

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

**1. OBJETIVO**

Determinar el desarrollo del Eje Transversal Información y Comunicación del MECI, respecto del cumplimiento de los niveles y trámites de atención de la comunidad a partir de la administración de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF's) durante el periodo señalado.

El objetivo con este informe es contribuir al cumplimiento normativo y a la efectividad del sistema como estrategia comunicativa informando sus resultados y recomendaciones a la dirección universitaria para las decisiones de mejoramiento.

**2. ALCANCE**

Abarca desde 01-07-2016 hasta el 30-11-2016.

**3. METODOLOGÍA**

Como fuente documental de información se toman los registros obrantes en la oficina asesora de planeación – gestión de la calidad institución. Tomando una muestra del total de las 50 PQRSF's presentadas y haciendo el comparativo con las presentadas durante lo recorrido del primer semestre de 2016.

**4. DESARROLLO**

De acuerdo con la información registrada en el Formato "Seguimiento a PQRS", se cuenta con un total de 76 registros, que se clasifican:

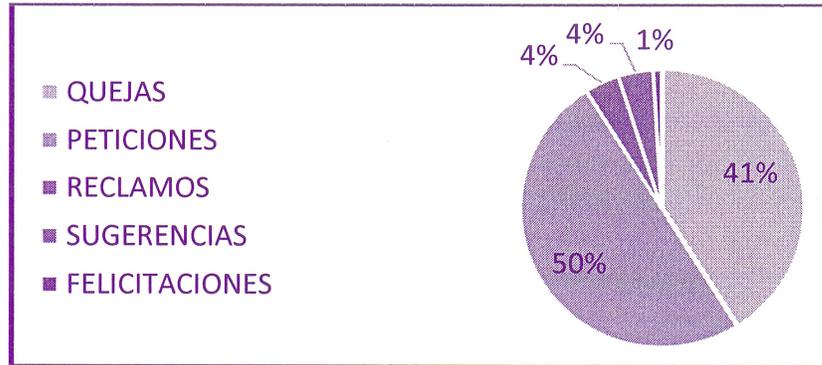
PQRS II SEMESTRE		
Tipo	Subtotal	%
Petición	38	50%
Quejas	31	41%
Reclamos	3	4%
Sugerencias	3	4%
Felicitaciones	1	1%
Tabla 1	Total	76

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

**Porcentajes de los Registros por su carácter**

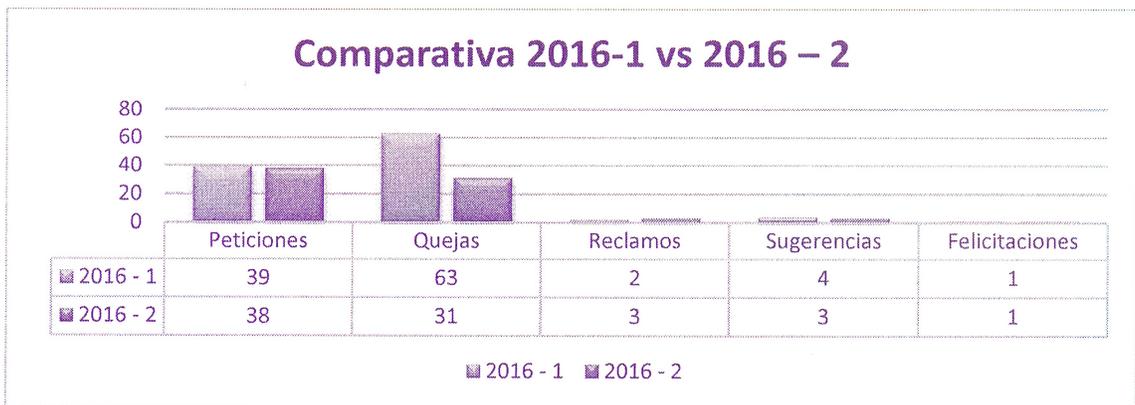
Gráfica 1



En este periodo el comportamiento presenta una proporción mayor de peticiones con respecto al de quejas.

