

Información de PQRSF

Consolidado



Julio a octubre de 2016



En cumplimiento de las funciones encomendadas y en atención a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Control Interno se permite publicar el seguimiento al sistema de servicio al ciudadano-PQRSF y que el mismo se preste dentro de los parámetros normativos. La Información dispuesta en este informe, contempla las PQRSF recibidas durante los meses de julio a octubre de 2016, ya que debido a inconvenientes técnicos con a la implementación del **MEMEX-POXTA**, (software desarrollado sobre el ECM Microsoft SharePoint) no fue posible consignar la información del último bimestre de la citada vigencia. No queriendo decir que durante el periodo noviembre-diciembre se haya omitido el trámite de PQRSF allegadas a la Institución.



OBJETIVO GENERAL

Presentar informe de las PQRSF, recibidas a través de los diferentes canales de Atención al Ciudadano, durante los meses de julio a octubre de 2016.

Marco Normativo

- Constitución Política de Colombia, artículos 23, 74 y 209
- Ley 57 de 1985, “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales”, artículos 12 y siguientes.
- Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”, artículo 55.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículos 73 y 76.
- Ley 1712 de 2014, “ Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, artículos 24 y siguientes.

Marco Normativo

- Decreto 103 de 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2232 de 1995, “Por el cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos; se reglamenta la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 943 de 2014, Actualización del MECI: Eje transversal de Información y Comunicación.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



www.iue.edu.co

PBX: (+57) 339 10 10 - Fax: 333 01 48 - Carrera 27B No. 39 A Sur 57 - Envigado - Colombia
Institución sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Información de PQRSF

PQRSF	TOTAL
Petición	109
Queja	26
Reclamo	2
Sugerencia	17
Felicitation	5

TOTAL	159
--------------	------------

En el periodo julio a octubre de 2016 se presentaron 159 PQRSF con un tiempo promedio de respuesta de 12 días

PQRSF POR ÁREA	TOTAL
Rectoría	110
Secretaría General	13
Vicerrectoría Académica	11
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	25

