

**INFORME DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
(PQRSD)
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2017**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
ALCANCE DEL INFORME.....	5
RESPONSABILIDADES	5
DISPOSICIONES LEGALES.....	6
1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD).....	7
1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN	7
1.1. 2 PQRSD RECIBIDAS POR PROCESO.....	8
1.1. 3 PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN.....	15
1.1. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL PERIODO ANTERIOR	16
2. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS.....	18
3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	19
4. INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN.....	22
ANOTACIONES FINALES.....	25

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por la unidad de atención al usuario durante el segundo semestre de la vigencia 2017 comprendido del 01 de Julio al 21 de diciembre, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas.

En su primera parte, se muestra y describe el número total de PQRSD recibidas en la entidad durante el segundo semestre, discriminadas por modalidad de petición, el canal de recepción y las dependencias a las cuales fueron asignadas las PQRSD.

Luego, se relaciona la información sobre las solicitudes de acceso a la información y el reporte estadístico de la encuesta de percepción y finalmente con la información analizada, se formulan las recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de mejorar la prestación del servicio de la Institución.

OBJETIVO GENERAL

Presentar el segundo informe semestral de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Usuario de la Institución Universitaria ITSA, durante el periodo 01 de Julio al 21 de diciembre de 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Presentar la información correspondiente a la gestión realizada por las diferentes Unidades Académicas y Administrativas, a las PQRSD solicitados por la comunidad universitaria y la comunidad en general a través de los siguientes canales de Atención al Ciudadano habilitados por la Institución Universitaria ITSA para la recepción de PQRSD:
 - ✓ Aplicativo institucional ORFEO.
 - ✓ Línea de PQRSD (ext 144)
 - ✓ Presencial, responsables de Atención al Ciudadano.
 - ✓ Redes Sociales
- Informar sobre la oportunidad en la atención por parte de las Unidades Académicas y Administrativas de la Institución Universitaria ITSA de las PQRS recibidas.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe corresponde a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias, que fueron registradas en los diferentes canales de atención en el segundo periodo comprendido entre 01 de Julio al 21 de diciembre de 2017.

RESPONSABILIDADES

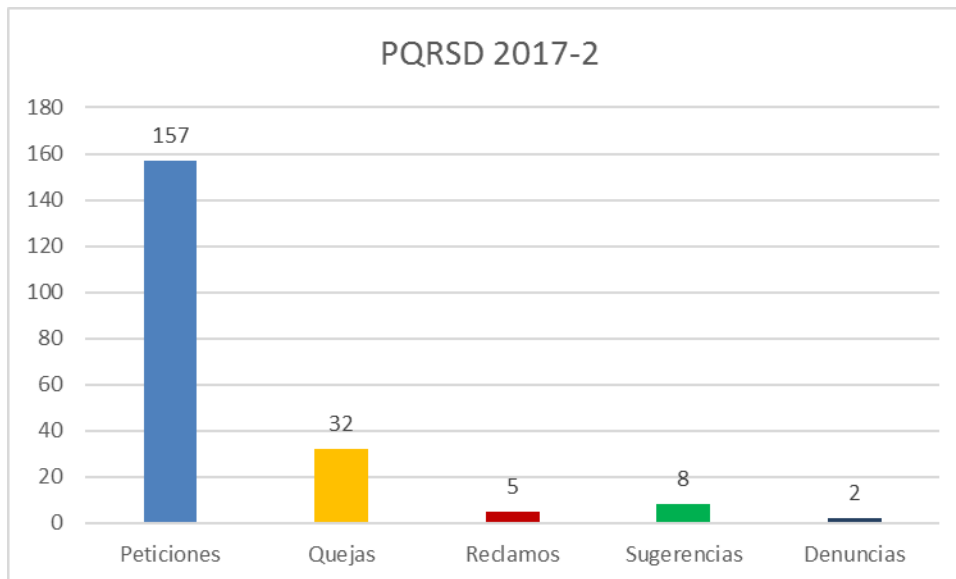
El Profesional Universitario de la Unidad de Atención al usuario, tiene la responsabilidad de recibir y hacer seguimiento a la atención de las PQRSD que llegan a la Institución por los diferentes canales de atención. Sin embargo, cabe anotar que tal como lo dispone la norma, se desarrolla continuamente una labor de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, no obstante, la responsabilidad de la respuesta a cada documento corresponde al, Jefe o Responsable de cada unidad.

DISPOSICIONES LEGALES

- Artículo 74. (Constitución Política de Colombia)
- Artículo 13. Ley 1755 de 2015
- Artículo 14. Ley 1755 de 2015
- Artículo 15. Ley 1755 de 2015
- Artículo 20. Ley 1755 de 2015
- Artículo 54 (Ley 190 de 1995
- Artículo 76 (Ley 1474 de 2011
- Artículo 13 (Decreto 019 de 2012
- Artículo 5 (Ley 1437 de 2011
- ley 1474 de 2011, DECRETO 2641 de 2012

1. INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

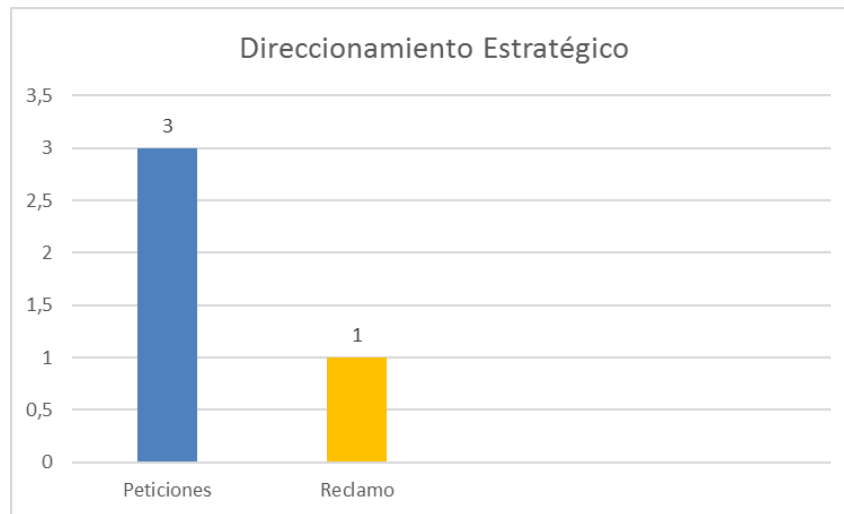
1.1. PQRSD RECIBIDAS POR MODALIDAD DE PETICIÓN



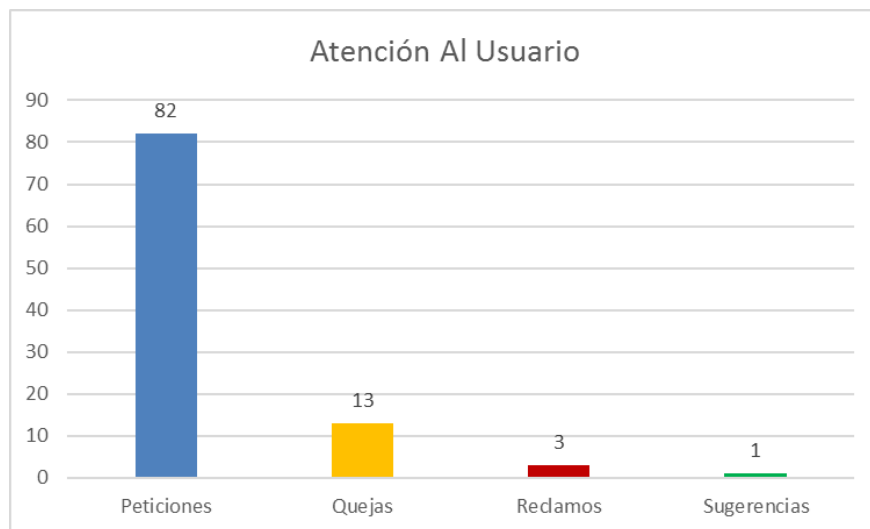
Entre el segundo semestre del año 2017, la Institución Universitaria ITSA recibió 204 PQRSD, las cuales se discriminan en 157 Peticiones, 32 Quejas, 5 Reclamos, 8 Sugerencia y 2 Denuncia, de los cuales 204 se encuentra en estado cerrado.

Del 100 % PQRSD recibidas el 77% corresponde a Peticiones, el 16% corresponde a las quejas, el 2% a reclamos, el 8% corresponde a sugerencias y el 1 % a denuncias.

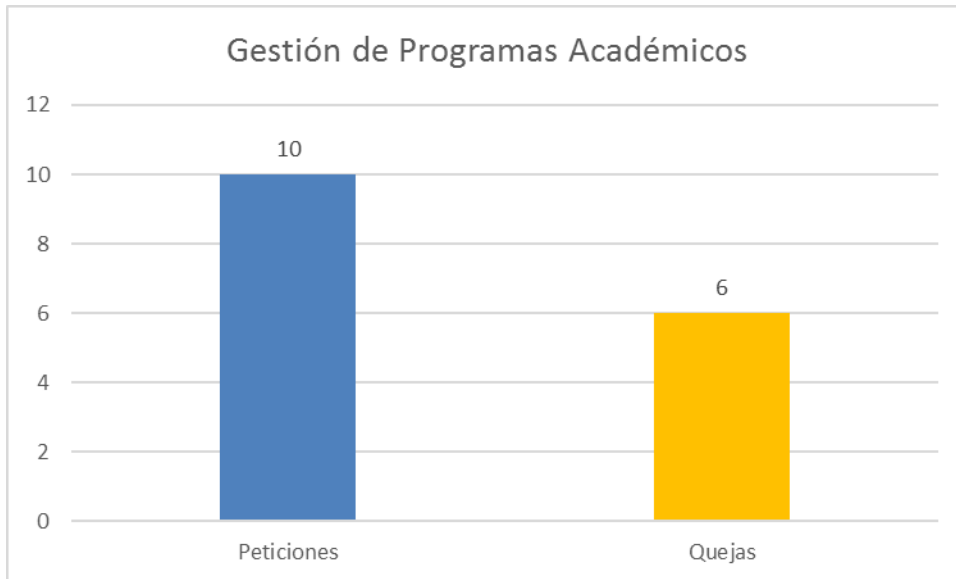
1.1. 2 PQRSD RECIBIDAS POR PROCESO



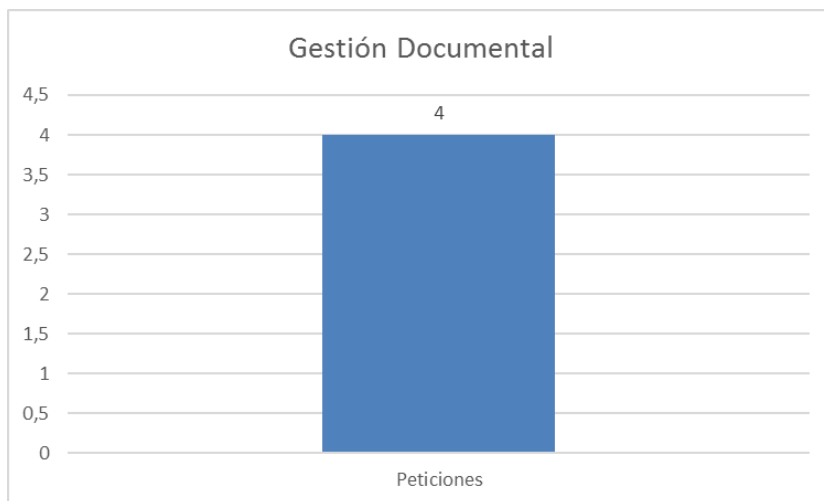
La unidad de direccionamiento estratégico recibió 4 PQRSD, las cuales se discriminan en 3 Peticiones, y 1 Reclamo, todas se encuentran en estado Cerrado.