- Respecto al primer semestre de esta vigencia se presenta una reducción de PQRSF's presentadas a la fecha, del 30.27%.
- Visualizando un 50.79% de reducción en quejas y de una reducción mínima del 2.56% en las peticiones.
- Por el contrario, las reclamaciones aumentaron en un 50%.

Como se observa en la gráfica:



Gráfica 2

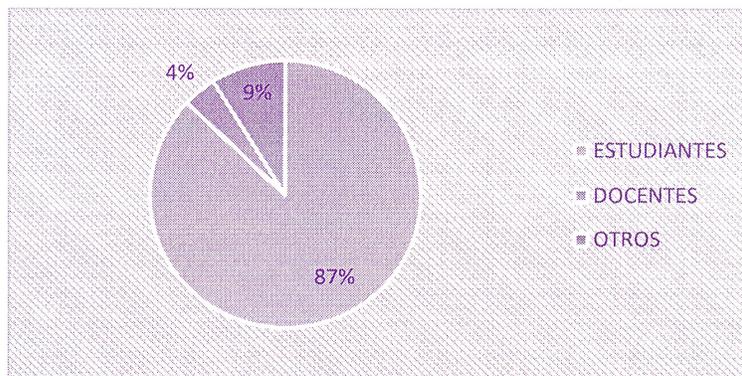
*[Firma manuscrita]*

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

**Desglose por peticionario.**

Atendiendo el perfil de usuario se ubican tres (3) grupos poblacionales.



Gráfica 3.

Es observable que el grupo poblacional que presenta un mayor número de PQRSF's es el de estudiantes con un 87%.

Los docentes que utilizan este sistema son el 4% y otros grupos (no identificados) el 9%.

SEGÚN PERFIL DE USUARIO							
	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total	%
Estudiantes	32	28	3	2	1	66	87%
Docentes	1	2	0	0	0	3	4%
Otros	5	1	0	1	0	7	9%
Subtotal	38	31	3	3	1		
Total	76	Tabla 2					

En la tabla 2, se observa el comportamiento de los registros por su carácter, destacando que para el segundo semestre las Peticiones de estudiantes que son el grupo poblacional más importante suman 32 y representan el 84.21% de la totalidad de las peticiones presentadas durante lo corrido del II Semestre de 2016.

Las Quejas suman 28 y representan el 90.32% del total de las quejas presentadas en el segundo semestre del año en curso.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

**Medios de Recepción**

El medio de recepción de mayor uso es el escrito y el de menor el verbal.

Se encuentra que se han presentado en este periodo, un total de 76 PQRS, distribuidas así:

- Buzón: 13 peticiones, 19 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia y 1 Felicitación
- Correo electrónico: 23 peticiones, 9 quejas, 2 reclamos y 1 sugerencia.
- Personal: 1 petición y 2 quejas.
- Otro: 1 Queja.
- No determinado: 1 Petición.

Para un total de 70 PQRS por medios escritos, ya sean estos físicos o por intermedio de los medios digitales, correspondiéndole un 92.1% del total de las PQRS presentadas

El buzón se reparte con el correo electrónico el modo de contacto que utilizan los usuarios para allegar las diversas solicitudes, presentan cada uno de ellos un 46% de las PQRS recibidas a la fecha de este informe.

Se concluye que no hay una diferencia considerable entre el uso de los medios digitales (correo electrónico) y el de la presentación por medio físico (buzón).

