

1102-12.1-07/14

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS Y F II TRIMESTRE DEL 2014

Tipo de Proceso: Evaluación y Control
Proceso: Gestión de Control Interno
Objetivo del Informe: Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474/2011
Alcance del Informe: Realizar seguimiento a la oficina de atención al usuario y verificar el tiempo de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias en la Institución Universitaria Antonio José Camacho
Responsable: Dirección de Control Interno
Periodo: Abril- Mayo y Junio de 2014
Fecha Elaboración: 25 de Julio 2014

PRESENTACION

La Dirección de Control Interno en cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 del estatuto anticorrupción; realizó seguimiento a lo establecido en la circular externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial y el acuerdo No. 060 del Archivo General de la Nación, con el fin de plantear observaciones que permitan mejorar la atención y comunicación con los usuarios y comunidad en general .

1. RESULTADOS DE LA EVALUACION

Durante el período de Abril a Junio de 2014, se atendieron y recibieron en UNIAJC 41 Peticiones, a través de los buzones de sugerencias, el correo electrónico, la página web, línea telefónica y en la Oficina de Calidad, a la cual pueden acudir los usuarios para presentar estas solicitudes.

2. SEGUIMIENTO A LOS MECANISMOS CREADOS PARA LA RECEPCION PQR Y F

- Funciona en la página Web el Link Quejas y Reclamos
- En la página Web no se evidencia el cargue de estadísticas de quejas y reclamos formuladas y respondidas. En este orden no se ha realizado el cargue de control de los derechos de petición según verificación realizada por control interno a la página Web
- No se encuentra en un lugar visible el horario de atención en la Institución Universitaria Antonio José Camacho.
- Teniendo en cuenta lo establecido en la numeral 01 de la circular externa No. 001 de 2011, emitida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial; en la página Web de la Institución NO existe el Link Rendición de cuentas-informes de gestión gobierno en línea-Derechos de petición

3. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS OPORTUNAS DE LA PQR Y F TIPO DE PETICIONES

El siguiente Informe muestra el total de PQRS y F recibidas durante el periodo comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio del 2014, clasificadas según el tipo ascendieron a 41 solicitudes.

TIPO DE PQRS Y F	Cantidad	Porcentaje
PREGUNTAS	8	20%
QUEJAS	24	59%
RECLAMOS	1	2%
SUGERENCIAS	6	15%
FELICITACIONES	2	5%
TOTAL	41	100%

Elaborado por DCI¹ Julio de 2014.

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

Graficando estos resultados se observa que atendiendo el tipo de quejas asciende en un 59%, destacando que las felicitaciones ocupan un rango del 5%.



Elaborado por DCI Julio de 2014.

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 01 de Abril al 30 de Junio del 2014, al realizar el análisis se obtienen: 37 Estudiantes, 2 Docentes, 1 Comunidad en General, 1 Personal Administrativo, para un Total de 41 PQRS y F.

Tipo de usuario	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	37	90%
Docente	2	5%
Funcionario	1	2%
Otro	1	2%
TOTAL	41	100%

Elaborado por DCI Julio de 2014.

Graficando estos resultados se observa que la mayor población atendida es la estudiantil en 90%



Elaborado por DCI Julio de 2014.

RECEPCIÓN DE PQRS Y F SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO



Elaborado por DCI. Julio de 2014.

En esta grafica se puede apreciar que para el periodo comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio, los medios más utilizados por los Usuarios al momento de presentar una PQRS y F, son: Personalmente 1, Correo Electrónico 16, y Buzón 24. Para un Total de 41 PQRS.

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

ESTADO DE LAS PQRS Y F PERIODO II-2014

En esta gráfica se observa el estado de las PQRS y F atendidas en el periodo comprendido entre el 01 de Abril al 30 de Junio.

Tiempo de respuesta	Cantidad	Porcentaje
A Tiempo	30	73%
En proceso	2	5%
Por resolver y sin cerrar	9	22%
TOTAL	41	100%

Elaborado por DCI Julio de 2014.

Del total de 41 solicitudes, 30 están cerradas, las cuales representan el 73 %.



Elaborado por DCI Julio de 2014.

Se logra observar que los tiempos de respuesta para las 41 solicitudes realizadas por los usuarios, en su mayoría, se encuentran en el rango de 0 a 5 días, obteniendo el 56 % de respuesta oportuna.

TIEMPO DE RESPUESTA			
0 a 5 días	6 a 10 días	11 a 15 días	Mayor a 15 días
23	4	4	10

Elaborado por DCI Julio de 2014.

Derechos de Petición y Tutelas.

Las peticiones fueron contestadas en su totalidad y oportunidad,. Algunas de estas peticiones, fueron recibidas vía e-mail, por tal motivo, la entidad respondió dentro del término de ley de la misma manera.