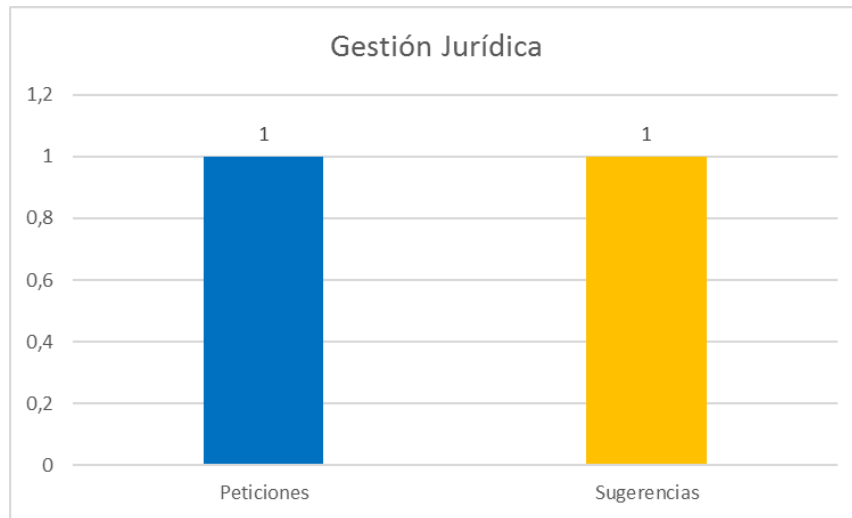
La unidad de atención al usuario recibió 99 PQRSD, las cuales se discriminan en 82 Peticiones, 13 Quejas, 3 Reclamos, 1 Sugerencia y 0 Denuncia, todas se encuentran en estado Cerrado.



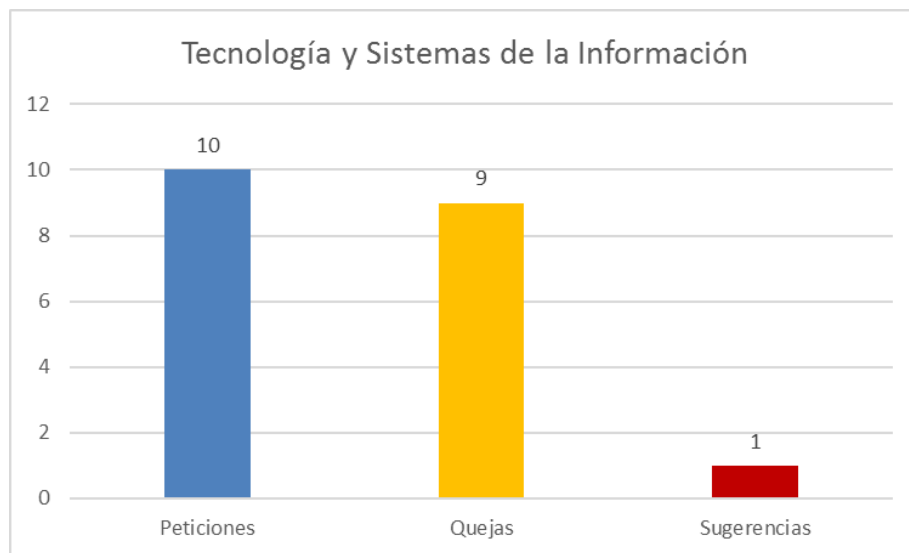
La unidad de gestión de programas académicos recibió 16 PQRSD, 10 por Peticiones y 6 Quejas, todas se encuentran en estado Cerrado.



La unidad de gestión documental solamente recibió 4 PQRSD, 4 Peticiones y se encuentran en estado Cerrado.



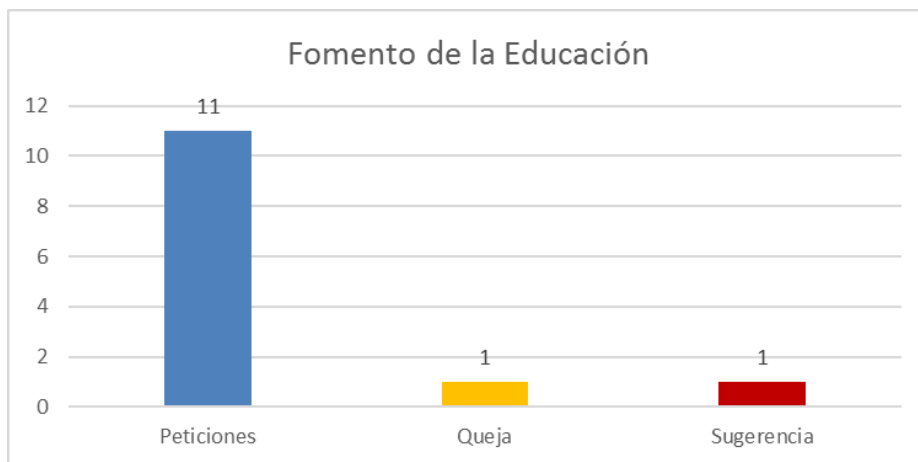
La unidad de gestión jurídica solamente recibió 2 PQRSD, 1 por Peticiones y 1 Quejas, todas se encuentran en estado Cerrado.



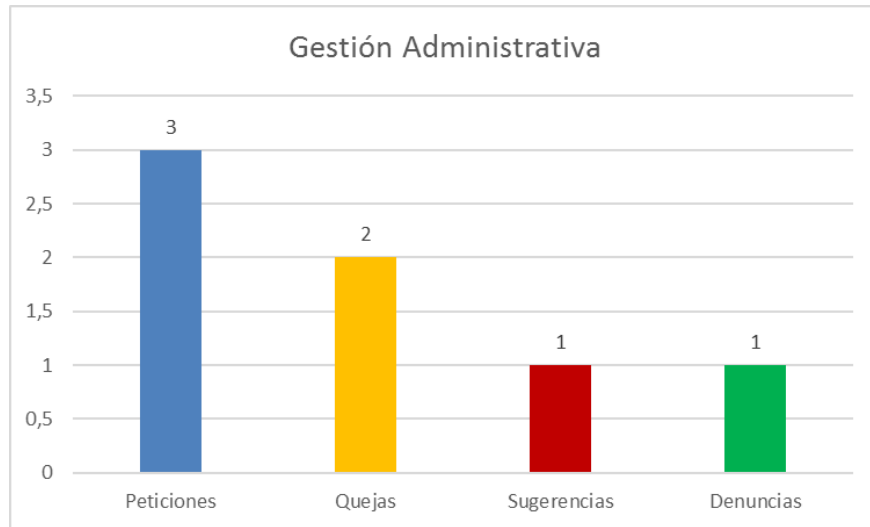
La unidad de gestión de tecnología y sistemas de la información recibió 20 PQRSD, 10 por Peticiones y 9 Quejas, y 1 sugerencia, todas se encuentran en estado Cerrado.