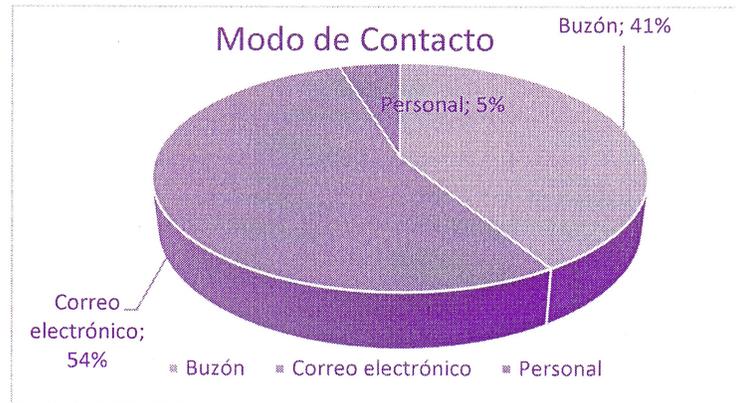
MODO DE CONTACTO							
	Quejas	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total	%
Buzón	19	13	1	1	1	35	46%
Correo electrónico	9	23	2	1	0	35	46%
Personal	2	1	0	1	0	4	5%
Otro	1	0	0	0	0	1	1%
No identificado	0	1	0	0	0	1	1%
Subtotal	31	38	3	3	1		
Total	76	Tabla 3					

Sí se observa el modo de contacto por estudiantes siendo el perfil de usuario de PQRS más significativo se obtiene que el modo de contacto sería el que se evidencia en la gráfica 4, de tal manera que el Buzón sigue siendo el más representativo para esta modalidad de PQRS obteniendo un 68.96% para el total de las quejas presentadas durante el segundo semestre de 2016.

*[Handwritten signature]*

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016



Gráfica 4

**Términos para dar respuesta**

Del total de 76 PQRSF's presentadas desde junio 25 a la fecha, se les ha dado trámite y respuesta al 94.73% de las mismas sumando un total de 72 concluidas a la fecha de recepción de esta información y presentación del informe, quedaban pendientes, en proceso de respuestas un total de 4 correspondiente al 5.26% del total de las solicitudes presentadas a la Institución.

TIEMPO DE RESPUESTA (Días)							
	Quejas	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total	%
0 a 10	23	27	3	3	0	56	74%
11 a 20	8	5	0	0	1	14	18%
21 a 30 o más	0	2	0	0	0	2	3%
En proceso	0	3	0	1	0	4	5%
Subtotal	31	37	3	4	1		
Total	76						

Tabla 4

Dos (2) no cumplieron con los términos para las mismas, siendo estas la PQRS-II-2016-120 en la Sede Sur la cual fue presentada de forma anónima por un estudiante el día 2 de junio de 2016 referente al "Control de abejas a cafetería sede sur", y se da respuesta efectiva el 25 de agosto de 2016, sesenta y un días hábiles después de ser recibida;

*[Firma manuscrita]*

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

**PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016**

La PQRS-II-2016-121 en la sede sur presentada por un estudiante anónimo la cual fue recibida el día 02 de junio de 2016 referente al “Consumo de sustancias dentro de la sede sur” que se le dio respuesta el día 29 de agosto de 2016.

En términos generales el tiempo de respuesta ha sido el adecuado, de acuerdo a la normatividad vigente.

PQRSF's CON RECORDATORIO							
	Quejas	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total	%
1 Recordatorios	6	4	0	0	1	11	46%
2 Recordatorios	4	1	0	1	0	6	25%
3 Recordatorios	1	6	0	0	0	7	29%
Subtotal	11	11	0	1	1		
Total	24	Tabla 5					

Consecuentemente, la tabla 5 muestra que se adelantaron 24 recordatorios correspondientes a un 31.57% del total de las PQRS.

En la siguiente tabla 6 se muestra el número de PQRSF's que se dirigen a cada dependencia.

DIRECCIONADO A							
Dependencia	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total	%
Comunicaciones	0	1	0	0	0	1	1%
Bienestar universitario	6	10	0	0	0	16	21%
tesorería	1	1	1	0	0	3	4%
Mercadeo	1	0	1	0	0	2	3%
Coordinación académica	2	1	0	0	0	3	4%
Ingenierías	1	4	0	0	0	5	7%
Proyección Social	1	0	0	0	0	1	1%
Gestión de Calidad	2	0	0	0	0	2	3%
Administración de Personal	3	0	0	0	0	3	4%
Jurídicas	1	1	0	1	0	3	4%
DITIC	5	1	0	0	0	6	8%
Servicios Generales	2	0	0	0	0	2	3%
Biblioteca	0	3	0	1	1	5	7%

