

103-12.01-01/14

**INFORME DE LAS PQRS Y F DEL I TRIMESTRE DE 2015**

**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**

Análisis del comportamiento de las PQRS y F de la UNIAJC para el mejoramiento continuo procurando una óptima gestión de los procesos.

**3. - METODOLOGÍA**

Se registraron las evidencias del control y clasificación de la información en Excel que lleva la Oficina de Calidad Institucional.

**4. - RESULTADOS DE LA EVALUACION**

En el primer trimestre de la vigencia 2015, se atendieron y recibieron en la Institución: 41 **PQRS y F**.

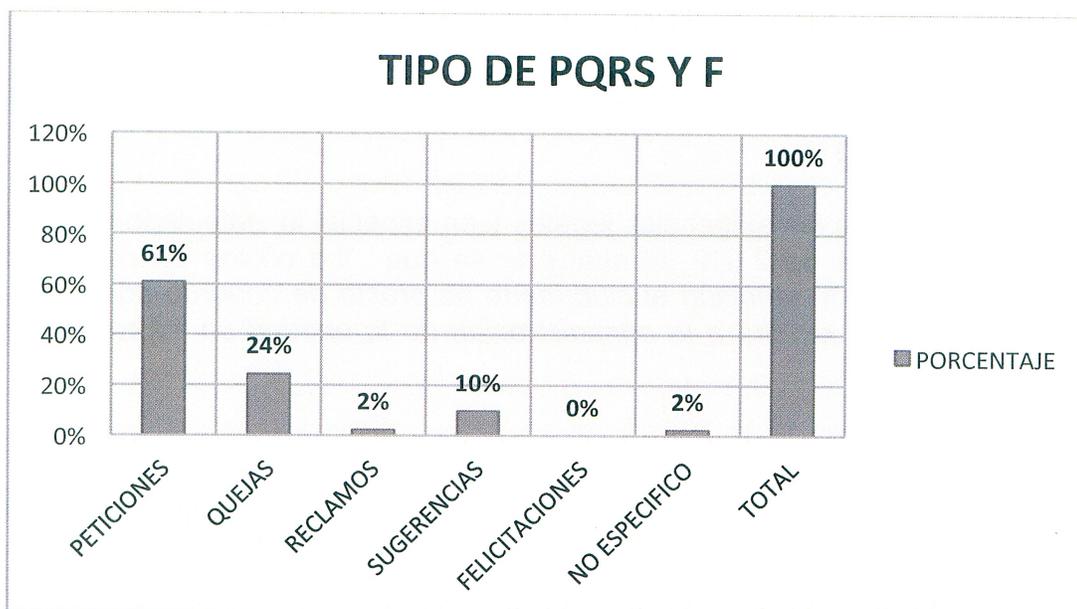
**TIPO DE PETICIONES**

El siguiente cuadro muestra que durante el periodo del 09 de Enero al 31 de Marzo del 2015, el rango más alto de 61% corresponde a las Peticiones y no se recibieron Felicitaciones.

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	25	61%
QUEJAS	10	24%
RECLAMOS	1	2%
SUGERENCIAS	4	10%
FELICITACIONES	0	0%
NO ESPECIFICO	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Elaborado por DCI<sup>1</sup> Abril de 2015.

<sup>1</sup> Dirección de Control Interno, Institución Universitaria Antonio José Camacho.



Elaborado por DCI Abril de 2015.

Graficando estos resultados es procedente destacar que las quejas ocuparon un rango del 24% que comparado con el primer trimestre del 2014 representa una baja del 29%.

Quejas	I Trimestre del 2014	I Trimestre del 2015
	53%	24%

Elaborado por DCI Abril de 2015.