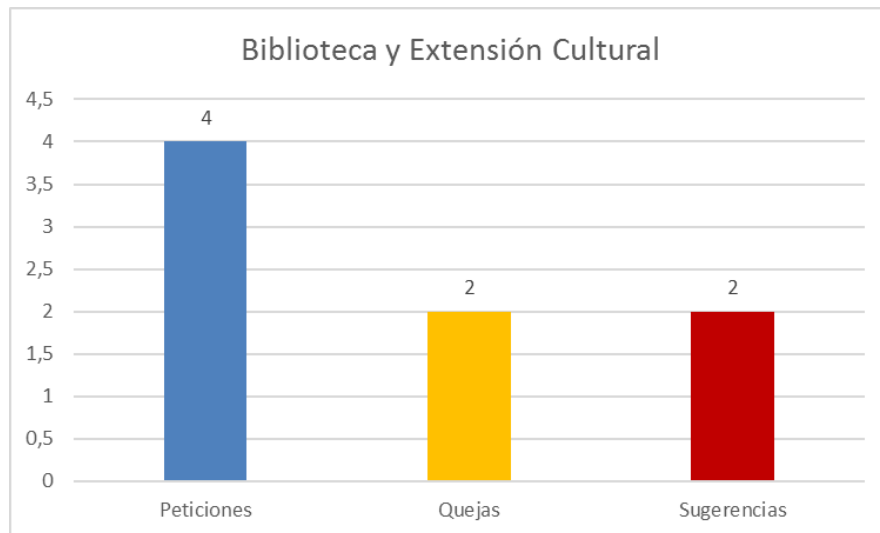
La unidad de planeación solamente recibió 2 PQRSD, 2 Peticiones y se encuentran en estado Cerrado.



La unidad de fomento recibió 13 PQRSD, por 11 Peticiones, 1 reclamo y 1 sugerencia, todas se encuentran en estado Cerrado.



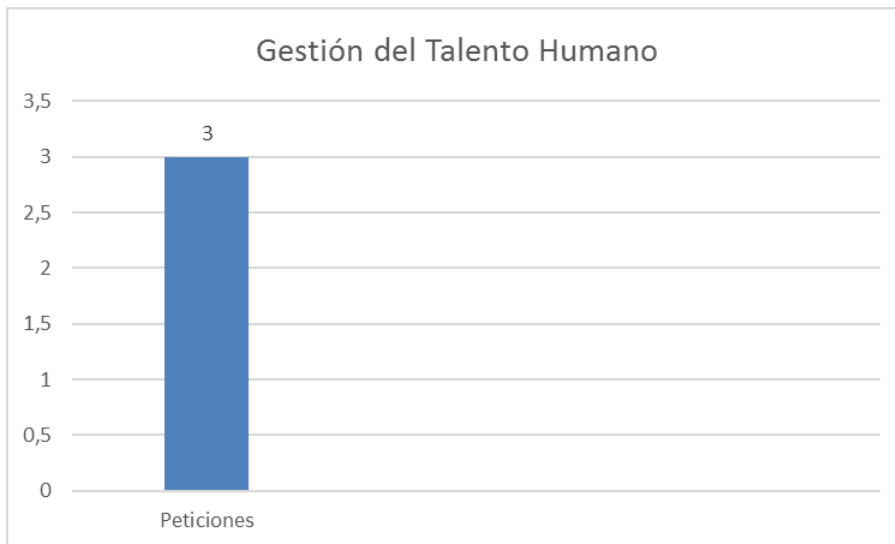
La unidad de gestión administrativa recibió 7 PQRSD, las cuales se discriminan en 3 Peticiones, 2 Quejas, 1 Sugerencia y 1 Denuncia, todas se encuentran en estado Cerrado.



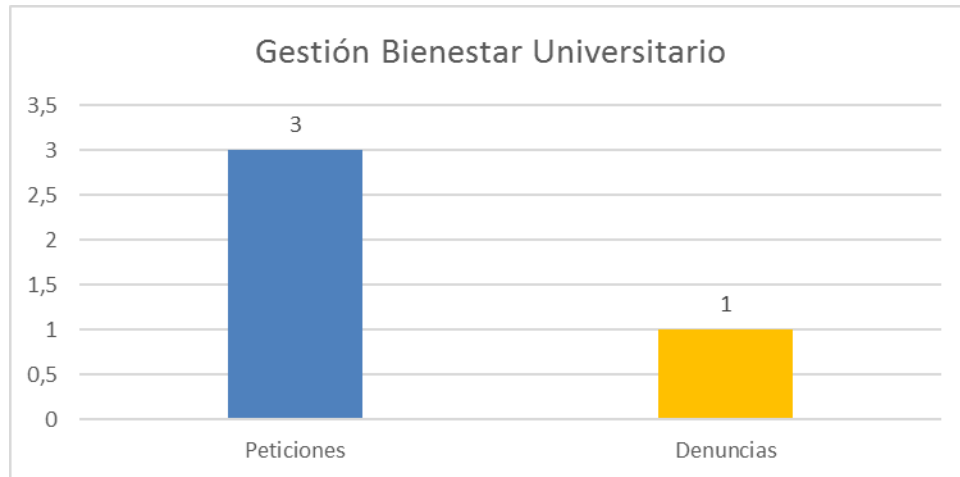
La unidad de biblioteca y extensión cultural recibió 8 PQRSD, por 4 Peticiones, 2 quejas y 2 sugerencia, todas se encuentran en estado Cerrado.



La unidad de comunicación estratégica solamente recibió 1 PQRSD, 1 Peticiones y se encuentran en estado Cerrado.