*[Handwritten signature]*  
6

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

**PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016**

Sede Sur	1	1	0	0	0	2	3%
OARA	9	1	0	0	0	10	13%
Sin direccionamiento	2	0	0	0	0	2	3%
Otros	1	1	0	0	0	2	3%
Ciencias Empresariales	0	1	0	0	0	1	1%
UNIAJC Virtual	0	1	0	0	0	1	1%
FEDV	0	3	0	0	0	3	4%
Centro de Idiomas	0	1	1	0	0	2	3%
Infraestructura Física	0	0	0	1	0	1	1%
Subtotal	38	31	3	3	1		
Total	76						

Tabla 6

En la tabla 6 se aprecia que la dependencia Bienestar Universitario presenta las mayores incidencias re direccionadas seguido por OARA. Cuando se hace el seguimiento de los datos agrupando por sede, se observa que la sede donde más se presentan peticiones y quejas es en la sede principal seguida por la Sede Sur.

LUGAR DE PRESENTACIÓN							
	Principal	Sede Sur	Centro de Idiomas	Otros	Indeterminado	Total	%
Peticiones	23	6	2	6	1	38	50%
Quejas	20	8	3	0	0	31	41%
Reclamos	2	0	1	0	0	3	4%
Sugerencias	3	0	0	0	0	3	4%
Felicitaciones	1	0	0	0	0	1	1%
Subtotal	49	14	6	6	1		
Total	76						

Tabla 7

A continuación, la tabla 8 concentra las temáticas que más inciden ubicando los temas por asuntos: Administrativo, Bienestar Universitario, Académico y Cafetería.

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016

GRUPOS DE PQRSF's POR ASUNTO							
	Quejas	Peticiones	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones	Total	%
Administrativas	12	14	2	0	0	28	37%
Cafetería	4	0	0	0	0	4	5%
Tienda Universitaria	2	0	0	0	0	2	3%
Parqueadero	1	1	0	0	0	2	3%
Biblioteca	3	0	0	0	1	4	5%
Académicas	5	9	1	0	0	15	20%
Servicios Generales	1	4	0	0	0	5	7%
Bienestar Universitario	1	9	0	1	0	11	14%
Seguridad	1	1	0	1	0	3	4%
Ingeniería	0	1	0	0	0	1	1,3%
Infraestructura	0	0	0	1	0	1	1,3%
Subtotal	30	39	3	3	1		
Total	76	Tabla 8					

Se puede apreciar que los temas de mayor incidencia versan sobre asuntos administrativos y académicos, siendo coherente con la Misión de la Institución.

**5. RECOMENDACIONES**

Con el objeto de mejorar la atención y el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, la oficina de Control Interno se permite recomendar:

1. Se puede apreciar que de los temas tratados, en su totalidad fueron resueltos, dándole respuesta oportuna a las diferentes PQRS de la Institución;
2. Se recomienda atender en los tiempos estipulados normativamente lo referente al anonimato, dado que son las que presentan tiempos de respuesta mayores. Situación que pone de manifiesto la vulneración al derecho fundamental de petición y el deber legal de dar respuesta de fondo y dentro de los términos.
3. Se sugiere realizar seguimiento a las diferentes problemáticas presentadas en la sede sur, las cuales, como se pudo observar en el monitoreo adelantado por

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS  
DE LA INSTITUCION UNIVERSITARIA ANTONIO JOSE CAMACHO.**

**PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2016**

control interno, van de la mano con el manejo de la seguridad, y el consumo de estupefacientes.

4. Reiterar la importancia de implementar acciones que fortalezcan el uso del correo electrónico existente en la Institución [buzonpqrs@admobn.uniajc.edu.co](mailto:buzonpqrs@admobn.uniajc.edu.co) toda vez que esto ayudaría en la agilidad de la respuesta.

Elaboró:

  
Juan Camilo Ramírez  
Profesional Contratista de Apoyo

Revisó:

  
Gloria Amparo Caicedo Narváez  
Jefe Oficina Control Interno