



INFORME DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS 2022

Dirección de Planeación Institucional

PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA

 @uniquindio  universidaddelquindio  universidad_del_quindio

www.uniquindio.edu.co

CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO LEGAL	4
2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS-PQRS	5
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION CLIENTE INTERNO Y EXTERNO OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL	8
4. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DEL SERVICIOS UNIVERSITARIOS -CSU).	10

INTRODUCCIÓN

La Universidad del Quindío en su proceso de mejora continua realiza seguimiento a la percepción de la satisfacción del ciudadano, con el objetivo de identificar a través del análisis de los resultados obtenidos y la retroalimentación recibida de los ciudadanos, oportunidades de mejora a través de las cuales se mantenga o incremente los niveles de satisfacción y se garantice que los usuarios reciban atención a sus requerimientos con amabilidad, oportunidad, responsabilidad y calidad, suministrando información acertada relacionada con la gestión institucional, funciones, servicios y actuaciones.

El análisis de la percepción de la satisfacción del ciudadano se realiza a partir de la aplicación de encuestas, aplicada a través de varios servicios de la Universidad.

De otra parte, hay que destacar que la Universidad del Quindío, incorpora en su gestión, mejoras en el servicio al ciudadano de acuerdo a las diferentes normas o políticas que se van promulgando por el estado colombiano. En correspondencia con lo anterior, se fortalece a través del plan de capacitaciones, el tema de atención al cliente y se da formación en lenguaje claro. Así mismo hay esfuerzos institucionales para el mejoramiento de aplicativos para la atención al ciudadano.

Todo lo anterior ha permitido desarrollos o mejoras importantes en relación a la facilidad de acceso para el usuario o ciudadano a través de aplicativos, grupos consolidados de atención o formación propiamente dicha en atención. Como resultado, para el periodo 2022, después de analizar tres encuestas, se encontró un incremento significativo en el porcentaje de satisfacción.

1. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia. Artículos 2, 23, 74, 123, 209, 270.
- Ley 489 de 1998, artículo 32.
- Ley 134 de 1991. Se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995. 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 53, 54
- Ley 850 de 2003. Se reglamentan las veedurías ciudadanas.” Artículo 270 “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. Art. 3, 5, 15, 59.
- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 5,7,8 17,20.
- 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, 76 y 78.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13-22, 24-26, 27, 29, 30 y 54.
- Decreto 01 de 1984. Código Contencioso Administrativo, Artículo 32
- Decreto 2150 de 1995. Se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Artículo 32. Ventanillas únicas Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.
- Decreto 2232 de 1995 Reglamentario de la Ley 190 de 1995: Artículos 7 a 9
- Decreto 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 019 de 2012. Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Art. 12-14
- Decreto Nacional 103 de 2015.” Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano
- Resolución de Rectoría No. 089 del 19 de agosto de 2010. Por medio de la cual se expiden normas sobre políticas éticas de confidencialidad en el desarrollo de las acciones de gestión.
- Resolución No. 4001 del 16 de enero de 2018. Por medio de la cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la Universidad del Quindío.

2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA, DENUNCIAS-PQRSD

En lo que respecta a la percepción ciudadana, a través de la encuesta DE PERCEPCIÓN de la tención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias-PQRSD **del año 2022**, se obtuvieron los siguientes resultados:

Número de encuestas enviadas: 857

Número de encuestas respondidas: 36

A continuación, las preguntas de la encuesta, las respuestas y el equivalente en porcentaje:

Pregunta 1: ¿El acceso y trámite para instaurar una PQRSD en la entidad le pareció sencillo y eficaz?

Cuadro No. 1. Pregunta No. 1

Opción	Respuesta	Porcentaje %
Si	31	86.11%
No	5	13.88%
Total	36	100%

Pregunta 2: ¿La respuesta a la PQRSD fue oportuna?

Cuadro No. 2. Pregunta No. 2

Opción	Respuesta	Porcentaje %
Si	22	61.11%
No	14	38.88%
Total	36	100%

Pregunta 3: ¿La respuesta a su pregunta fue acertada y resolvió la inquietud planteada?