La unidad de gestión del talento humano solamente recibió 3 PQRSD, 3 Peticiones y se encuentran en estado Cerrado

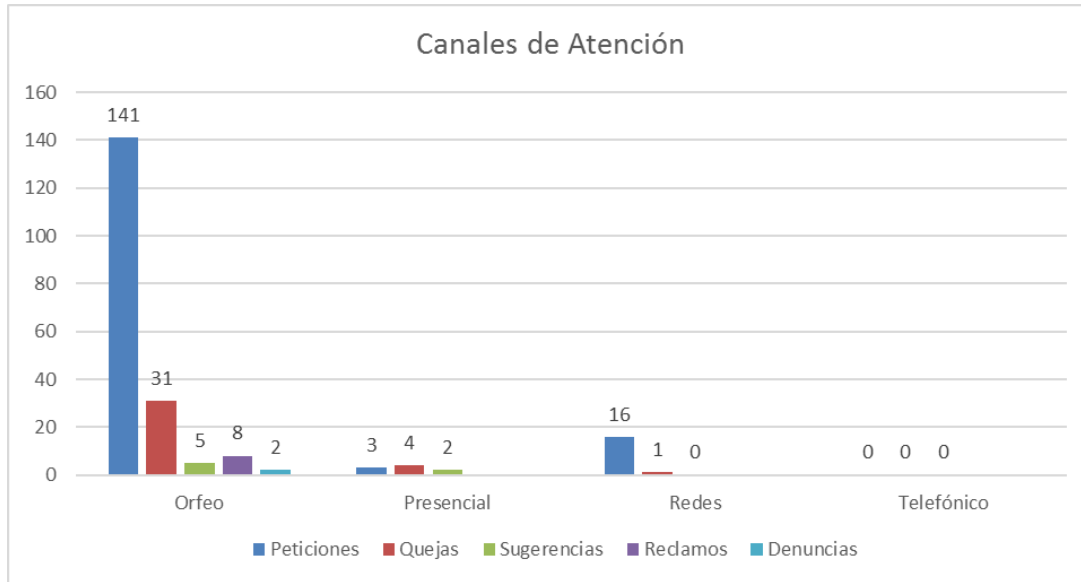


La unidad de gestión de bienestar universitario recibió 4 PQRSD, 3 por Peticiones y 1 Demanda, todas se encuentran en estado Cerrado.



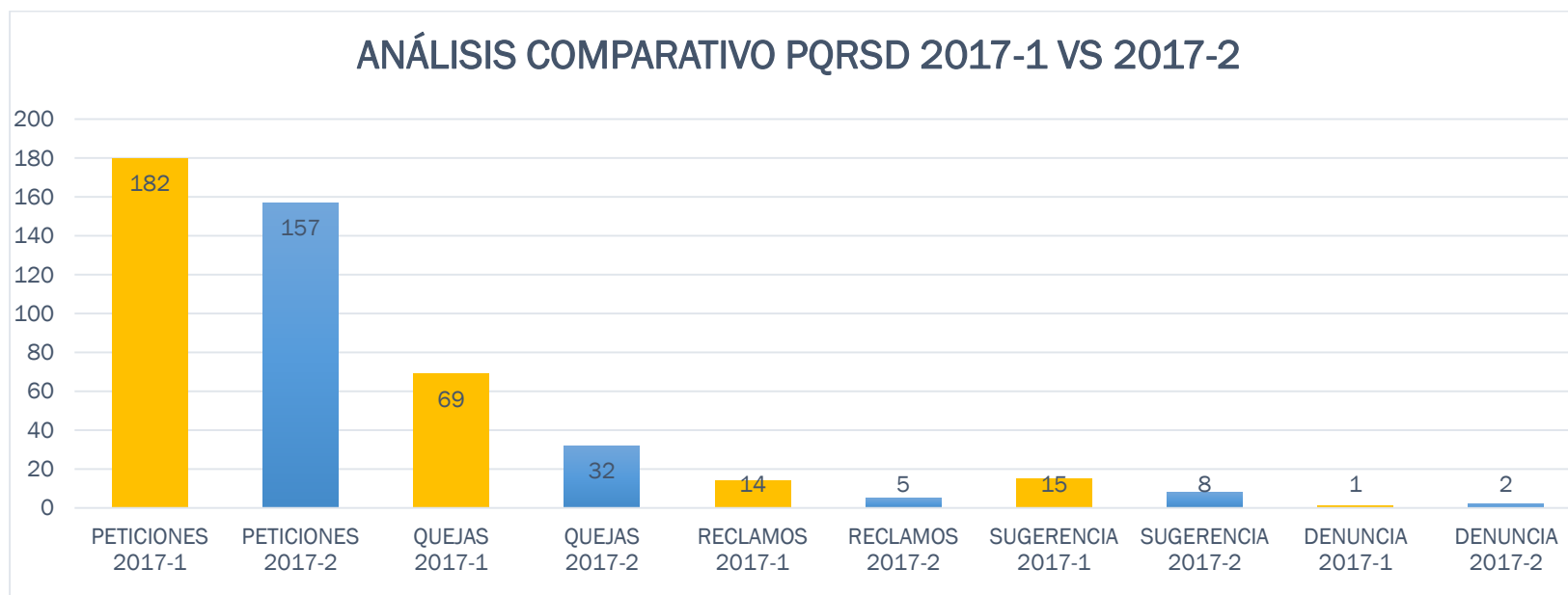
La unidad de extensión e investigación recibió 22 PQRSD, por 20 Peticiones, 1 quejas y 1 sugerencia, todas se encuentran en estado Cerrado.

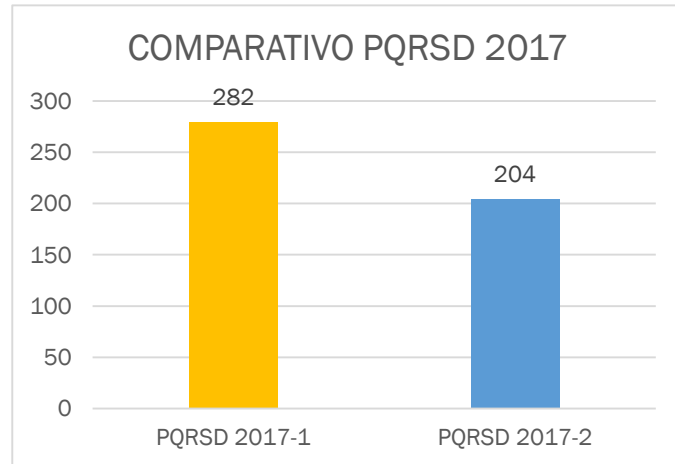
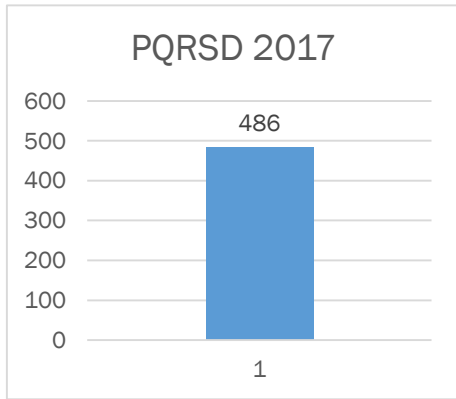
1.1. 3 PQRSD RECIBIDAS POR CANALES DE ATENCIÓN