TOTAL	159
--------------	------------



Información de PQRSF por Temas

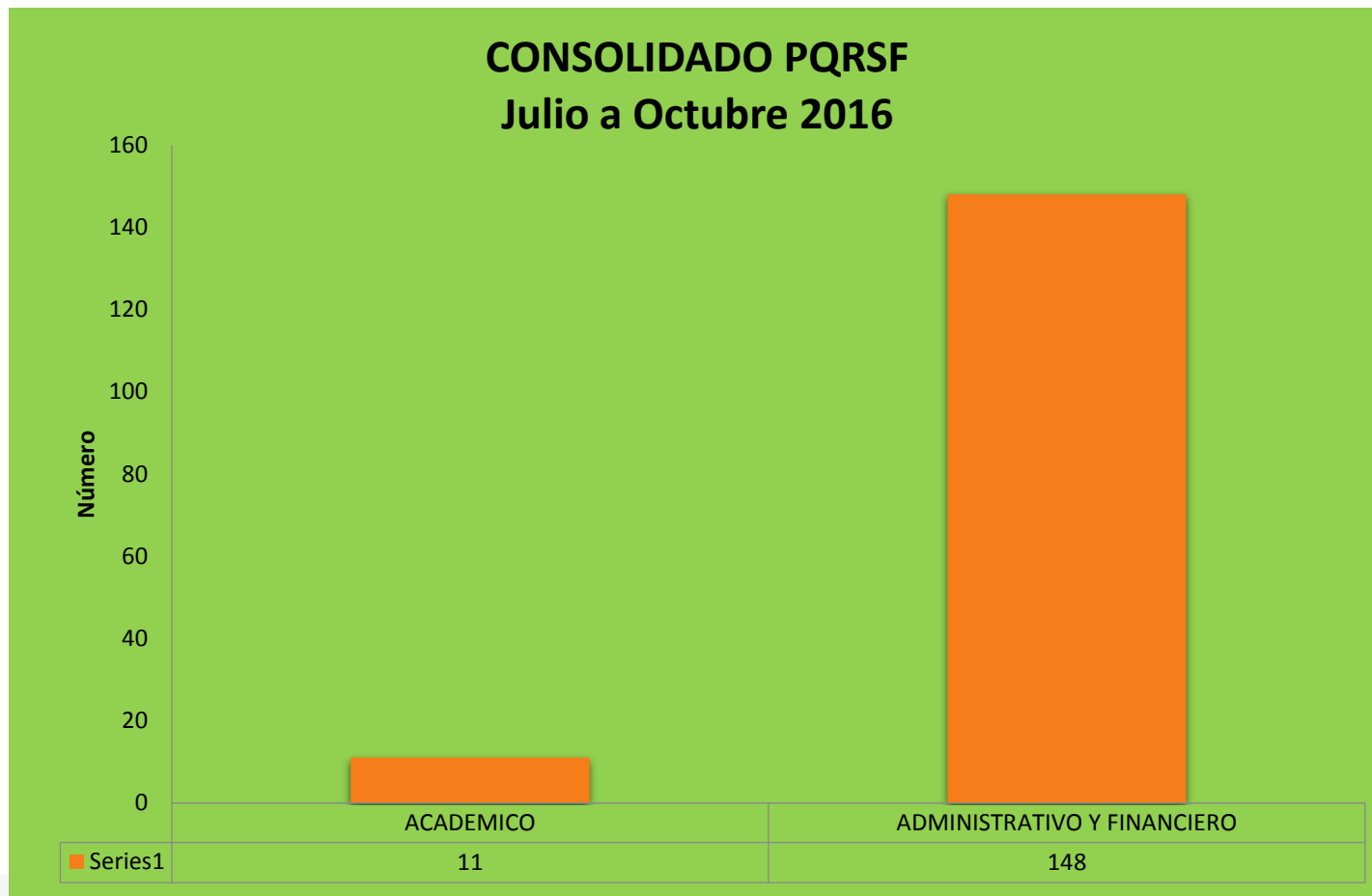
IDENTIFICACIÓN	PRIMER SEMESTRE-2016			%	JULIO A OCTUBRE-2016			%
	ACADEMICO	ADMINISTRATIVO FINANCIERA	TOTAL		ACADEMICO	ADMINISTRATIVO FINANCIERA	TOTAL	
ACUERDO DE PAGO						2	2	1.3%
ADICIÓN DE MATERIAS	1		1	0.9%				
CAMBIO DE HORARIO	1		1	0.9%				
CAMBIO DE JORNADA								
CAMBIO DE PRÁCTICA	1		1	0.9%				
CANCELACIÓN DE MATERIA	2		2	1.8%	1		1	0.6%
CERTIFICACIÓN								
COMITÉ DEL SEA	1		1	0.9%				
CREACIÓN DE NUEVO GRUPO								
CREACIÓN DE VACACIONAL								
DAÑOS EN LAS INSTALACIONES GRAL						2	2	1.3%
DEVOLUCIÓN DE DINERO		19	19	17.1%		82	82	51.6%
FINANCIACIÓN DE MATRÍCULA		2	2	1.8%				0.0%
FINANCIACIÓN DE NIVELES DE INGLÉS								
FINANCIACIÓN DE VACACIONAL								
HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS								
INCONVENIENTE CON PAGO DE MATRÍCULA								
PERMISO PARA MATRÍCULA						1	1	0.6%
PROBLEMAS CON RED		1	1	0.9%				
QUEJA	10	24	34	30.6%	2	22	24	15.1%
QUEJA DE DOCENTE	13		13	11.7%	3		3	1.9%
SALDO A FAVOR		9	9	8.1%		11	11	6.9%
SOLICITUD DE EXAMEN ESPECIAL					1		1	0.6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	10	9	19	17.1%	1	24	25	15.7%
SOLICITUD DE INCENTIVO ACADÉMICO					1		1	0.6%
SOLICITUD DE NOTAS					1		1	0.6%
SOLICITUD DE REINGRESO	1		1	0.9%				
FELICITACIONES		7	7	6.3%	1	4	5	3.1%
TOTAL	40	71	111	100%	11	148	159	100%



www.iue.edu.co

PBX: (+57) 339 10 10 - Fax: 333 01 48 - Carrera 27B No. 39 A Sur 57 - Envigado - Colombia
Institución sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Información de PQRSF



Alcaldía de Envigado

vivir mejor
UN COMPROMISO CON ENVIGADO

www.iue.edu.co

PBX: (+57) 339 10 10 - Fax: 333 01 48 - Carrera 27B No. 39 A Sur 57 - Envigado - Colombia
Institución sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Información de PQRSF por Temas de Acuerdo a su Posición

