

103-12.01-05/15

INFORME DE LAS PQRS Y F DEL II 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 segundo trimestre de la vigencia 2015, se atendieron y recibieron en la Institución: 55 **PQRS y F**.

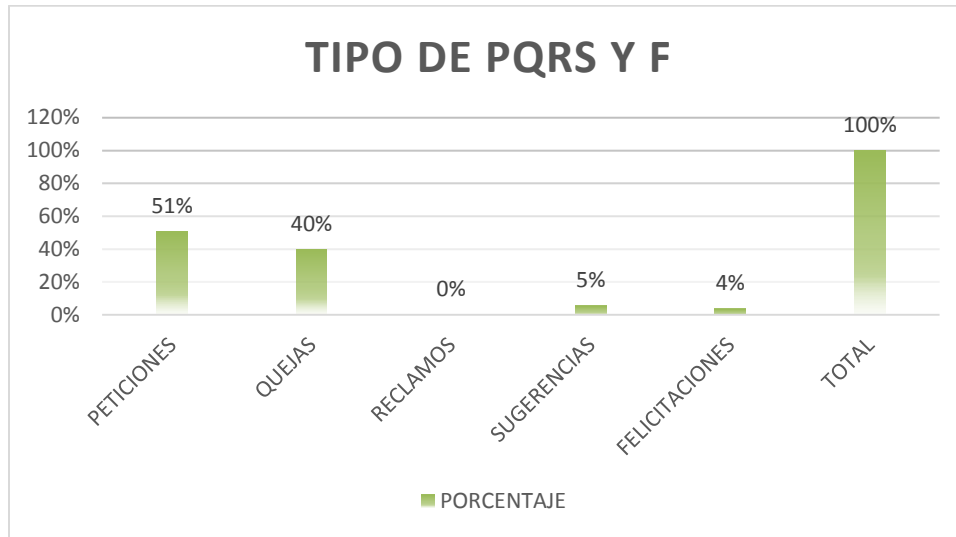
TIPO DE PETICIONES

El siguiente cuadro muestra que durante el periodo del 01 de abril al 30 de junio del 2015, el rango más alto de 51% corresponde a las Peticiones y ocupando el menor rango las felicitaciones con un 4%.

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	28	51%
QUEJAS	22	40%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	3	5%
FELICITACIONES	2	4%
TOTAL	55	100%

Elaborado por OCI¹ Abril de 2015.

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



Elaborado por OCI Abril de 2015.

Graficando estos resultados es procedente destacar que las quejas ocuparon un rango del 40% que comparado con el primer trimestre del 2015 representa una alza del 16%.

Quejas	I Trimestre del 2015	II Trimestre del 2015
	24%	40%

Elaborado por OCI Abril de 2015.

