

1102-12.1-02/14

INFORME DE LAS PQRS Y F TRAMITADAS DURANTE EL I TRIMESTRE DE 2014

1. - OBJETIVO

Dar cumplimiento a las exigencias legales y en especial lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2.012, el cual precisa que “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”

2. - ALCANCE

La evaluación integral del sistema PQRS de la UNIAJC además de dar cumplimiento a lo normado, pretende ser la herramienta central de la eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, así como para el ajuste del sistema administrativo, condición necesaria para el mejoramiento continuo y el desarrollo de una gestión de calidad.

3. - METODOLOGÍA

En concordancia con la normatividad vigente se adelanta el presente informe de evaluación a las Peticiones (Quejas, Reclamos y Sugerencias), con corte a 31 de Marzo de 2014, se apoyó en el aplicativo en Excel que gestiona la oficina de planeación para llevar un control y clasificar la información a fin de llevar la estadística de las Peticiones, Quejas y Reclamos que ingresan a la Institución.

De la misma manera, se encontró que existen evidencias de Felicitaciones (F) las cuales fueron incluidas en el análisis por esta Dirección.

4. - RESULTADOS DE LA EVALUACION

Durante el período Enero a Marzo de 2014, se atendieron y recibieron en UNIAJC 45 Peticiones, a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la

página web, línea telefónica y en la Dirección de Planeación, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar estas solicitudes.

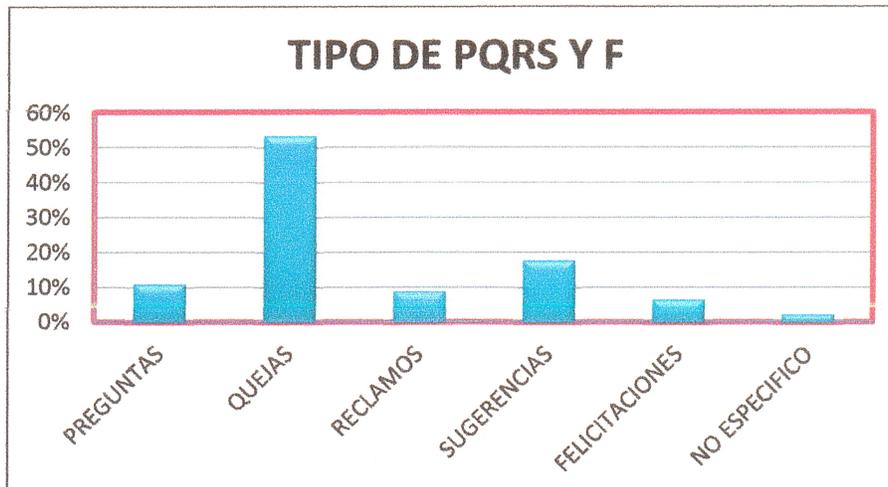
TIPO DE PETICIONES

El siguiente Informe muestra el total de PQRS y F recibidas durante el periodo comprendido entre el 16 de Enero al 31 de Marzo del 2014, clasificadas según el tipo ascendieron a 45 solicitudes.

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
PREGUNTAS	5	11%
QUEJAS	24	53%
RECLAMOS	4	9%
SUGERENCIAS	8	18%
FELICITACIONES	3	7%
NO ESPECIFICO	1	2%
TOTAL	45	100%

Elaborado por DCI¹ Abril de 2014.

Graficando estos resultados se observa que atendiendo el tipo de quejas asciende en un 53%, destacando que las felicitaciones ocupan un rango del 7%.



Elaborado por DCI Abril de 2014.

¹ Dirección de Control Interno, Institución Universitaria Antonio José Camacho.