### CLASIFICACIÓN SEGÚN PERFIL DE USUARIO

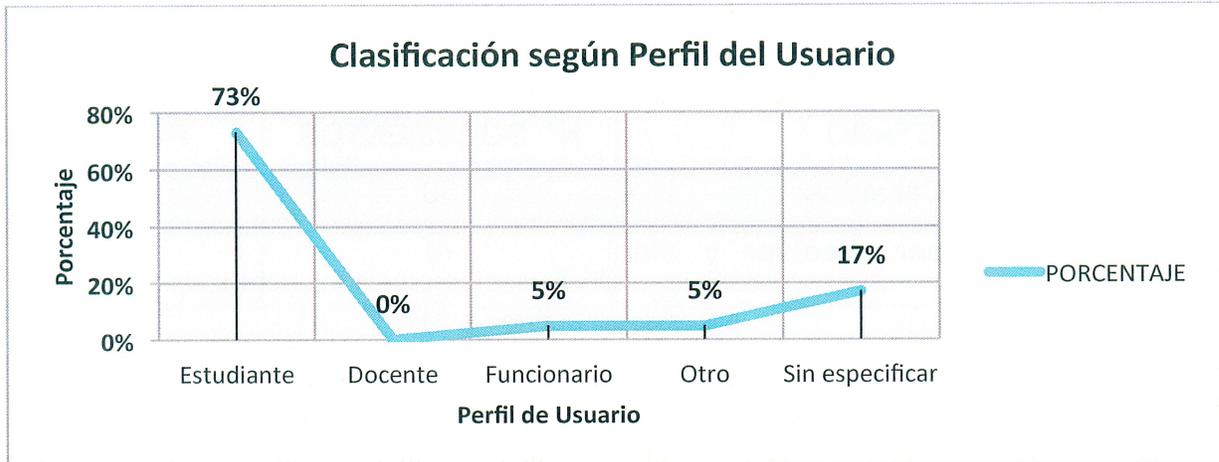
A continuación, se presenta la cantidad y perfil de usuarios de las PQRS y F, atendidas obteniendo el siguiente resultado.

PERFIL DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	30	73%
Docente	0	0%
Funcionario	2	5%
Otro	2	5%
Sin especificar	7	17%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Elaborado por DCI Abril de 2015.

Se conserva frente a la vigencia 2014, que la mayor población atendida es la estudiantil.

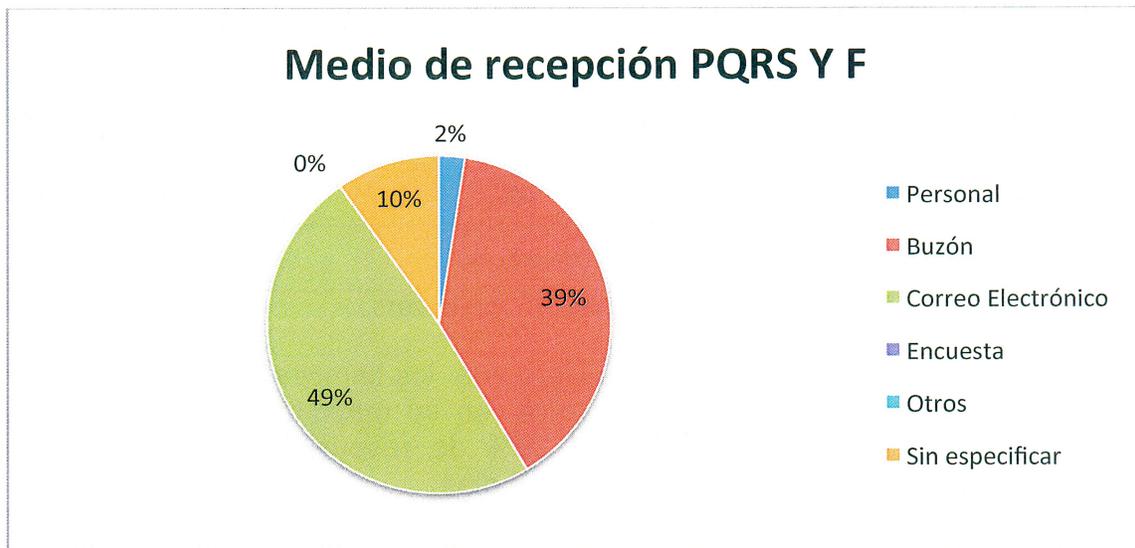
Representando gráficamente la curva tiene su mayor ascenso en el 73%.