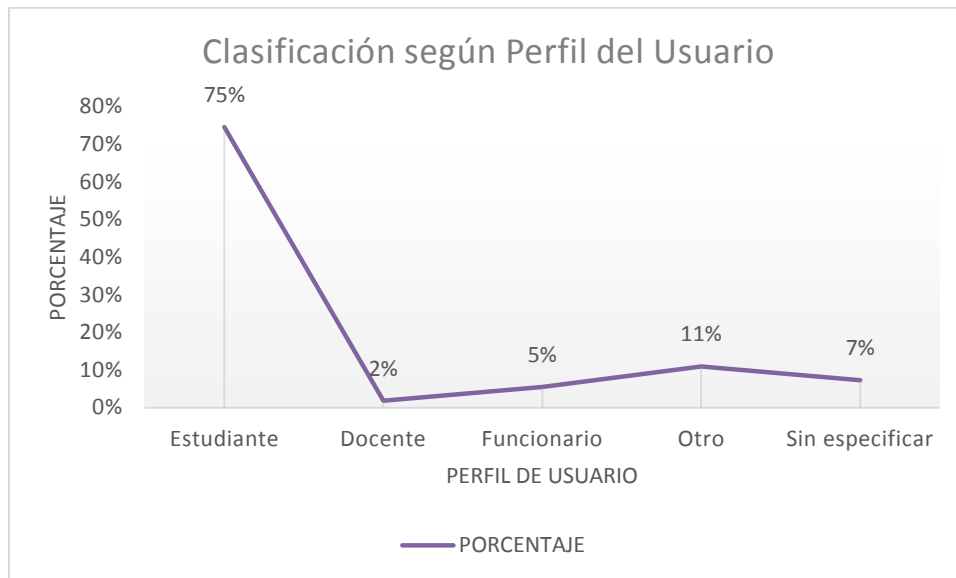
CLASIFICACIÓN SEGÚN PERFIL DE USUARIO

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	41	75%
Docente	1	2%
Funcionario	3	5%
Otro	6	11%
Sin especificar	4	7%
TOTAL	55	100%

Elaborado por OCI Abril de 2015.

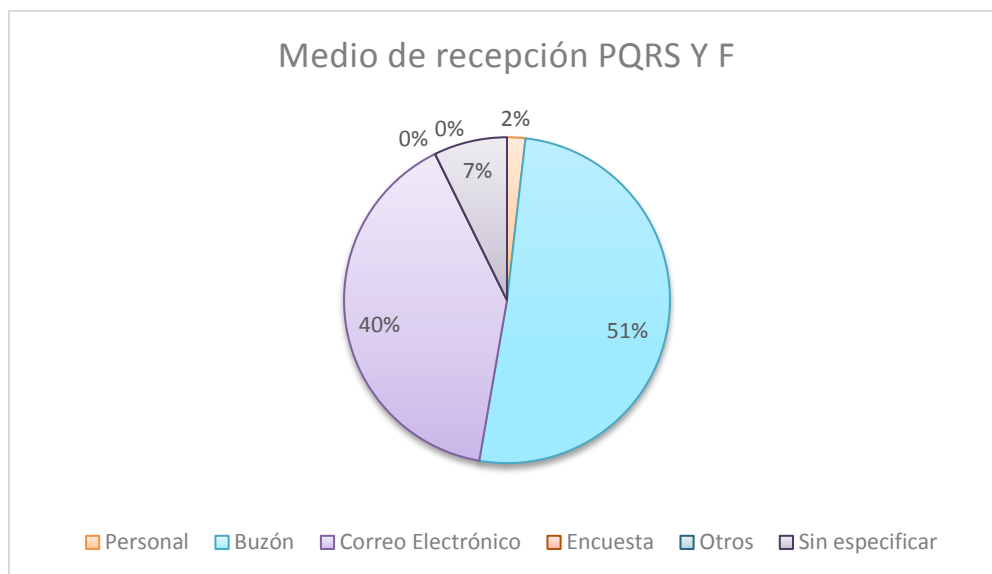
Representando gráficamente la curva tiene su mayor ascenso en el 75%.



Elaborado por OCI 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 OCI. Abril de 2015.

