticiones recibidas.

2. Como Oportunidad de Mejora, se recomienda aplicar acciones correctivas sobre la importancia y obligatoriedad de cumplir con las fechas de respuesta a los usuarios, conforme con la normativa legal vigente y el mismo procedimiento institucional. Para ello, es importante que los encargados de cada UAA, hagan un seguimiento permanente a las PQRDSR que se reciban y que las respuestas sean enviadas de manera diligente a Control Interno y Evaluación de Gestión, verificando que se cumplan los tiempos de respuesta final a los usuarios.

3. Por otra parte, se recomienda analizar las diferentes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, denuncias y reconocimientos presentadas por los usuarios, a efectos de definir tendencias o motivos más frecuentes y aplicar acciones eficaces.

Ing. Francisco Javier Acevedo
Director de Control Interno y Evaluación de Gestión