82

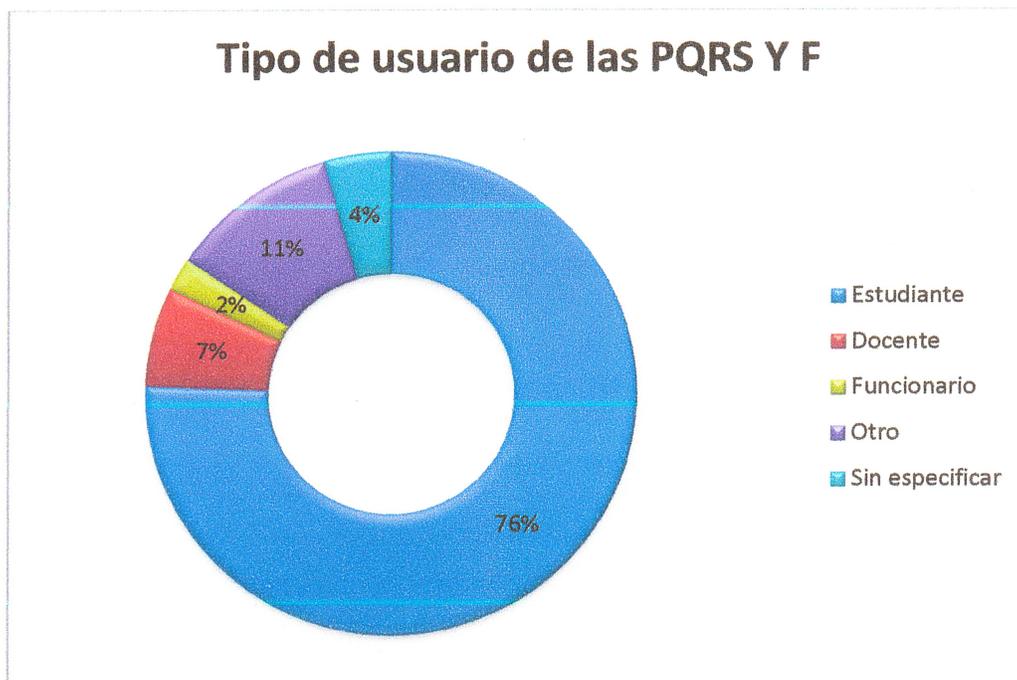
CLASIFICACIÓN SEGÚN PERFIL DE USUARIO

A continuación, se evidencia la cantidad y perfil de usuarios de acuerdo a las PQRS y F, atendidas entre el 16 de Enero al 31 de Marzo del 2014, al realizar el análisis se obtienen: 34 Estudiantes, 3 Docentes, 5 Comunidad en General, 1 Personal Administrativo, y 2 sin especificación, para un Total de 45 PQRS y F.

PERFIL DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	34	76%
Docente	3	7%
Funcionario	1	2%
Otro	5	11%
Sin especificar	2	4%
TOTAL	45	100%

Elaborado por DCI Abril de 2014.

Graficando estos resultados se observa que la mayor población atendida es la estudiantil en 76%

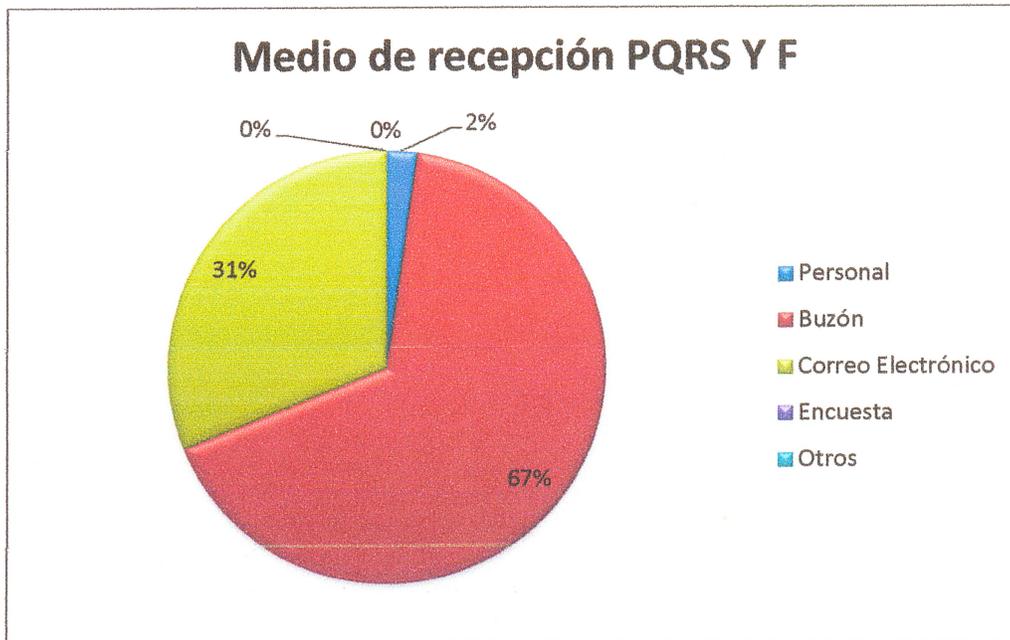


Elaborado por DCI Abril de 2014.