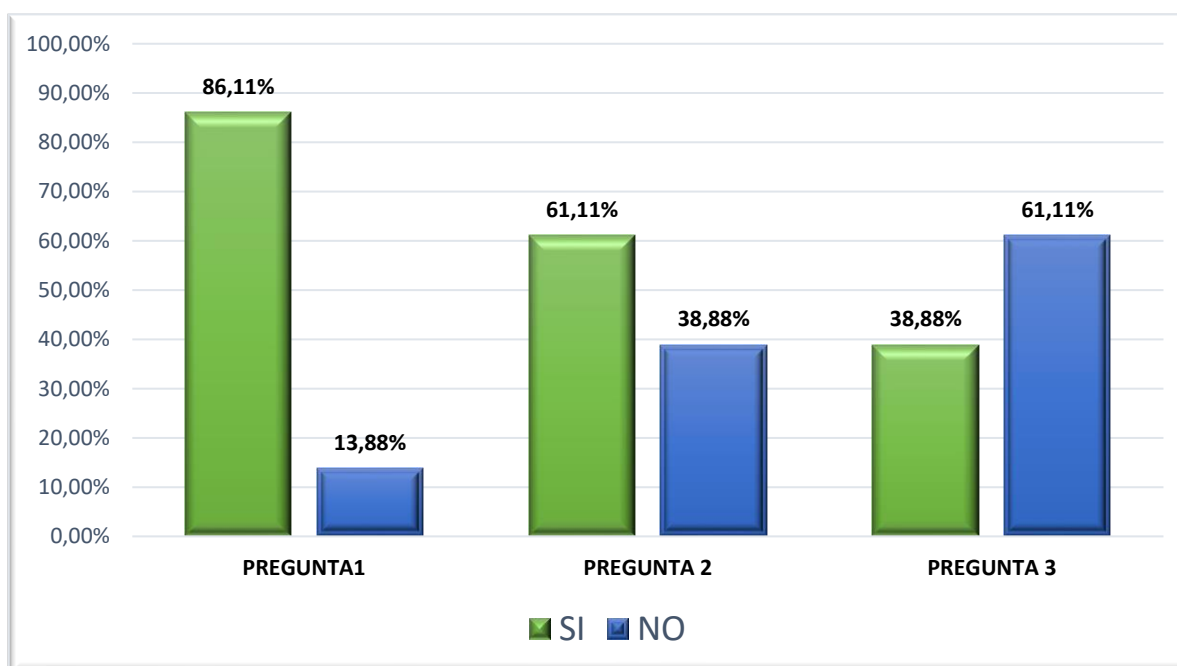
Cuadro No. 3. Pregunta No. 3

Opción	Respuesta	Porcentaje %
Si	14	38.88%
No	22	61.11%
Total	36	100%

Cuadro No. 4. Consolidado de la encuesta de percepción peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias-PQRSD-2022

Opción de respuesta	Pregunta1 Acceso y trámite: sencillo y eficaz	Pregunta 2 Oportunidad en la respuesta	Pregunta 3 Respuesta: acertada y resolvió inquietud (calidad)
Si	86.11%	61.11%	38.88%
No	13.88%	38.88%	61.11%
Total	100%	100%	100%

Gráfico 1. Consolidado de la encuesta de percepción peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias-PQRSD-2022



INTERPRETACIÓN, ANALISIS Y MEJORA

Pregunta 1: ¿El acceso y trámite para instaurar una PQRSDf en la entidad le pareció sencillo y eficaz?

De acuerdo a la encuesta aplicada a 857 solicitudes que ingresaron en la vigencia del año 2022, de las cuales fueron respondidas 36, el 86.11% estuvo de acuerdo que el acceso y trámite para instaurar una PQRSDf es sencillo y eficaz, esto porque la Universidad mejoró en la difusión del proceso; mientras que el 13.88% se mostró insatisfecho con el proceso.

MEJORA: Intensificar la promoción de este servicio a través de videos tutoriales detallando el proceso. Teniendo en cuenta que los canales son el Centro del Servicios Universitarios-CSU y de línea telefónica.

Pregunta 2: ¿La respuesta a la PQRSDf fue oportuna?

De las treinta y seis encuestas, el 61.11% estuvo satisfecho con la oportunidad en la respuesta, tiempo que está dentro de lo establecido por la ley para cada tipo PQRSF. Mientras que el 38.88%, no estuvieron de acuerdo.

Pregunta 3: ¿La respuesta a su pregunta fue acertada y resolvió la inquietud planteada?

De las treinta y seis encuestas respondidas, el 38.88% manifestó estar de acuerdo con la calidad de la respuesta; sin embargo, el 61.11% mostró insatisfacción con la respuesta, ya que su petición no fue resuelta asertivamente.

MEJORA: Esta pregunta se ajustará para evitar que la respuesta quede condicionada a la subjetividad del usuario.

