


2020

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)
(Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011)



**Universidad
de Cartagena**
Fundada en 1827

	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 2 de 13

GENERALIDADES


Fecha: abril 2020.

Referencia (Tema): Informe sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) vigencia 2019.

Responsable del informe: Jefe Oficina Asesora de Control Interno.


Proceso o Subproceso: Autoevaluación del Desempeño y Planes de Seguimiento.

Dependencia que lo emite: Oficina Asesora de Control Interno.

	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 3 de 13

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. METODOLOGÍA	5
4. CUERPO O NÚCLEO DEL INFORME	5
5. CONCLUSIONES	11
6. RECOMENDACIONES	12
ANEXOS	13

 <p>Universidad de Cartagena Fundada en 1827</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 4 de 13


INTRODUCCIÓN

La Universidad de Cartagena en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual dice *“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*. Por tal razón la rectoría de esta institución emitió resolución No. 02601 del 4 de octubre de 2019, *“Por medio de la cual se actualiza el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Universidad de Cartagena”*

El procedimiento de P.Q.R.S es un instrumento que permite a los integrantes de la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, presentar solicitudes de información, inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de cualquiera de los medios establecidos por la institución en este caso es el portal pqrs@unicartagena.edu.co a través del cual se hace seguimiento a las novedades registradas en dichos medios.

Por otra parte, el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, El cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, establece en su Artículo 5° *“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las Oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”*.

De la misma manera, el estado Colombiano emitió la Ley 1712 del 06 de marzo del 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública Nacional”*, el decreto 2573 del 12 de diciembre del 2014, *a través del cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia del gobierno en línea”*, de igual forma expidió la Ley 1755 del 2015, *la cual regula el derecho fundamental de petición”*. Toda esta normatividad está concebida para que las entidades públicas tengan un manejo adecuado de la información solicitada por sus usuarios internos y externos, y contribuyen a evitar posibles actos de corrupción.

 <p>Universidad de Cartagena Fundada en 1827</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 5 de 13

1. OBJETIVO

Presentar el informe anual vigencia 2019 de las Peticiones, .Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en la Universidad de Cartagena, en cumplimiento de la ley 1474 del 12 de julio de 2011.

2. ALCANCE

El presente informe corresponde a las P.Q.R.S que fueron registradas y canalizadas a través del procedimiento de P.Q.R.S. de la Secretaria General de la Universidad de Cartagena, durante el periodo 2019.

3. METODOLOGÍA

Métodos de recolección e interpretación de datos de forma descriptiva, lo cual comprende el informe consolidado del procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S.).


4. CUERPO O NÚCLEO DEL INFORME

Teniendo presente el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia (P.Q.R.S.) correspondiente al periodo 2019, indicado en el informe consolidado mostrado por la Secretaria General de la Universidad de Cartagena, seguidamente se procede a hacer su análisis:

TOTAL DE P.Q.R.S. RECIBIDAS Y TRAMITADAS

Cuadro No. 1

Concepto	Recibidas	%
Peticiones	632	78.2 %
Quejas	107	13.2 %
Reclamos	40	5.0 %
Solicitud de Información	13	1.6 %
Sugerencias	9	1.10 %
Denuncia	6	1 %
Recurso	1	0 %
Total	808	100 %

 <p>Universidad de Cartagena Fundada en 1827</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 6 de 13

En el cuadro anterior se observa que lo más solicitado por la comunidad son las Peticiones, que en total fueron 632; estas comprenden todas aquellas solicitudes presentadas en forma verbal o escrita, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución, estas corresponden al 78% de las PQRS.

En este orden, le siguen las Quejas con 107, lo que representa un 13.2%; estas advierte toda manifestación de inconformidad o insatisfacción con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.


En tercer lugar, se encuentran los Reclamos con 40, equivalente a un 5%; entendido esto como toda declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Seguidamente están 13 Solicitudes de Información, que representan el 1.6%, 9 Sugerencias, 6 denuncias y un recurso.