Handwritten signature

RECEPCIÓN DE PQRS Y F SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO

En esta grafica se puede apreciar que para el periodo comprendido entre el 16 de Enero al 31 de Marzo, los medios más utilizados por los Usuarios al momento de presentar una PQRS y F, son: Personal 1, Correo Electrónico 14, y Buzón 30. Para un Total de 45 PQRS.



Elaborado por DCI. Abril de 2014.

Se observa la mayor recepción de solicitudes a través del Buzón.

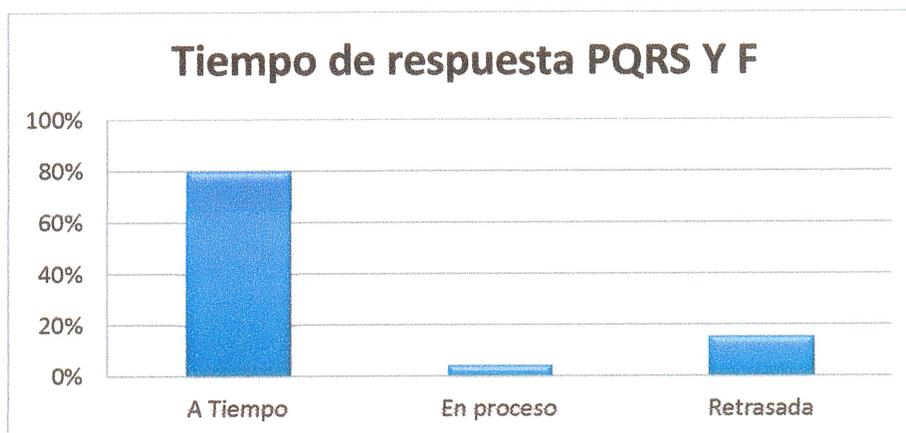
ESTADO DE LAS PQRS Y F PERIODO I-2014

En esta gráfica se observa el estado de las PQRS y F atendidas en el periodo comprendido entre el 16 de Enero al 31 de Marzo.

ESTADO	N° DOCUMENTOS	PORCENTAJE
Tramitados y Cerrados:	36	80%
En trámite, por resolver y sin Cerrar	9	20%

Elaborado por DCI Abril de 2014.

Del total de 45 solicitudes, 36 están cerradas, las cuales representan el 80 %.



Elaborado por DCI Abril de 2014.

Se logra observar que los tiempos de respuesta para las 45 solicitudes realizadas por los usuarios, en su mayoría, se encuentran en el rango de 0 a 5 días, obteniendo el 42 % de respuesta oportuna.

TIEMPO DE RESPUESTA			
0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Mayor a 15 días
19	12	3	9

Elaborado por DCI Abril de 2014.

Observándose el porcentaje del 20 % , en el rango mayor a 15 días

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS “LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.”

En el marco del Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción y de acuerdo a los estándares establecidos en el Decreto 2641 del diciembre 17 de 2012, cuyos contenidos están expresados en los documentos denominados “Procedimiento Gestión del Riesgo” y “Satisfacción a Usuarios y Partes Interesadas” establecido en la UNIAJC, en lo relacionado con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se VERIFICO de qué manera se viene cumpliendo con lo programado.

Mapa de Riesgos Institucional Estrategias ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
ACTIVIDAD	SUB-ACTIVIDADES	AVANCES	RESPONSABLES
Gestionar para la automatización de La Ventanilla Única	El esquema de atención para cumplir con el protocolo del servicio que se ofrece a los ciudadanos en materia de PQR”S y F, está gestionado desde la Oficina de Calidad, Dirección de Planeación.	Actualmente se está llevando a cabo la atención al ciudadano mediante la recepción de PQR”S y F en la Oficina de Calidad Institucional.	Jefe Oficina Gestión de Calidad Institucional / Becarios a cargo desde la Oficina Gestión de Calidad Institucional / Jefe Oficina Calidad Académica
Mejorar el mecanismo vigente de ingreso y consulta de PQRs, de tal manera que se pueda realizar en línea por parte de los usuarios.	Verificación/Seguimiento a la información	Se realiza seguimiento a las PQRs recibidas y contestadas, buscando permanentemente Mejores formas de hacer dicho seguimiento.	Jefe Oficina Gestión de Calidad Institucional / Jefe Oficina Calidad Académica

Elaborado por DCI Abril de 2014.



