

103OCI-12.01-079/16

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2016

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana a partir de la evaluación de la gestión de las sugerencias, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) durante el primer semestre de la vigencia 2016, con el fin de contribuir con la mejora del servicio, de tal forma que se promueva la mejora continua para la satisfacción de la ciudadanía en general y los usuarios en particular, de los servicios de la Institución Universitaria Antonio José Camacho.

2. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional y a nivel institucional, de los parámetros establecidos para las PQRS, en la Institución, el cual abarca las actividades de atención al ciudadano desde recibir la petición, queja, reclamo, derechos de petición, denuncias, consultas y solicitudes de información, hasta la generación de informes con los indicadores que reflejan los motivos reincidentes de consulta PQR formulados por los usuarios, y su respuesta.

Igualmente, determinar el grado de cumplimiento de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, con respecto a lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y los estándares para la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos establecidos en el numeral IV del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual forma parte integral del Decreto 2641 de 2012.

La información analizada hace referencia al periodo comprendido entre el 01/01/2016 al 30/06/2016

3. METODOLOGÍA

En aras de la realización del presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno desarrolló dos etapas:



- Se verificó en la página web de la Institución, el trámite adelantado en cumplimiento del proceso.
- Se solicitó, revisó y evaluó información sobre peticiones quejas y reclamos allegadas y gestionadas durante el primer semestre de la vigencia 2016, en la Oficina Asesora de Planeación, profesional Gestión de la Calidad y se solicitó información sobre el trámite de tutelas a la Secretaria General , Oficina de Asesoría Jurídica .

4. REVISIÓN DEL CONTENIDO PÁGINA WEB UNIAJC.

Peticiones, Quejas y Reclamos - La Institución Universitaria Antonio José Camacho, pretende facilitar al ciudadano su participación dentro de la gestión pública, fortaleciendo los canales de comunicación entre los ciudadanos y la Institución.

En este sentido, el ciudadano puede utilizar las siguientes canales de comunicación:

- Atención Presencial: atención de 8 am a 9 pm

Las peticiones presenciales se deben realizar mediante el formato denominado “Recepción de PQRS CAL-F-5 / V-5.0 – 2015”, el cual se radica físicamente en los buzones de PQRS ubicados estratégicamente en diferentes puntos de la Institución y sus sedes alternas.

- Línea fija: Oficina Asesora de Planeación – Profesional de Calidad Institucional
- Correo electrónico: buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co.
- Atención al Ciudadano: Oficina Asesora de Planeación – Profesional de Calidad Institucional.

Portal Web

De igual forma, dentro del link de Transparencia y acceso a información pública de la página web, en cumplimiento de los parámetros de Gobierno en Línea, se encuentra el espacio de las PQRS, donde se ubica el formato con acceso a todos los usuarios de la Institución para poder acceder a presentar sus PQRS.

<http://www.uniajc.edu.co/index.php/pqrs> - “Recepción de PQRS CAL-F-5 / V-5.0 – 2015”.

Redes Sociales:



5. REVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS.

Una vez analizada la información de la base de datos de Excel, suministrada por la Profesional Universitaria de Calidad, se identificó que en el primer semestre del 2016 se tramitaron 109 registros.

A continuación, la clasificación de registros por tipos de requerimientos:

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD
PETICIONES	39
QUEJAS	63
RECLAMOS	2
SUGERENCIAS	4
FELICITACIONES	1
TOTAL	109

Elaborado por la OCI – Junio de 2016



Elaborado por la OCI – Junio de 2016

Al diagramar la información se evidencia que las quejas ocuparon un rango del 58%, representando más de la mitad de los registros recibidos y tramitados en el primer semestre del año 2016.