Se recibieron 9 solicitudes de PQRSD a través del canal presencial, las cuales se registraron en el sistema Orfeo para el seguimiento de las mismas, teniendo en cuenta lo anterior se suman a las solicitudes recibidas directamente desde la plataforma de registro de las PQRSD (Orfeo), dando como resultado un total de 204 solicitudes de PQRSD, siendo el canal más utilizado por la ciudadanía, además se dio respuesta a 17 solicitudes de PQRSD a través de las redes sociales. Todas las solicitudes se encuentran contestadas en los tiempos establecido por ley.

1.1. 4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL PERIODO ANTERIOR





En relación a PQRSD del año 2017 las cuales totalizaron 486, se percibe entre periodo 2017-1 a 2017-2 una disminución significativa, correspondiente a un 15% que equivalen a 75 PQRSD; esta disminución se debió principalmente a las mejoras implementadas en las distintas áreas.

Referente a las peticiones se recibieron 182 para el periodo 2017-1 y 157 para el periodo 2017-2, para las quejas 69 en el periodo 2017-1 y 32 para el 2017-2, para los reclamos fueron 14 que corresponden al periodo 2017-1 y para el periodo 2017-2 fueron 5, así mismo, 15 sugerencias para el periodo 2017-1 y para el 2017-2 fueron 8 y en denuncias para el periodo 2017-1 se recibió 1 y 2 para el periodo 2017-2.

2. TRÁMITES O SERVICIOS QUE PRESENTAN MAYOR INCONFORMIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS

A continuación, se relacionan de manera general los motivos por los cuales se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de los usuarios en el segundo semestre del año 2017 analizado, las solicitudes de PQRSD Recibidas.

2.1. QUEJAS Durante el segundo semestre del año 2017 se recibieron 32 manifestaciones de insatisfacción relacionadas con la prestación del servicio en las distintas unidades de la institución, relacionada a continuación:

Motivo de la Queja	Totales
Servicio atención telefónica	11
Servicios de Sistemas Informáticos	9
Servicios Académicos	9
Mantenimiento e Infraestructura	3
Total	32

El mayor número de quejas recibidas correspondió a las manifestaciones relacionadas con el servicio de atención telefónica que corresponde al 34% y el segundo corresponde a los servicios de sistemas de información y servicios académicos con un total de 56%, el cual corresponde un 28% para cada uno.

2.2. RECLAMOS A continuación se detallan las expresiones de inconformidad sobre los servicios prestados por el Departamento a lo largo del trimestre analizado.

Motivo del Reclamo	Totales
Servicios Administrativo	2
Servicios Académicos	3
Total	5

El mayor número de reclamos recibidos correspondió a los servicios académicos que corresponde al 60% y el segundo corresponde a los servicios administrativos, el cual corresponde un 40%.

2.3. SUGERENCIAS se presentaron 8 sugerencias por parte de los usuarios interesados en búsqueda del mejoramiento de los servicios de la institución.

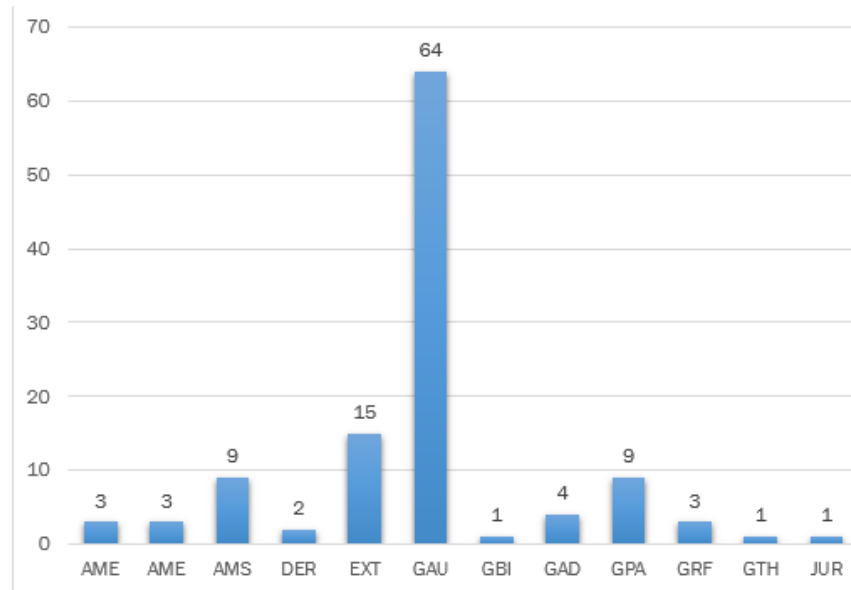
2.4. DENUNCIAS Dentro del segundo semestre analizado se presentaron 2 denuncias que corresponde por reclamo de devolución del valor matrícula y por los alimentos en mal estado.

3. SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley Estatutaria 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, se presentan los informes de las solicitudes radicadas ante la unidad de Atención al Usuario de la Institución Universitaria ITSA para la vigencia 2017.