Derechos de Petición y Tutelas.

Las peticiones fueron contestadas en su totalidad y oportunidad, solo algunos peticionarios no cumplían con asistir en la fecha pactada para recibir los documentos anexos, previo pago de las fotocopias de los mismo, por cuanto la institución como Ente Público no debe asumir el costo de las fotocopias que reposa en las hojas de vida que integran los expedientes de los peticionarios.

Algunos peticionarios renunciaron a retirar las copias que deberían cancelarse en el loca de fotocopias determinado por la Oficina Jurídica.²

A continuación se presenta el informe de las respuestas a todas Acciones de Tutela, ajustándose a Derecho, la Norma y la Ley.

N°	Fecha Radicación Oficina Jurídica	Motivo	Fecha de Vencimiento	Respuesta Oficio N°
1	02/27/2014 SECRETARIA GENERAL	Derecho a la estabilidad laboral reforzada de trabajadores discapacitados o en condiciones de debilidad manifiesta	2 Días hábiles después de radicada en la secretaria general	Se Radico la respuesta en el Despacho N° 03/03/2014 de Radicación 2014/00029-00
2	04/04/2014 SECRETARIA GENERAL	Protección de los Derechos Constitucionales, Fundamentales a la Vida, Igualdad, el Trabajo, la Seguridad Social, el Mínimo Vital y la Familia, por lo que solicita el Reintegro a la UNIAJC.	2 Días hábiles después de radicada en la secretaria general	Se Radico la respuesta en el Despacho N° 02/05/2014 de Radicación 2014-0081
3	02/05/2014 OFICINA JURIDICA	Violación al Debido Proceso y al Derecho a la Igualdad	1 Día hábil después de radicada en la secretaria general	Se Radico la respuesta en el Despacho N° 05/05/2014 de Radicación 2014-0081

Fuente: Reporte de Oficina Jurídica. Mayo 2014.

Así mismo, se relaciona el informe de los derechos de petición recepcionadas en la UNIAJC, ajustándose a Derecho, la Norma y la Ley

² Fuente, TDR No. 1.103.79.02-95/14. Oficina Jurídica de la UNIAJC.

**Evaluación Independiente
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**

N°	Fecha Radicación Oficina Jurídica	Motivo	Fecha de Vencimiento	Respuesta Oficio N°
1	22/01/2014	Solicita copia de los contratos a los que estuvo vinculados y oficios con su respectiva firma.	Febrero 13 de 2014	1.103.79.02-15/14 enviada el 11/02/2014
2	05/02/2014	Solicita copia de documentación concerniente a la historia laboral como funcionario y docente	Febrero 21 de 2014	Enviada el 20/02/2014 de forma parcial
3	12/22/2014	Solicita copia de carpeta laboral	Marzo 03 de 2014	1.103.79.02-23/14 enviada el 24/02/2014
4	05/02/2014	Solicita información de calificación como docente no se evidencio las existencias de evaluaciones por haber ejercido esa labor en la UNIAJC.	Marzo 14 de 2014	1.101.02.02-076/14 enviada el 18/03/2014 Secretaria general, demora en pago de copias peticionario
5	26/02/2014 radicado secretaria general	Solicita se le permita continuar realizando prácticas deportivas dentro de la UNIAJC como egresado	Marzo 19 de 2014	1.101.02.02-076/14 enviada el 18/03/2014 Secretaria general
6	25/02/2014	Solicita copia de los contratos donde fue interventor copia de actas y cartas de los mismo calificaciones y visto bueno de proveedores	Marzo 18 de 2014	1.103.79.02-46/14 enviada el 18/03/2014
7	04/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	Marzo 25 de 2014	1.103.79.02.-52/14 Enviado el 25/03/2014
8	13/03/2014	Solicita Copia de carpeta laboral, copia de contratos, pagos de seguridad social, carta aclaratoria de no renovación del contrato al inicio del 2013	Abril 02 de 2014	1.10'3.79.02-64/14 Enviado el 03/04/2014, demora por cancelación de copias el Peticionario
9	14/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	Abril 03 de 2014	1.103.79.02-62/14 Enviado el 03/04/2014
10	13/03/2014	Solicita Copia de carpeta laboral, copia de contratos, pagos de seguridad social, carta aclaratoria de no renovación del contrato al inicio del 2014	Abril 04 de 2014- (No hubo comunicación para recibir las copias hoja de vida)	1.103.79.02-65/14 Enviado el 09/04/2014, demora por pago en copias para el peticionario
11	13/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	Marzo 25 de 2014	1.103.79.02-51-14 Enviado el 25/03/2014
12	17/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	Marzo 25 de 2014	1.103.79.02-50/14 Enviado el 25/03/2014