Elaborado por DCI Abril de 2015.

### RECEPCIÓN DE PQRS Y F SEGÚN EL MEDIO UTILIZADO

En esta grafica se puede apreciar que para el periodo, los medios más utilizados por los Usuarios al momento de presentar una PQRS y F, son



Elaborado por DCI. Abril de 2015.

Se observa la mayor recepción de solicitudes a través del Correo Electrónico.

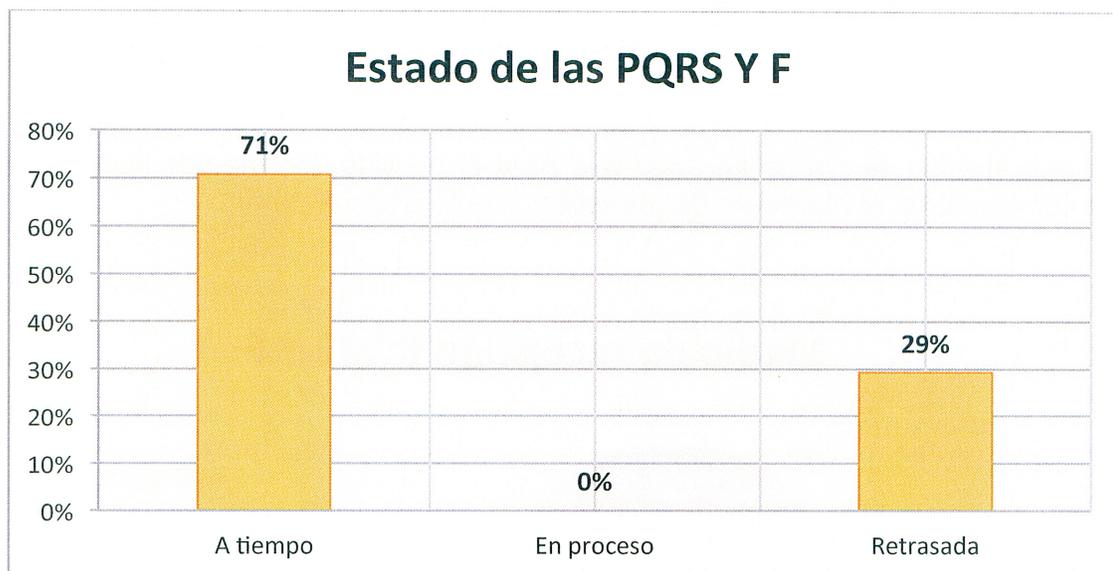
**ESTADO DE LAS PQRS Y F PERIODO I-2014**

Para evidenciar el cumplimiento de la norma frente a la atención de las PQRS y F se presenta el cuadro a continuación:

ESTADO	N° DOCUMENTOS	PORCENTAJE
<b>Tramitados y Cerrados:</b>	30	73%
<b>En trámite, por resolver y sin Cerrar</b>	11	27%

Elaborado por DCI Abril de 2015.

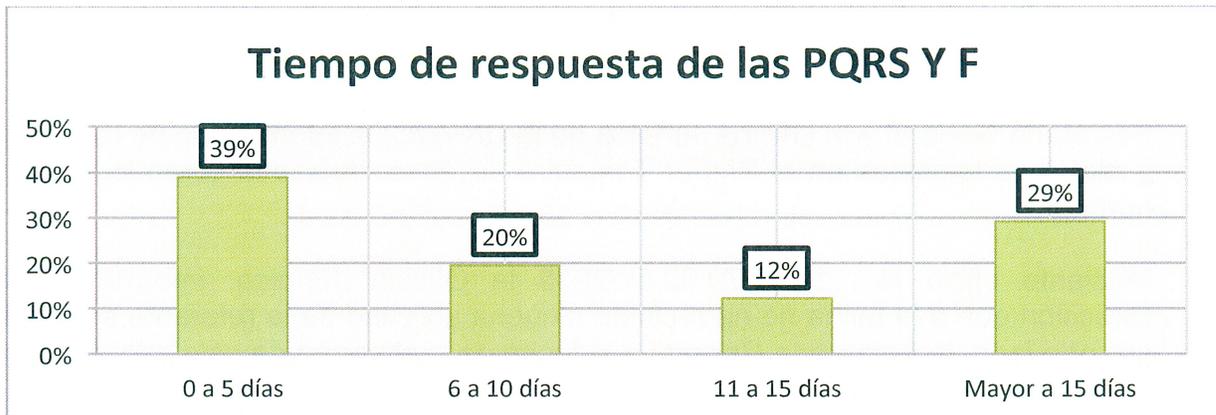
*Se aconseja que atienda el debido proceso de los 11 documentos que al momento de la revisión se entraban sin tramitar.*