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

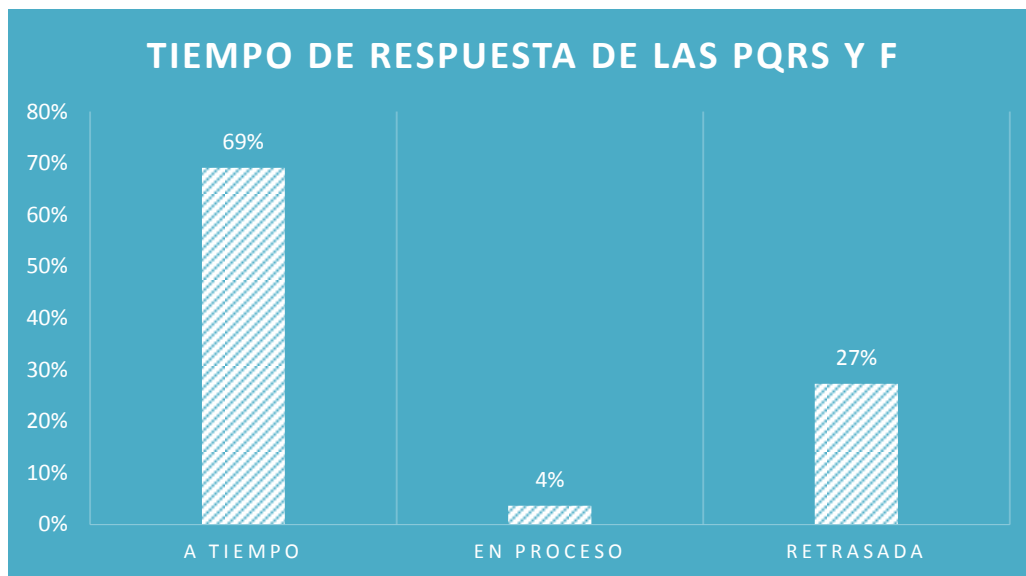
ESTADO DE LAS PQRS Y F PERIODO II-2015

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
Tramitados y Cerrados:	53	96%
En trámite, por resolver y sin Cerrar	2	4%
TOTAL	55	100%

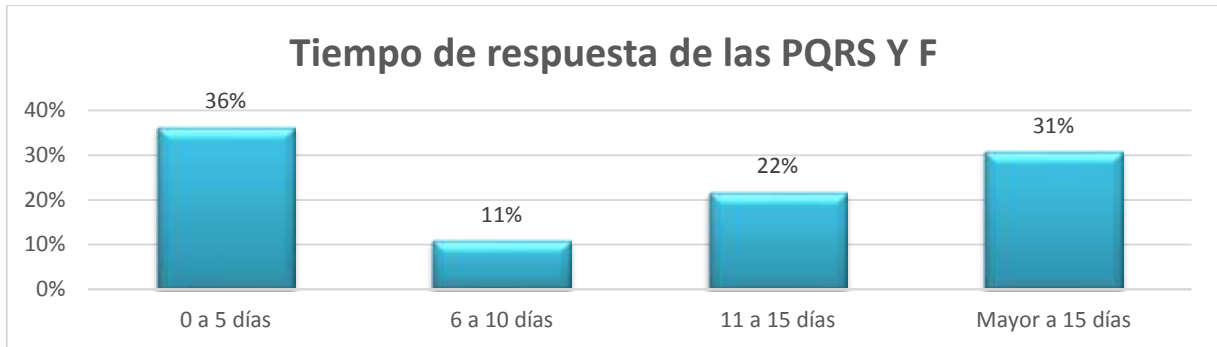
Elaborado por OCI Abril de 2015.

Se aconseja que atienda el debido proceso de los 2 documentos que al momento de la revisión se entraban sin tramitar.



Elaborado por OCI Abril de 2015.

Continuando con la lectura grafica es claro que los tiempos de respuesta para las 55 solicitudes realizadas por los usuarios, en su mayoría, se encuentran en el rango de 0 a 5 días, obteniendo el 36% de respuesta oportuna. Siendo el porcentaje del 31%, en el rango mayor a 15 días.



Elaborado por OCI Abril de 2015.

DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS.

La Oficina de Control Interno solicitó mediante Plan de auditoría, a la Secretaría General y la Oficina Jurídica de la UNIAJC, la información de los derechos de petición y tutelas recibidos en el Segundo Trimestre de 2015, detallada como lo indica la norma.

A la fecha de realización de este informe no se ha pronunciado frente a la solicitud, ni la Oficina Asesora Jurídica ni la Secretaría General.

4.- RECOMENDACIONES

Es importante que los funcionarios encargados de recepcionar y tramitar las PQRS en la Institución, tenga en cuenta que a partir del 30 de Junio de 2015, comenzó a regir la Ley Estatutaria No. 1755 del 30 de Junio 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".

- ✓ Se recomienda, nuevamente, que se articulen la Oficina de Calidad Institucional y la Secretaría General, respecto al manejo de las PQRS Y F.
- ✓ Cumplir los tiempos de respuesta, según la clase de petición, y en atención al Ley Estatutaria mencionada anteriormente, 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,

(ORIGINAL FIRMADO)

Gloria Amparo Caicedo Narváez.
Jefe de Control Interno

Gestión Documental
Elaboró: Jesenia Rojas Muñoz
Aprobó: Gloria Amparo Caicedo Narváez