**Evaluación Independiente
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**

13	17/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata.	Marzo 25 de 2014	1.103.79.02-49/14 Enviado el 25/03/2014
14	21/03/2014	Solicita información referente a sus Cesantías y si ya fueron consignadas y hecho confirmado por la Oficina de Personal.	Abril 14 de 2014	1.103.79.02-70/2014 Enviado el 14/04/2014
15	07/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	Marzo 27 de 2014	1.103.79.02-54/14 Enviado el día 27 de Marzo de 2014
16	25/02/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	Abril 10 de 2014	1.103.79.02-66/14 Recibido El 10 de Abril de 2014
17	07/03/2014	Solicita la renovación de su contrato de trabajo afirmando el tiempo de laborar con la UNIAJC, se le responde conforme al Código Sustantivo del Trabajo.	Abril 14 de 2014	1.103.79.02-57/14 Se envió el día 31 de Marzo siendo devuelto el 01 de Abril, enviado nuevamente con la Tía Pascuala Yaqueno el día 03/04/2014
18	17/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	Abril 22 de 2014	1.103.79.02-70/14 enviado el 22 de Abril de 2014
19	17/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	Marzo 31 de 2014	1.103.79.02-52/14 enviado el 31 de Marzo de 2014
20	12/03/2014	Solicita toda la documentación referente a sus contratos y demás documentos de su expediente laboral con la UNIAJC.	Abril 14 de 2014	1.103.79.02-69/14, por comunicación personal directa y telefónica se comprometió a cancelar las copias y recoger las respuestas, al no cumplir se le remite por correo certificado en 2 ocasiones el día 15 y 19 de mayo de 2014
21	10/03/2014	Solicita la renovación del contrato laboral de forma inmediata	02 de Abril de 2014	1.103.79.02-58 enviado el 31 de Marzo de 2014
22	09/04/2014	Solicitud de copias de documentos de su historia laboral	29 de abril de 2014	1.103.79.02-81/14- recibido el día 07 de Mayo de 2014, demora en el pago de copias por el peticionario
23	01/04/2014	Solicitud de copias de documentos de su historia laboral	25 de abril de 2014	1.103.79.02-76/14-enviado el día 25 de Abril de 2014
24	Rdo. por Email el 15/04/2014	Se deje sin efecto la postulación del sr Hugo Alberto González so pena de incurrir en nepotismo	08 de mayo de 2014	Enviado por correo electrónico el día 08 de Mayo de 2014

Fuente: Reporte Oficina Jurídica. Mayo 2014.

82

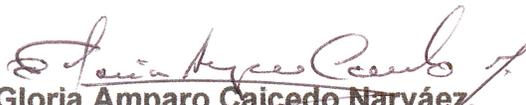
RECOMENDACIONES

La **mejora continua de los mecanismos de atención al ciudadano** lleva implícito un conjunto de herramientas que la hace posible, esto implica que se debe disponer de la mayor cantidad de herramientas que cubran los diferentes campos como el visual, escrito y el hablado, con ello se estaría garantizando un pleno cumplimiento a los principios de transparencia, publicidad, participación y fortalecimiento de la democracia.

Por lo anterior se propone:

1. Fortalecer las prácticas y el seguimiento a los temas de orientación y servicio, en cumplimiento a las políticas de atención al ciudadano
2. Ubicar un el Buzón PQRS y F a la entrada de la UNIAJC
3. Cumplir con un seguimiento eficaz y oportuno de todas las peticiones recepcionadas en la entidad, permitiendo asegurar un mayor control en la gestión al momento de su atención y respuesta.
4. Ajustar los tiempos de respuesta, según la clase de petición, a los establecidos dentro del Código Contencioso Administrativo, con el fin de satisfacer la necesidad del cliente y evitar sanciones.
5. Contestar al usuario que su solicitud se encuentra en trámite, cuando lleguen requerimientos que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta.
6. Instruir a los líderes y gestores de los procesos de UNIAJC para que la información llegue de manera oportuna.

Atentamente,


Gloria Amparo Caicedo Narváez.
Directora de Control Interno