RECOMENDACIONES

Con el fin de mejorar continuamente los procesos internos, se realizan estas recomendaciones:

- Divulgar videos tutoriales de los procesos que se deben adelantar ante la Universidad.
- Dar respuesta oportuna en extensiones telefónicas y correos electrónicos.
- Divulgar infografías de servicios centralizados en el Centro del Servicios Universitarios-CSU y otras dependencias de la Universidad.
- Capacitar las secretarías de la universidad, en la nueva vista pública de acceso al ciudadano de las PQRSDf, con el fin, de que direccionen al ciudadano de forma correcta en la instauración de una PQRSDf.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION CLIENTE INTERNO Y EXTERNO OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL

La Oficina de Gestión Documental aplica encuesta con el fin de medir el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios, respecto a los servicios de radicación, distribución, asesoría en Gestión Documental y mensajería.

La población objetivo fueron 188 usuarios, correspondientes a los productores documentales, docentes, administrativos y estudiantes, con aplicación para el año 2022, en los meses de octubre, noviembre y diciembre.

Se aplicaron tres (3) preguntas así:

1. Considera que el funcionario que lo atendió tiene conocimiento de los servicios prestados
2. El personal que lo atendió fue amable, respetuoso y dispuesto a colaborarle
3. El servicio fue atendido de manera eficiente y rápida

Los resultados a estas preguntas fueron los siguientes:

Cuadro 5. Porcentaje de resultado encuesta de satisfacción usuario interno y externo 2022

Opción de respuesta	Porcentaje			
	Pregunta 1 (conocimiento sobre los servicios)	Pregunta 2 (calidad de la atención)	Pregunta 3 (oportunidad)	RESULTADO
Muy Satisfecho	95,74%	94,68%	96,81%	95,74%
Satisfecho	3,19%	5,32%	2,13%	3,55%
insatisfecho	1,06%	0,00%	1,06%	0,71%
				100,0%

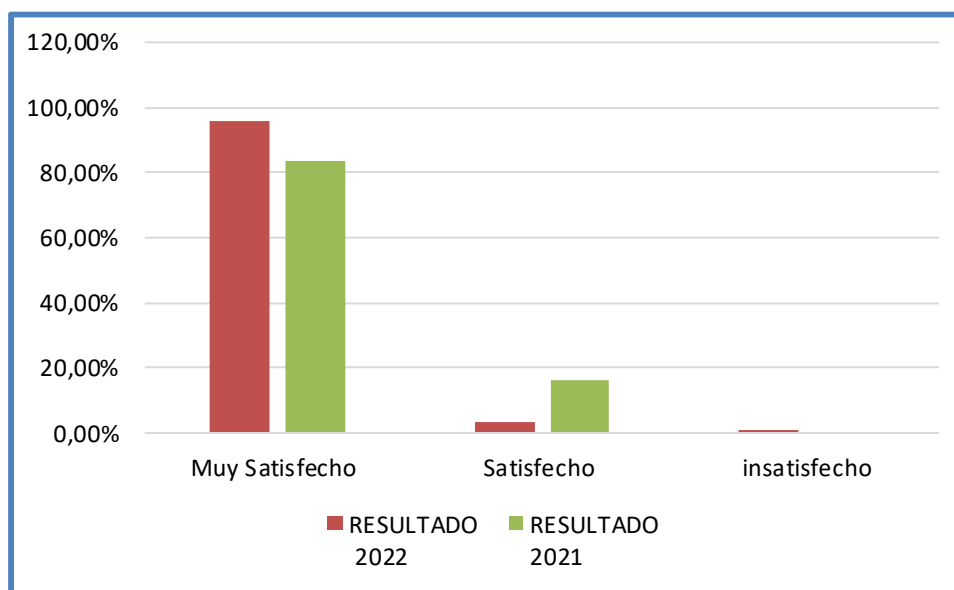
Al comparar los resultados del año 2022 con el año 2021, se pueden observar que la percepción general de los usuarios con respecto a muy satisfecho es del 95,74% , con un incremento del 12,24% respecto al año 2021. La satisfacción del 3,55% en 2022 y en el año 2021 del 16,5% . En tanto que la insatisfacción fue del 0,71% un porcentaje muy bajo teniendo en cuenta el resultado de muy satisfecho. En términos generales los usuarios de Gestión Documental, evalúan positivamente el servicio prestado.