P.Q.R.S. RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR MES

Cuadro No. 2

Mes	PQRS	PQRS (%)	Total de PQRS del trimestre	
Enero	31	4 %	168	21 %
Febrero	75	9 %		
Marzo	62	8 %		
Abril	80	10 %	228	28 %
Mayo	87	11 %		
Junio	61	8 %		
Sub Total			396	49 %
Julio	62	8 %	227	28,0 %
Agosto	81	10 %		
Septiembre	84	10 %		
Octubre	73	9 %	185	23%
Noviembre	51	6 %		
Diciembre	61	8 %		
Sub Total			412	51,0 %
Total			808	100,0 %

 <p>Universidad de Cartagena Fundada en 1827</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 7 de 13

Realizado el análisis comparativo mes a mes, se puede observar que mayo fue el mes con mayores P.Q.R.S recibidas, con un total de 87, seguida del mes de septiembre con 84. Las P.Q.R.S recibidas en estos meses se relacionan con solicitudes de información sobre tramites de inscripción y admisión, matrícula académica, inconformidad por inconvenientes con la plataforma virtual, inconformidad con modificación de metodología de calificación – modalidad distancia, inconformidad con metodología utilizada por docentes.

Por otra parte, se observa en el cuadro No. 2, la variación que se ha dado de forma trimestral, es así como del primer trimestre al segundo trimestre (marzo-junio) se nota una variación del 7%, demostrando que se dio un aumento en el número de solicitudes de P.Q.R.S.; lo contrario sucede del tercer al cuarto trimestre (septiembre-diciembre) donde se da un efecto contrario de menos (5%) producto de un menor número de requerimientos de P.Q.R.S.


Además al hacer el comparativo de forma semestral se observa que en el primer semestre se recibieron 396 P.Q.R.S., y en el segundo aumentaron a 412 P.Q.R.S.

P.Q.R.S. TRAMITADAS, REMITIDAS, RESPONDIDAS Y PERTINENTES

Cuadro No. 3

Comportamiento en la atención de P.Q.R.S		
	Valor Absoluto	Valor Relativo
Remisión Oportuna	790	98 %
Respuestas Oportunas	689	85 %
Respuestas Pertinentes	802	99 %
Total de P.Q.R.S.	808	100 %

Como se puede observar, de las 808 P.Q.R.S. recibidas y tramitadas por Secretaria General, 790 fueron remitidas oportunamente cubriendo un 98%, de la misma manera, fueron respondidas oportunamente por el responsable del proceso 689, equivalente a un 85%; y las 802 PQRS pertinentes, equivalen al 99% del total de las respondidas pertinentemente, queriendo decir esto último que las P.Q.R.S han sido atendidas y se le les ha dado respuesta a fondo.

 Universidad de Cartagena Fundada en 1827	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 8 de 13

Las 689 P.Q.R.S. respondidas oportunamente, equivale en oportunidad al 100% en denuncias, solicitud de información y recursos; en reclamos 95%, en sugerencias 89%, 87% en quejas y 84% en peticiones.

En cuanto a la pertinencia que hace referencia a la respuesta dada a la petición, queja, reclamo y/o sugerencia tuvo el siguiente comportamiento.


Respuestas Pertinentes

Tabla No. 4

P.Q.R.S	TOTAL	PORCENTAJE DE PERTINENCIA
Peticiones	626	99%
Quejas	107	100%
Reclamos	40	100%
Sugerencias	9	100%
Solicitud de Información	13	100%
Denuncias	6	100%
Recursos	1	100%
Total P.Q.R.S	802	99%

▪ MEDIOS DE INGRESO MÁS USADOS DE LAS P.Q.R.S

La Universidad de Cartagena en aras de dar un mejor servicio a sus clientes, llámese estudiantes, gobierno, proveedores/contratistas, personal administrativo, docentes, comunidad, empleados, autoridad ambiental, ofrece diversos medios de comunicación para que sus usuarios tengan cada día más facilidad para dar conocer sus P.Q.R.S., adicionado a los medios tradicionales como los verbales y escritos, medios de comunicación tecnológicos, tales como página web y correo electrónico. De otra parte, desde el mes de octubre del año 2019, se actualizó el procedimiento de P.Q.R.S. soportado en la Resolución rectoral No. 02601 del 4 de octubre de 2019 con el fin de promover con usuarios y ciudadanos una comunicación proactiva y efectiva en concordancia con la misión, visión y la política de calidad institucional.