Julio a Octubre - 2016

IDENTIFICACIÓN	ACADEMICO	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	TOTAL	% FRECUENCIA	% ACUMULADO
DEVOLUCIÓN DE DINERO		82	82	51.6%	51.6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	24	25	15.7%	67.3%
QUEJA	2	22	24	15.1%	82.4%
SALDO A FAVOR		11	11	6.9%	89.3%
FELICITACIONES	1	4	5	3.1%	92.5%
QUEJA DE DOCENTE	3		3	1.9%	94.3%
ACUERDO DE PAGO		2	2	1.3%	95.6%
DAÑOS EN LAS INSTALACIONES GRAL		2	2	1.3%	96.9%
CANCELACIÓN DE MATERIA	1		1	0.6%	97.5%
PERMISO PARA MATRÍCULA		1	1	0.6%	98.1%
SOLICITUD DE EXAMEN ESPECIAL	1		1	0.6%	98.7%
SOLICITUD DE INCENTIVO ACADÉMICO	1		1	0.6%	99.4%
SOLICITUD DE NOTAS	1		1	0.6%	100.0%
TOTAL GENERAL	11	148	159	100%	



Alcaldía de Envigado

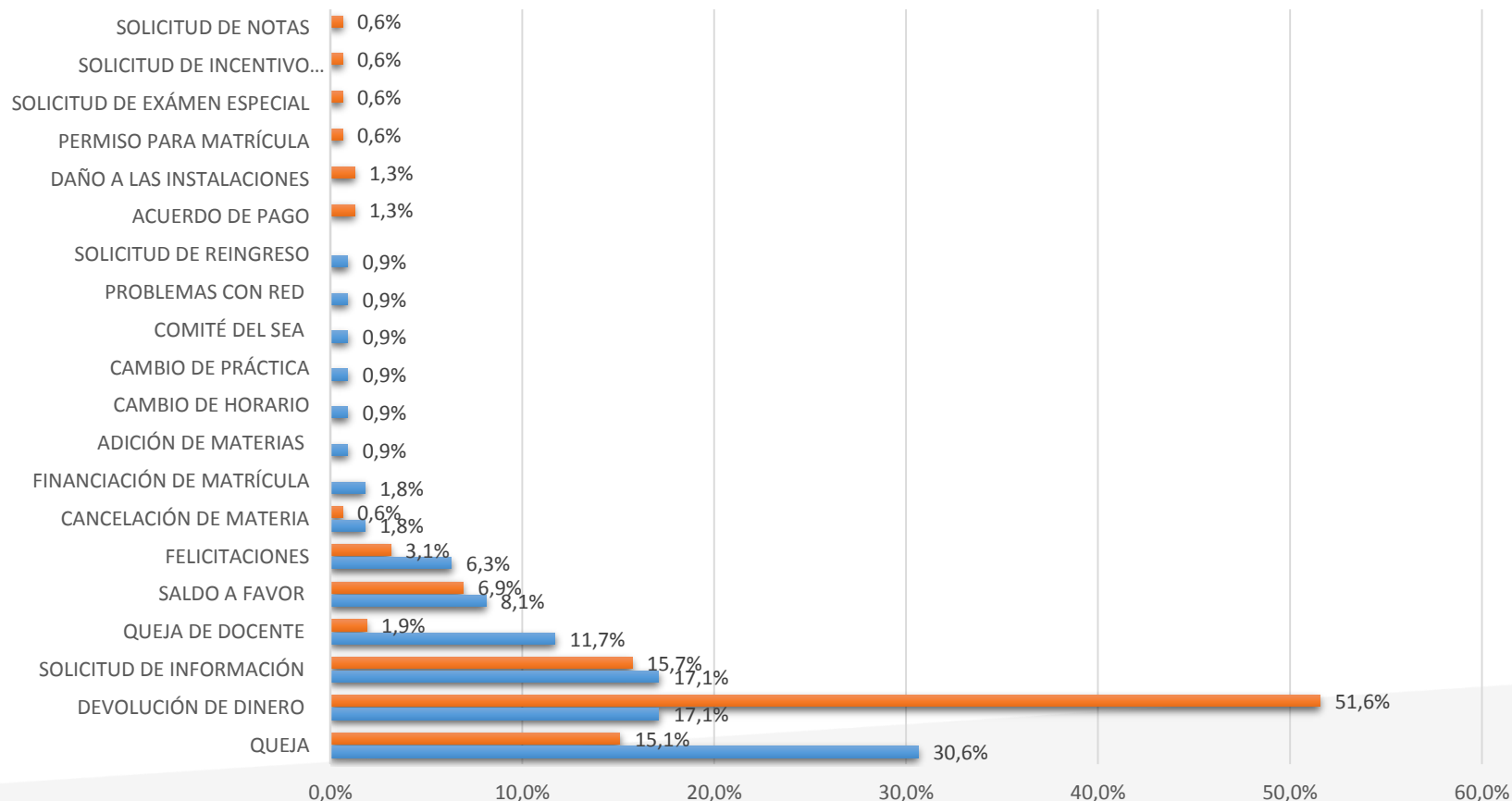
vivir mejor
un compromiso con ENVIGADO

www.iue.edu.co

PBX: (+57) 339 10 10 - Fax: 333 01 48 - Carrera 27B No. 39 A Sur 57 - Envigado - Colombia
Institución sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Información de PQRSF por Temas de Acuerdo a su Posición año 2016

■ Julio - Octubre ■ Primer Semestre



Información de PQRSF

CONSOLIDADO DE PQRSF POR TEMAS Julio - Octubre 2016



Alcaldía de Envigado

vivir mejor
UN COMPROMISO CON ENVIGADO

www.iue.edu.co

PBX: (+57) 339 10 10 - Fax: 333 01 48 - Carrera 27B No. 39 A Sur 57 - Envigado - Colombia
Institución sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Información de PQRSF

Días de Respuesta

Los asuntos recibidos son agrupados en categorías según la temática asociada, agrupación por tema y tiempos de atención. Los cuales se observan a continuación:

IDENTIFICACIÓN	NÚMERO DE PQRSF				PROMEDIO DÍAS
	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	TOTAL	%	
P	4	105	109	69%	14
Q	5	21	26	16%	7
R	0	2	2	1%	14
S	1	16	17	11%	3
F	1	4	5	3%	
TOTAL	11	148	159	100%	12



Alcaldía de Envigado

vivir mejor
UN COMPROMISO CON ENVIGADO

www.iue.edu.co

PBX: (+57) 339 10 10 - Fax: 333 01 48 - Carrera 27B No. 39 A Sur 57 - Envigado - Colombia
Institución sujeta a inspección y vigilancia por el Ministerio de Educación Nacional