A continuación puede observarse el comparativo 2022 y 2021 en el cuadro y gráfico a continuación:

Cuadro 6. Comparativo de porcentaje de resultado encuesta de satisfacción usuario interno y externo años 2021 y 2022

Opción	RESULTADO 2022	RESULTADO 2021
Muy Satisfecho	95,74%	83,5%
Satisfecho	3,55%	16,5%
insatisfecho	0,71%	0,0%
	100,00%	100,00%

Gráfico 2. Comparativo de porcentaje de resultado encuesta de satisfacción usuario interno y externo años 2021 y 2022



4. RESULTADOS DE PERCEPCIÓN SOBRE EL SERVICIO DEL CENTRO DEL SERVICIOS UNIVERSITARIOS -CSU

El Centro de Servicios Universitarios (CSU), conocido previamente como Centro de Servicio al Usuario, como punto único de contacto por parte de los usuarios con la Universidad del Quindío, está encargado de recibir, atender y gestionar las solicitudes académicas y administrativas de la comunidad. Este cuenta con la posibilidad de ser utilizado tanto por propios como externos, garantizando de esta manera la comunicación con la organización.

El servicio es accesible a través de la opción de servicios en línea seleccionando CSU (<https://csu.uniquindio.edu.co/formulario/>) o a través del botón de acceso rápido que existe en la página.

A continuación, se relaciona la cantidad de solicitudes recibidas en el año 2022.

Cuadro 7. Cantidad de solicitudes al CSU en el año 2022

Meses año 2022	Cantidad de solicitudes
ene	5266
feb	6486
mar	2470
abr	1473
may	1936
jun	2984
jul	5945
ago	4724
sep	2170
oct	2070
nov	2311
dic	2162
Total general	39997

Fuente: Centro de Servicios Universitarios
– Departamento de comunicaciones Corporativas

Una vez se hace la gestión de las solicitudes y posterior cierre de las mismas, a los usuarios les es enviada una encuesta de satisfacción, la cual evalúa los siguientes criterios: Tiempo de respuesta, Calidad Técnica (Que tan efectiva es la solución), Calidad Humana (¿Qué tan bueno fue el trato por parte del agente en la gestión de la solicitud?); Los resultados de dicha encuesta, teniendo en cuenta que no todos los usuarios responden esta, para el periodo del 2022 fue:

Cuadro 8. Respuesta a la encuesta de satisfacción por parte de los usuarios del CSU. Año 2022

Criterios de Evaluación	Escala de Clasificación					Total general
	Deficiente	Malo	Aceptable	Bueno	Excelente	
Tiempo de respuesta	43	57	110	166	31934	32310
Calidad Técnica	51	88	79	144	31948	32310
Calidad Humana	47	78	66	134	31985	32310

Fuente: Centro de Servicios Universitarios – Departamento de comunicaciones Corporativas

Con base en la tabla anterior, se evidencia que el **98.84%** de los encuestados considera el tiempo de respuesta de las solicitudes es **Excelente**, que el **98.88%** de los mismos ve como **Excelente** el ámbito de la Calidad Técnica que contempla que tan efectiva fue su solución y finalmente se puede determinar que el **98.99%** de los usuarios que respondieron la encuesta considera que la calidad humana (¿Qué tan bueno fue el trato por parte del agente en la gestión de la solicitud?) fue **Excelente**.

Adicional, se puede determinar que al haberse registrado un total de **39997** solicitudes y tan solo **32310** respuestas de la encuesta, el **19.22%** de los usuarios no respondieron la encuesta de satisfacción enviada a sus correos.

El Centro de Servicio al Usuario comenzó un proceso de transformación en el año 2022, esta actualización comenzó con un traslado del área, esta previamente pertenecía al Departamento de Sistemas, en la actualidad a la Dirección de Comunicaciones estratégicas. De la mano de este cambio, se realizó la modificación del nombre, conservando sus siglas CSU pero denominándose Centro de Servicios Universitarios.

Adicional, la transformación incluyó:

1. Generación de un rápido acceso al formulario de consultas: Ahora en el sitio web institucional www.uniquindio.edu.co, en la esquina inferior derecha, se encuentra un botón que redirecciona directamente al formulario
2. Se actualizó todo el catálogo de servicios dentro del formulario, de manera que facilitaran la búsqueda a los usuarios de la plataforma.
3. Se incluyó el proceso de Comunicación dentro del catálogo de servicios, facilitando así la gestión de las necesidades comunicativas dentro de la institución.

Consolidado de encuestas:	Encuestas	Aprobación:
Marietta Velásquez R. Profesional especializado Dirección de Planeación Institucional	<p>Maribel Arias Z. Ángela María pinzón M. Oficina Gestión Documental</p> <p>Juan Felipe Gómez C. Coordinador Centro del Servicios Universitarios-CSU</p>	Reinaldo Sierra P. Dirección de Planeación Institucional

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
Tel: (57) 6 735 9326
Carrera 15 Calle 12 Norte
Armenia, Quindío – Colombia
correo electrónico: plandes@uniquindio.edu.co



PERTINENTE CREATIVA INTEGRADORA



@uniquindio



universidaddelquindio



universidad_del_quindio