 Universidad de Cartagena Fundada en 1827	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
	INFORME	VERSIÓN: 03
		PÁGINA: 9 de 13

A continuación se describe que incidencia tienen estos medios en su uso:

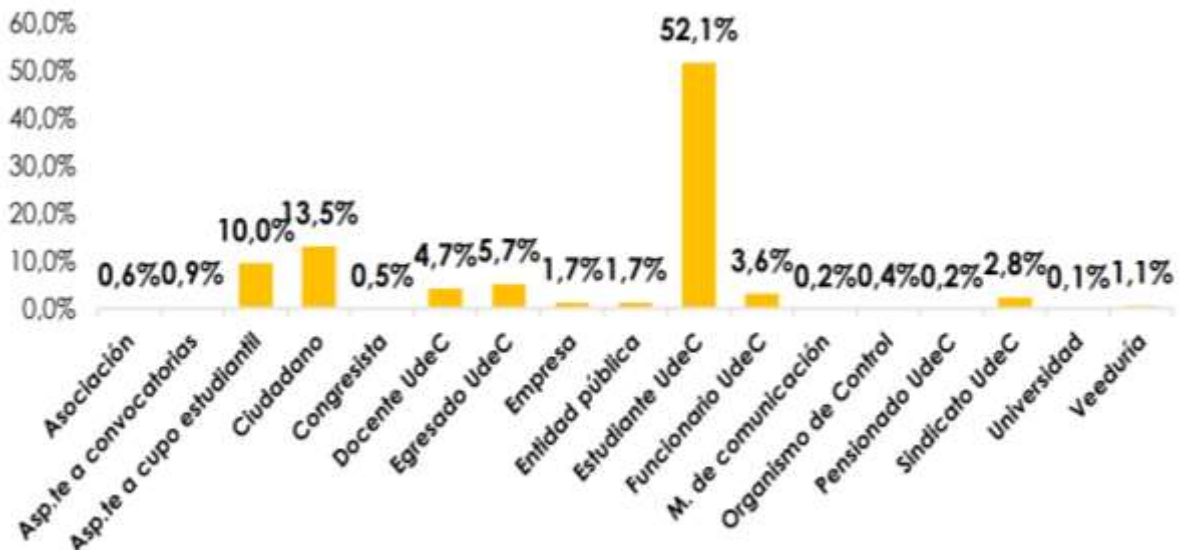
MEDIOS DE INGRESO A LAS P.Q.R.S.

Cuadro No. 5


Mes	Plataforma	E-mail	Escrito
Ene-Sep.	-	60%	17%
Oct-Dic	17%	4%	2%
Total	17%	64%	19%

De acuerdo con los porcentajes establecidos en el cuadro anterior, se observa que el medio más usado en el periodo fue el correo electrónico, correspondiente en valores relativos a un 64%. Le sigue el medio escrito equivalente al 19%, seguido por el uso de la plataforma con un 17%.

PORCENTAJE DE P.Q.R.S. POR TIPO USUARIOS



Fuente: Secretaría General - 2020.

 Universidad de Cartagena Fundada en 1827	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
INFORME		PÁGINA: 10 de 13

PORCENTAJE DE P.Q.R.S. POR TIPO USUARIOS

Cuadro No. 6

Concepto	No. P.Q.R.S.	%
Estudiantes	420	52.1 %
Ciudadano	109	13,5 %
Aspirantes a cupos estudiantil	81	10 %
Total	610	75,6 %

Se observa de acuerdo al cuadro anterior que son dos tipos de usuarios los que más han incidido en la colocación de P.Q.R.S., como son: estudiantes con 420 y ciudadanos con 109, que en su orden representan un 52,0% y 13,5% respectivamente del total de P.Q.R.S. por tipo de usuarios.

Hay que resaltar que uno de los tipos de usuarios que más hace uso de las P.Q.R.S. son los ciudadanos, con un 13,5%; lo que da a entender, que la Institución no solo da importancia a sus usuarios internos, sino también a sus externos, buscando de esta forma la satisfacción de clientes actuales y potenciales.


Otros usuarios que presentaron P.Q.R.S., aunque en menor cantidad fueron docentes, egresados, entidades públicas, funcionario, veeduría, administrativos, congresista, sindicato y pensionados; cubriendo el 24.4% faltante del total de P.Q.R.S.

DEPENDENCIAS CON MAYOR NUMERO DE P.Q.R.S. ASIGNADAS

Cuadro No. 7

Dependencias	No.	%
Centro de Admisiones, Registro y Control Académico	148	18,3
Vicerrectoría Administrativa	46	5,7
Vicerrectoría de Bienestar Universitario	30	3,7
Vicerrectoría de Docencia	29	3,6
División Financiera	28	3,5

Si bien es cierto que el total de P.Q.R.S. del periodo fueron 808, en el cuadro anterior se discrimina una muestra de las áreas con mayor impacto de P.Q.R.S. asignadas.