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

N°	Fecha Recibo	Fecha Respuesta	Funcionario Responsable Nombre y Apellido / Cargo	Descripción Breve de la Petición	Resuelto (Si ó No)	Observaciones
1	04/04/2014	05/05/2014	OFICINA JURIDICA	Candidatura del señor Hugo González.	SI	a favor de la UNIAJC
2	04/04/2014	08/04/2014	OFICINA JURIDICA	Protección de los derechos fundamentales a la vida, igualdad, trabajo, seguridad social, mínimo vital y la familia. Lo que solicita reintegro a la UNIAJC.	SI	a favor de la UNIAJC

**Evaluación Independiente
DIRECCIÓN CONTROL INTERNO**

3	20/06/2014	24/06/2014	OFICINA JURIDICA	Vulneración de sus derechos fundamentales al trabajo, debido proceso y mínimo vital.	SI	a favor de la UNIAJC
---	------------	------------	------------------	--	----	----------------------

Fuente: Reporte de Oficina Jurídica. Julio 2014.

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

N°	Fecha Recibo	Fecha Respuesta	Funcionario Responsable Nombre y Apellido / Cargo	Descripción Breve de la Petición	Resuelto (Si ó No)	Observaciones
01	09/04/2014	29/04/2014	OFICINA JURÍDICA	Solicita copias de documentos de su historia laboral	SI	
02	01/04/2014	25/04/2014	OFICINA JURÍDICA	Solicita copias de documentos de su historia laboral	SI	
03	15/04/2014	08/05/2014	OFICINA JURÍDICA	Se deje sin efecto la postulación del Sr Hugo Alberto González so pena de incurrir en nepotismo.	SI	Recibido por E-Mail
04	15/04/2014	08/05/2014	OFICINA JURÍDICA	Se dé aplicación por parte de la UNIAJC al parágrafo del capítulo II de la ley 30/1992.	SI	Recibido por E-Mail
05	16/04/2014	08/05/2014	OFICINA JURÍDICA	Se informe con base en que norma la UNIAJC realiza el pago de deudas adquiridas por la empresa.	SI	Recibido por E-Mail
06	16/04/2014	12/05/2014	OFICINA JURÍDICA	Se me indique porque la entidad UNIAJC de manera arbitraria, viola los principios de la contratación pública	SI	Recibido por E-Mail
07	20/06/2014	15/07/2014	OFICINA JURÍDICA	Se me indique porque la entidad UNIAJC de manera arbitraria, viola la ley 80/1993 y decreto 1510/2013	SI	Recibido por E-Mail
08	28/06/2014	19/07/2014	OFICINA JURÍDICA	Se me aclare y suministre información, sobre validez de los contratos de comodato y contratos de prestación de servicio y ordenes de servicio-	SI	

Fuente: Reporte Oficina Jurídica. Julio 2014.

La Dirección de Control Interno, evidencia que de 8 Derechos de Petición recibidos desde el 01 de Abril al 30 de Junio, el 75% de ellos fueron anónimos recibidos mediante E-mail.

La Oficina Jurídica, entrego dentro del término estipulado y por el mismo medio las respuestas a las peticiones presentadas.

Esta Dirección, se permite recordar no sólo para los funcionarios a cargo de las respuestas de las PQR'S, sino para los usuarios externos, quienes se encuentran al tanto de las solicitudes presentadas a la Institución; los términos para resolver las PQR'S conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011:

- ✓ Para cualquier petición: **15** días siguientes a la recepción.
- ✓ Para la petición de documentos: **10** días siguientes a la recepción.
- ✓ Consultas de materias a su cargo: **30** días siguientes a la recepción.
- ✓ Peticiones entre autoridades: **10** días siguientes a la recepción.

ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO PQRS Y F, DERECHOS DE PETICIÓN Y ACCIONES DE TUTELA.

Se logra observar comparando los dos trimestres de la actual vigencia, que:

- Las peticiones aumentaron en comparación con el I Periodo.
- Las quejas se mantuvieron en el mismo número.
- Los reclamos disminuyeron en comparación con el I Periodo.
- Igualmente, las felicitaciones disminuyeron teniendo en cuenta el número presentado en el I Periodo.
- Para el II Periodo, no se presentaron algún escrito sin especificación.

Lo anterior, se evidencia en el siguiente cuadro que muestra la diferencia entre el I Periodo que comprende desde el 01 de Enero al 30 de Marzo de 2014 y el II Periodo que comprende desde el 01 de Abril al 30 de Junio de 2014.

TRAMITE	I PERIODO - DE 01 DE ENERO AL 30 DE MARZO DE 2014.	II PERIODO – DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2014.
PETICIONES	5	8
QUEJAS	24	24
RECLAMOS	4	1
SUGERENCIAS	8	6
FELICITACIONES	3	2
NO ESPECIFICO	1	0
TOTAL	45	41

El objetivo final de las PQR'S, no solo responde a recibir, tramitar y resolver de manera veraz y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la Institución, sino que también, fomentar la participación ciudadana y el mejoramiento continuo organizacional.

Es por lo anterior, que resulta tan importante que cada vez se evidencien menos peticiones, quejas, y reclamos; y que por el contrario, se presenten más sugerencias y felicitaciones que evidencien el camino hacia el mejoramiento y fortalecimiento de la Institución.