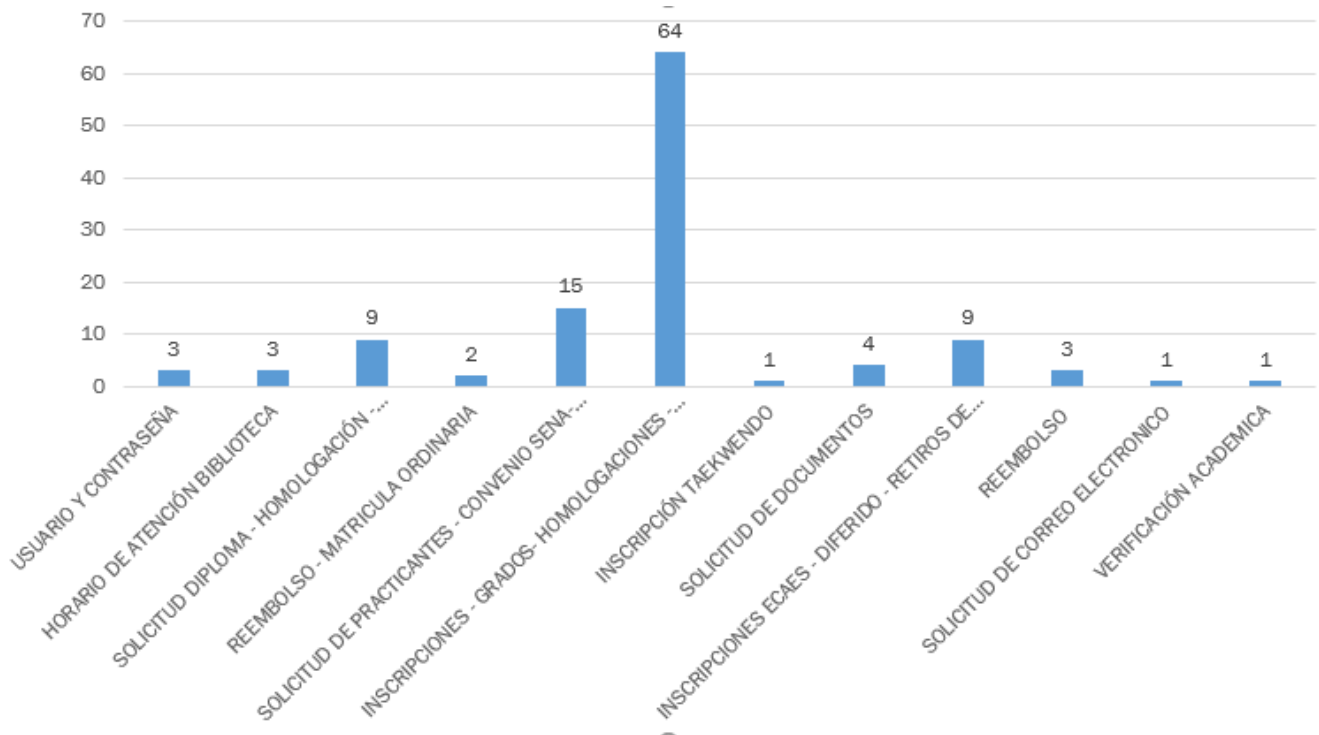
- Se recibieron **115** solicitudes de información a corte de 11 de diciembre de 2017
- Todas las solicitudes fueron contestadas por la entidad, ninguna fue trasladada.
- Ninguna solicitud fue negada, en todos los casos se le brindó la información al ciudadano.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADO POR PROCESO



Se puede ver claramente que el proceso con más peticiones de solicitud de información es el de Atención al Usuario con un total de 64 en la vigencia del segundo semestre 2017.

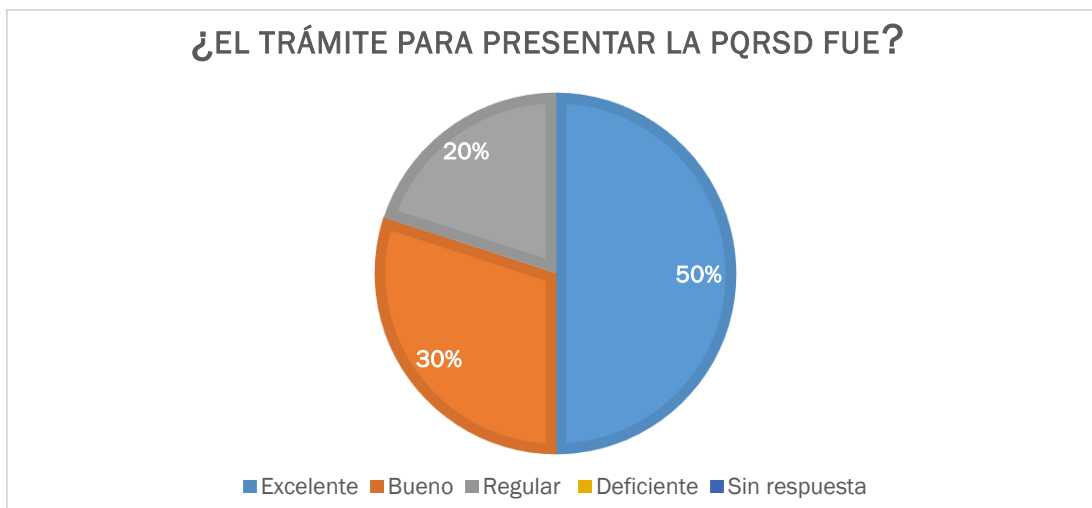
DISCRIMINADO POR ASUNTO



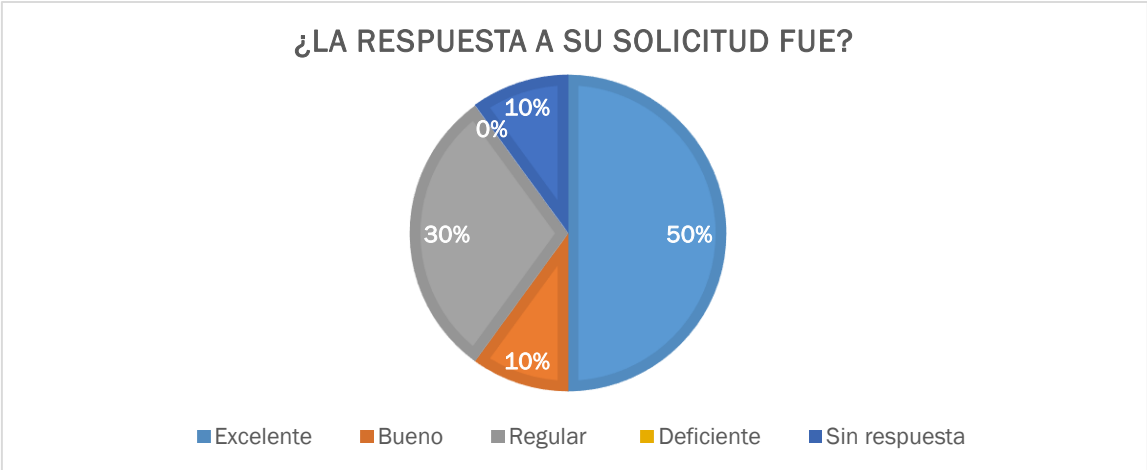
4. INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Para evaluar la percepción en la satisfacción del usuario en el trámite de PQRSD, se elaboró una encuesta virtual que se remite al ciudadano que ingresó la petición formal, una vez esta es respondida.

