



INFORME 2017

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS

1. DEFINICIONES GENERALES

Concepto	Definición
Queja:	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Reclamo:	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Sugerencia:	Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la Universidad.
Felicitación:	Es aquella expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.
Solicitud de información:	Solicitud de información relacionada con la organización de la universidad y misión que cumple, funciones, procesos, procedimientos y normatividad.

Fuente: SQRS UN – Diseño tabla: Angélica Pardo – Asistente Administrativo.

2. CIFRAS 2017

Durante la vigencia 2017, la DFA recibió un total de **ciento treinta y cuatro (134) PQRS** las cuales fueron centralizadas en el Sistema de PQRS de la Sede Bogotá y atendidas satisfactoriamente por la Dirección Financiera y Administrativa.

2.1 Distribución por tipo de solicitud

De acuerdo con el tipo de solicitud, se resalta que del 100% de las PQRS, el 61,9% correspondieron a **Quejas**:

Tipo solicitud	No.	%
Denuncia	2	1,5
Felicitación	3	2,2
Otra	1	0,7
Queja	83	61,9
Reclamo	23	17,2
Solicitud de Información	10	7,5
Sugerencia	12	9,0
Total	134	100



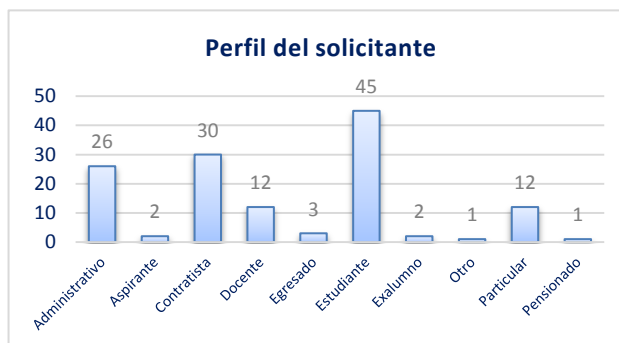
Fuente: Sistema PQRS Tabla, cálculos y gráficos: Angélica Pardo – Asistente DFA



2.2 Perfil del solicitante

Los estudiantes y contratistas, fueron los que mayor número de solicitudes realizaron a la DFA, con el 33,6% y el 22,4% respectivamente:

Perfil del solicitante	No.	%
Administrativo	26	19,4
Aspirante	2	1,5
Contratista	30	22,4
Docente	12	9,0
Egresado	3	2,2
Estudiante	45	33,6
Exalumno	2	1,5
Otro	1	0,7
Particular	12	9,0
Pensionado	1	0,7
Total	134	100

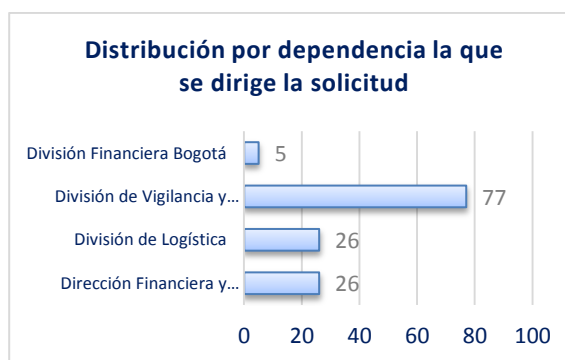


Fuente: Sistema PQRS Tabla, cálculos y gráficos: Angélica Pardo – Asistente DFA

2.3 Distribución por dependencia a la que se dirige la solicitud

La División de Vigilancia y Seguridad agrupa el 57.5% y es la dependencia a la que se dirigieron el mayor número de solicitudes:

Dependencia	No.	%
Dirección Financiera y Administrativa	26	19,4
División de Logística	26	19,4
División de Vigilancia y Seguridad	77	57,5
División Financiera	5	3,7
Total	134	100

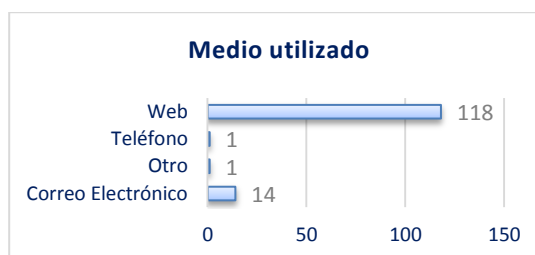


Fuente: Sistema PQRS Tabla, cálculos y gráficos: Angélica Pardo – Asistente DFA

2.4 Medio Utilizado

El medio de comunicación que empleó con mayor frecuencia el usuario fue la página Web, este medio agrupó el 88,1%:

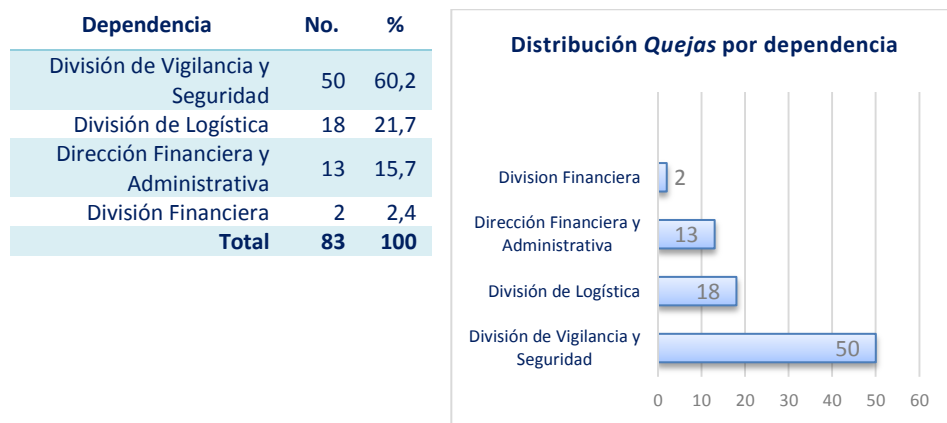
Medio	No.	%
Correo Electrónico	14	10,4
Otro	1	0,7
Teléfono	1	0,7
Web	118	88,1
Total	134	100



Fuente: Sistema PQRS Tabla, cálculos y gráficos: Angélica Pardo – Asistente DFA

2.5 Distribución Quejas por dependencia

El mayor número de Quejas fueron dirigidas a la División de Vigilancia y Seguridad, esta dependencia agrupó el 60,2%:



Fuente: Sistema PQRS Tabla, cálculos y gráficos: Angélica Pardo – Asistente DFA

3. RESUMEN

La Dirección Financiera y Administrativa-DFA durante la vigencia 2017 recibió un total de ciento treinta y cuatro (134) solicitudes de las cuales el 61.9% correspondieron a Quejas, de estas el 60.2% se dirigieron a la División de Vigilancia y Seguridad. El perfil de usuario que radicó el mayor número de solicitudes fue estudiantes con el 33,6% y contratistas con el 22,4%.

Bogotá, 14 de Septiembre de 2018

Elaborado por: **Angélica Pardo**
 Asistente Administrativo DFA

Aprobado por: Dra. Luz Amparo Flórez Garzón
 Directora