Durante el semestre 2016-2 se adelantaron las siguientes acciones de mejora:

Se viene trabajando la integralidad del aplicativo al sistema de gestión documental, el cual permitirá evidenciar el control y la trazabilidad en lo que a tiempos se refiere y a su vez el seguimiento de parte del usuario sobre el estado de las mismas, acción que evidenciaría la mejora continua y la eficiencia administrativa. Aplicativo que arrojaría informes consolidados, evitando la realización de los mismos de manera manual.

La página WEB de la Institución Universitaria de Envigado cuenta con el link de PQRSF, conforme a lo dispuesto y ordenado por la ley 1474 de 2011 y la Ley 1712 de 2014.

El link de acceso es el siguiente:

<http://iue.edu.co/portal/atencion-al-ciudadano/pqrsf.html>

Recomendaciones

Con el fin de que se tomen las acciones de mejora pertinentes y en procura del mejoramiento continuo se recomienda:

Fortalecer los canales de comunicación y de atención a las partes interesadas, es decir, asegurar la integralidad y consistencia de la información, esto es, cumplir con los estándares de un radicado con el cual el usuario y la dependencia responsable puedan realizar el seguimiento, control y cierre. Así mismo, y debido a la implementación del MEMEX-POXTA, (software desarrollado sobre el ECM Microsoft SharePoint), el cual permite registrar los documentos entrantes y salientes bajo los principios de buenas prácticas de gestión documental, capacitar al personal responsable para que pueda hacer la entrega oportuna dentro de los parámetros normativos de la información solicitada para la realización del presente informe.



Recomendaciones

Suscribir el plan de mejoramiento e implementar acciones que permitan el cumplimiento del procedimiento establecido, lo que minimiza riesgos y optimiza la efectividad en el servicio.

En atención a las estrategias del PAAC, fortalecer la cultura del servicio y de atención al ciudadano.

Actualizar el procedimiento para la atención de PQRSF-P-CI-03 en coherencia con la normatividad legal vigente y la realidad institucional.