 <p>Universidad de Cartagena Fundada en 1827</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 11 de 13

El mayor número de P.Q.R.S., fueron direccionadas al Centro de Admisiones, Registro y Control Académico con un total de 148, cubriendo en valores relativos un 18,3% del total de estas; conformadas por 118 peticiones, 11 quejas y 8 reclamos y 11 solicitudes de información.


En segundo lugar está la Vicerrectoría Administrativa con 46 P.Q.R.S. asignadas, las cuales corresponden a 17 peticiones, 17 quejas, 7 reclamos y 5 denuncias, El total de estas PQRS, corresponden a un 5,7%.

En tercer y cuarto lugar sigue la Vicerrectoría de Bienestar Universitario y la Vicerrectoría de Docencia con 30 y 29 P.Q.R.S. respectivamente. Las P.Q.R.S asignadas a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario se componen de 28 peticiones y 2 quejas. Y las asignadas a la Vicerrectoría de Docencia corresponden a 20 peticiones, 6 quejas, 2 reclamos y 1 sugerencia.

En quinto lugar se encuentra la División Financiera con 28 P.Q.R.S., representando un 3,5%, de las cuales 21 fueron peticiones, 4 quejas, 2 reclamos y 1 solicitud de información.

5. CONCLUSIONES


- La Universidad de Cartagena cuenta para sus usuarios con el servicio y trámite de registro de solicitudes de P.Q.R.S., dando cumplimiento a la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, en su artículo 76.
- Actualización del procedimiento de PQRS (Res. # 02601 de 2019), que garantiza un mejor servicio en la atención de P.Q.R.S. a los usuarios, al convertirse en un procedimiento interno seguro y mucho más eficiente a través del fortalecimiento de las capacidades de gestión de tecnologías de la información.
- Las solicitudes que en mayor porcentaje se presentan son las Peticiones y las Quejas, recibándose de las primeras 632 y de las segundas 107, a las que se les da trámite en un 78,0% y 13,0% respectivamente, seguidas con el recibimiento de 40 reclamos que representan un 5,0%.

 <p>Universidad de Cartagena Fundada en 1827</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 12 de 13

- De las 790 P.Q.R.S. remitidas oportunamente por Secretaria General, 107 no fueron respondidas oportunamente por el responsable de dar su respuesta lo que equivalente a un 13,54%.
- No se evidenció que los responsables de los procesos que no dieron respuesta oportuna a la atención de las P.Q.R.S. de su competencia, soportaran ante Secretaria General el motivo del incumplimiento.
- El medio de ingreso más usado para trámites de las P.Q.R.S. fue la página web, seguido del medio escrito con 517 y 138 respectivamente, representando en su orden un 64% y 17%.
- Los tipos de usuario que más solicitaron P.Q.R.S. fueron los estudiantes seguido de los particulares o ciudadanos.
- Las dependencias con el mayor número de P.Q.R.S. fueron el Centro de Admisiones, Registro y Control Académico, Vicerrectoría Administrativa y Vicerrectoría de Bienestar Universitario con un 18,3%, 5,7% y 3,7% respectivamente.

6. RECOMENDACIONES

- La Secretaria General debe exigir a cada responsable de proceso el envío de respuesta dentro de los términos establecido por Ley de las P.Q.R.S., y en caso de no cumplir con los términos de respuesta, solicitar explicar el motivo de la demora, para tomar las acciones correctivas.
- Se debe prestar especial atención a las Quejas y los Reclamos, dado que las Quejas manifiestan inconformidad o insatisfacción con la actuación de determinado funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, y los Reclamos declaran el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

 <p>Universidad de Cartagena Fundada en 1827</p>	UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	CÓDIGO: FO-AC/GQ-025
		VERSIÓN: 03
	INFORME	PÁGINA: 13 de 13

7. ANEXOS

El informe consolidado del procedimiento P.Q.R.S. de enero - diciembre de 2019 realizado por la Secretaria General, no está anexo a este documento, ya que se encuentra colgado en la página institucional www.unicartagena.edu.co

Luís Alfonso Arias Vilorio
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyecto: Tomas Larios Cardoza – Asesor Oficina Asesora de Control Interno
Belkis Pérez Bossio - Auxiliar de Procesos Oficina Asesora de Control Interno