TRAMITE	I PERIODO - DE 01 DE ENERO AL 30 DE MARZO DE 2014.	II PERIODO – DEL 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2014.
DERECHOS DE PETICIÓN	24	8
ACCIONES DE TUTELA	3	3
TOTAL	27	11

En cuanto a los Derechos de Petición recepcionados en el II Periodo, en comparación con el I Periodo, disminuyeron notablemente. Mientras que las Acciones de Tutela, mantienen su número sin presentarse alteración.

La UNIAJC, viene cumpliendo con los requisitos normativos en cuanto a la recepción, trámite y resolución de los Derechos de Petición y Acciones de tutela en los que se ve involucrada la Institución.

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS “LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION 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.

La Dirección de Control Interno se encargó de verificar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en relación con el tema de este informe

Lo anterior, teniendo en cuenta, que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas

de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.²

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 ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
ACTIVIDAD	SUB- ACTIVIDADES	AVANCES	RESPONSABLES
Brindar información al ciudadano de manera clara y precisa, teniendo en cuenta la Ley 1712 del 2014 denominada "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"	Publicación y actualización constante de los Procesos y procedimientos a disposiciones del usuario.	Está a disposición el aplicativo de calidad, para el usuario interno.	Director de Planeación/ Jefe Oficina Gestión de Calidad Institucional / Jefe Oficina Calidad Académica/ Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
	Difusión mediante Link Rendición de cuentas-informes de gestión gobierno en línea-Derechos de petición.	Adecuar la página web institucional sirviendo de consulta a los usuarios externos.	
Mejorar el mecanismo vigente de ingreso y consulta de PQRS, de tal manera que se pueda realizar en línea por parte de los usuarios.	Ajustar los tiempos de respuesta, según la clase de petición, a los establecidos dentro del Código Contencioso Administrativo.	Continuar cumpliendo con el tiempo estipulado en el Código Contencioso Activo.	Jefe Oficina Gestión de Calidad Institucional /Jefe de Oficina Jurídica
Tener en cuenta los tiempos de respuesta evitando retrasos en la resolución de los problemas.			

Elaborado por DCI Julio de 2014.

²Decreto 2641 del diciembre 17 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011."

4.- RECOMENDACIONES

1. Unificar el sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
2. Ubicar un el Buzón PQR'S y F a la entrada de la UNIAJC
3. Instruir a los líderes y gestores de los procesos de UNIAJC para que la información llegue de manera oportuna.
4. Publicar en el link respectivo, lo siguiente:

DE LAS PETICIONES IRRESPETUOSAS. *Un elemento esencial del derecho de petición radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad. El artículo 23 de la Constitución política de Colombia, dispone que “toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés particular...”. Sobre el alcance de esta disposición la Corte Constitucional ha dicho: “(...) el elemento esencial del derecho de petición radica en que la persona que a él acude formule sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad. De lo contrario, la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición. (...)” (CORTE CONSTITUCIONAL Sentencia T- 353 de 2000 M.P.: JOSE GREGORIO HERNÁNDEZ GALINDO)*

5. Respetuosamente, Control Interno, sugiere accionar las siguientes **ESTRATEGIAS** institucionalizándolas en un Plan permanente, atendiendo que la oficina que administra el sistema de PQR Y F tiene por objeto ser un enlace de comunicación entre la Institución Universitaria Antonio José Camacho y la sociedad, para promover la participación ciudadana y su incidencia en la actividad administrativa.
 - **Información y transparencia:** Tener toda la disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de la Institución
 - **Generar opción de consultas:** Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con las actividades propias de la Institución

- **Amabilidad:** Los funcionarios de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, ofrecerán un trato amable y diligente. El servicio será proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.
 - **Retroalimentación y acción:** En caso de que la información no se genere apropiadamente se ofrecerán explicaciones y se buscarán los correctivos necesarios.
 - **Eficiencia y eficacia:** La información deberá ser entregada oportunamente logrando con esto un eficiente sistema de PQR. El tratamiento de la queja debe ser confidencial, evitando la fuga de información
6. Para el adecuado desarrollo de este sistema, se sugiere establecer Normas Administrativas tales como:
- El retardo injustificado, será casual de sanción disciplinaria.
 - Se debe asegurar y garantizar los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
 - Se debe dar a conocer todas decisiones, mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones ordenadas por la ley.
 - Los interesados, tendrán oportunidad de conocer y de controvertir las decisiones por medios legales.
 - Se deben diseñar los formatos de control y/o un programa para sistematizar las solicitudes.
 - Socializar en la Institución Universitaria Antonio José Camacho sus deberes, derechos, los recursos legales de protección al ciudadano, normatividad, actitudes que afectan el servicio
7. Atendiendo que el Sistema de PQR'S Y F es un programa de servicio al ciudadano, el cual debe involucrarse a la Oficina Asesora de Comunicaciones y DITIC'S teniendo en cuenta el Gobierno en Línea, creando manuales, procedimiento para su manejo. (Decreto 2623 del 2009).

Atentamente,


Gloria Amparo Caicedo Narváez.
Directora de Control Interno