Elaborado por DCI Abril de 2015.

Continuando con la lectura grafica es claro 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 39% de respuesta oportuna. Siendo el porcentaje del 29%, en el rango mayor a 15 días.

*ye*



Elaborado por DCI Abril de 2015.

En el reporte entregado por la Oficina de Calidad, se verifico los temas abordados por los usuarios

1. Servicios sobre los que se presentan el mayor número de Quejas y Reclamos:
  - Las **QUEJAS** son de motivos diversos, sólo coinciden tres que se repiten dos veces cada una, en las siguientes fechas:
    - Enero 11 de 2015 y Enero 14 de 2015 con el Asunto: Ingreso de usuario a mi campus.
    - Enero 28 de 2015 y Febrero 14 2015 con el Asunto: Mala información de reintegro.
  - Solo se presentó un **RECLAMO** en la fecha Marzo 10 de 2015 con el Asunto: Servicio insatisfecho de algunos funcionarios
  
2. Las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública:
  - Solo se presentaron cuatro **SUGERENCIAS** en las siguientes fechas:
    - Febrero 24 de 2015 con el Asunto: Puente peatonal
    - Febrero 25 de 2015 con el Asunto: Mal estado de los computadores de la biblioteca
    - Marzo 06 de 2015 con el Asunto: Venta de libros no originales
    - Marzo 10 de 2015 con el Asunto: Asistir a clases en la central



### **DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS.**

La Dirección de Control Interno solicito mediante oficio 103-12.02-33/15, a la Secretaria General y la Oficina Jurídica de la UNIAJC, la información de las quejas y reclamos recibidos en el Primer Trimestre de 2015, detallada como lo indica la norma.

Mediante oficio No. 1.103.79.02.52/2015 la Oficina Jurídica, informo a esta Dirección que a la fecha no ha recibido ninguna solicitud de la referente solicitada; por otro lado, la Secretaria General a la fecha de realización de este informo no se ha pronunciado frente a la solicitud.

#### **4.- RECOMENDACIONES**

Es importante que los funcionarios encargados de recepcionar y tramitar las PQRS en la Institución, tenga en cuenta que a partir del 01 de Enero de 2015, comienza a regir la declaratoria de inexequebilidad de los artículos 13 al 32 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA Ley 1437 del 2012), proferida por la Corte Constitucional mediante sentencia C – 818 del 2011, que regulaba la normatividad aplicable al derecho de petición.

Por lo anterior, se debe entender la reincorporación o reviviscencia parcial y transitoria de los capítulos II, III, IV, V, VI y algunas disposiciones del capítulo VIII del Código Contencioso Administrativo (CCA, Decreto Ley 01 de 1984).

- ✓ Se recomienda que se articulen la Oficina de Calidad Institucional y la Secretaria General, respecto al manejo de las PQRS Y F.
- ✓ Cumplir 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.
- ✓ Contestar al usuario que su solicitud se encuentra en trámite, cuando lleguen requerimientos que puedan demandar más tiempo de lo previsto en la respuesta.

Atentamente,

  
**Gloria Amparo Caicedo Narváez.**  
**Jefe de Control Interno**