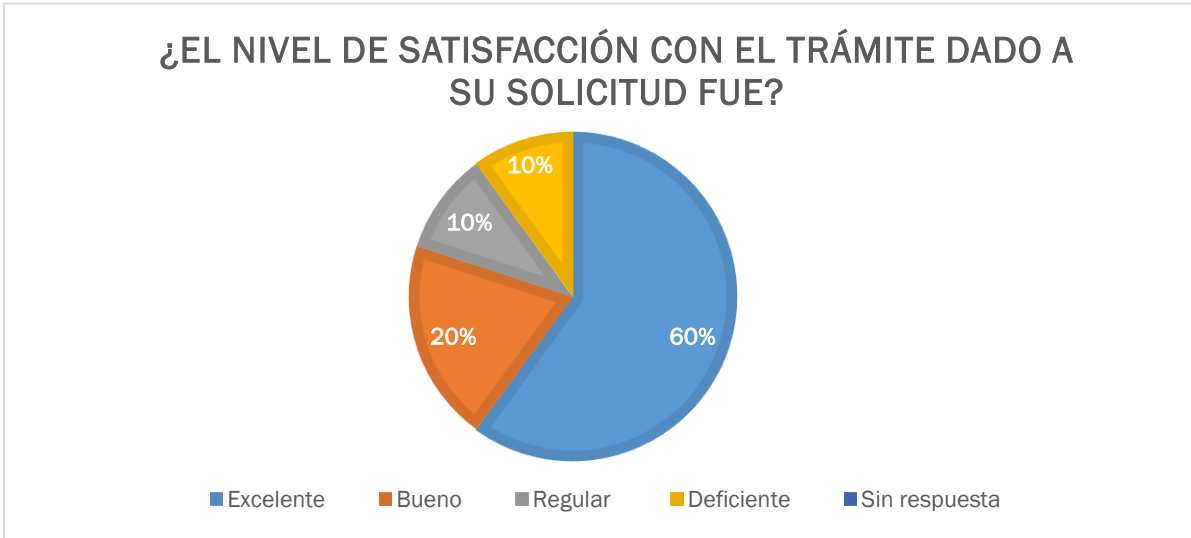
Se remitieron en este segundo semestre 204 encuestas correspondientes al número de peticiones formales ingresadas por la ciudadanía. Sin embargo, sólo fueron contestadas 10 encuestas.



El 50% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que es excelente el trámite para presentar una PQRSD, sin embargo, el 30% considera que el trámite es bueno y un 20% indica que es aceptable.

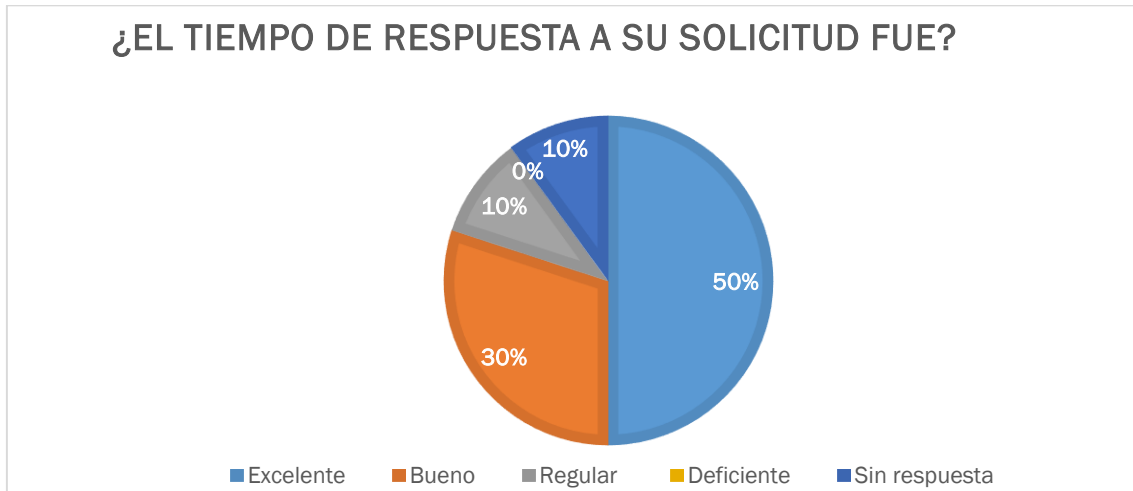


El 50% de los ciudadanos que atendieron la encuesta opina que la respuesta a su solicitud fue excelente, el 10% consideran buenas; sin embargo, un 30% de los encuestados, respondieron como aceptable y un 10% no atendieron la solicitud.



El 60% de los ciudadanos que respondieron la encuesta opina que el nivel de satisfacción con el trámite dado fue excelente, el 20% consideran que fue bueno y en un 10% regular y deficiente respectivamente.

¿EL TIEMPO DE RESPUESTA A SU SOLICITUD FUE?



El 50% de los ciudadanos que atendieron la encuesta opina que el tiempo de respuesta a su solicitud fue excelente, el 30% considera que fue bueno, sin embargo, un 10% de estos consideran que fue regular, así mismo, el 10% no atendieron a la solicitud.

ANOTACIONES FINALES

- La recepción y registro de la información relacionada con las solicitudes de PQRSD es eficiente, gracias a la herramienta del sistema Orfeo, que asigna un radicado y guarda toda la trazabilidad a las solicitudes. Además de eso, se cuenta con diferentes canales de atención; línea telefónica, puntos de atención presencial y redes sociales, a través de los cuales se puede recolectar la información que aporten los ciudadanos a la Institución Universitaria.
- Semestralmente la unidad de Atención al Ciudadano, debe presentar informes sobre del número de PQRSD recibidas por periodo, indicando el tiempo de respuesta, la relación de las encuestas de satisfacción que diligencia el ciudadano.