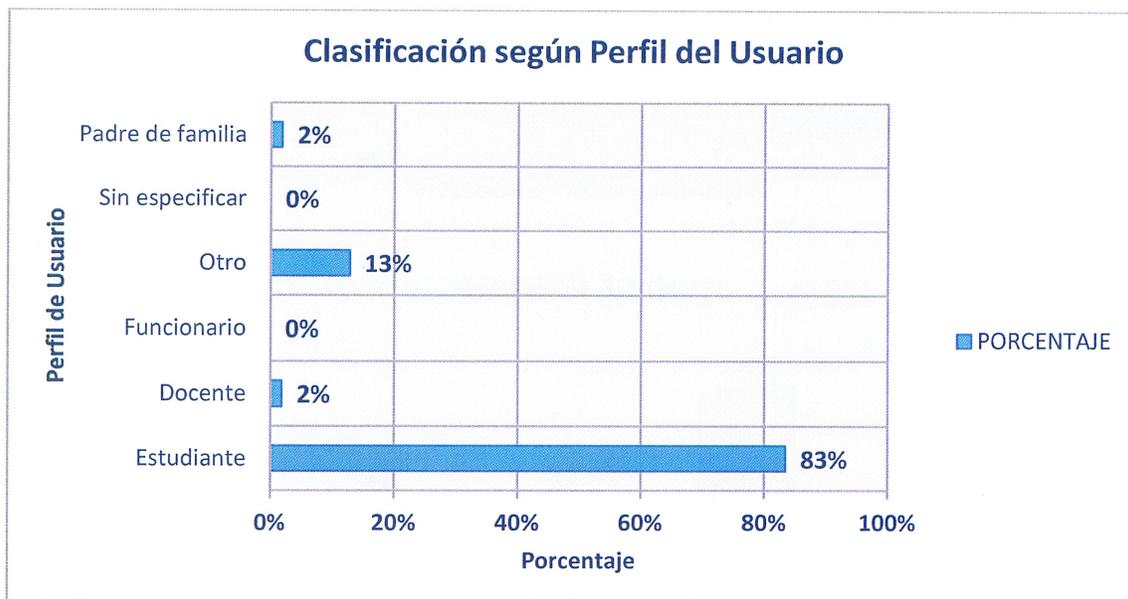
8/12

a) 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
Estudiante	91
Docente	2
Funcionario	0
Otro	14
Padre de familia	2
TOTAL	109

Elaborado por la OCI – Junio de 2016



Elaborado por la OCI – Junio de 2016

El gráfico indica que los usuarios que más utilizan este mecanismo son los estudiantes, ocupando un 83%, de la totalidad.

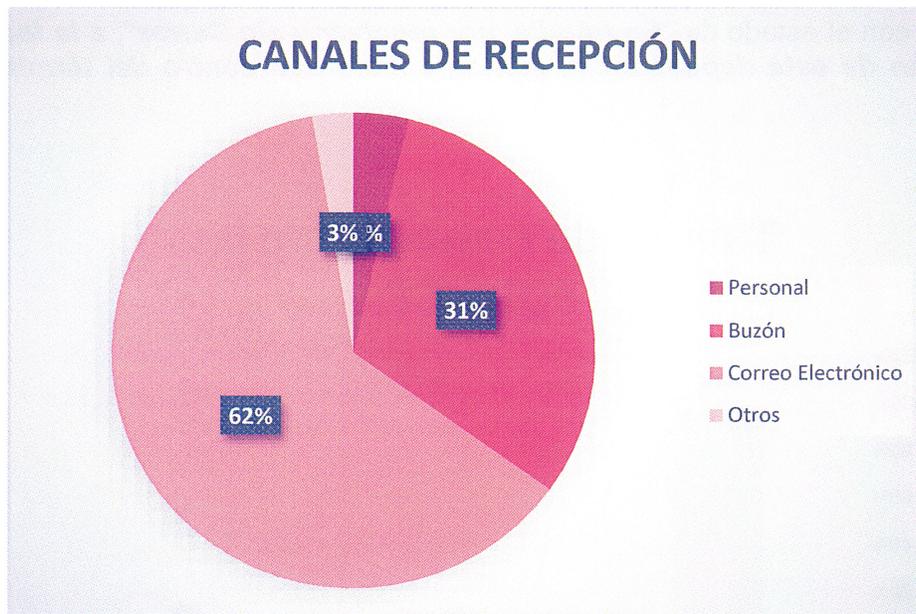
8/10

b) RECEPCIÓN DE PQRS Y F SEGÚN EL CANAL DE RECEPCIÓN

Según se pudo observar en la base de datos suministrada, las PQRS registradas fueron recibidas a través de los siguientes canales:

CANALES DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Personal	4
Buzón	34
Correo Electrónico	68
Otros	3
TOTAL	109

Elaborado por la OCI – Junio de 2016



Elaborado por la OCI – Junio de 2016

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

c) ESTADO DE LAS PQRS Y F

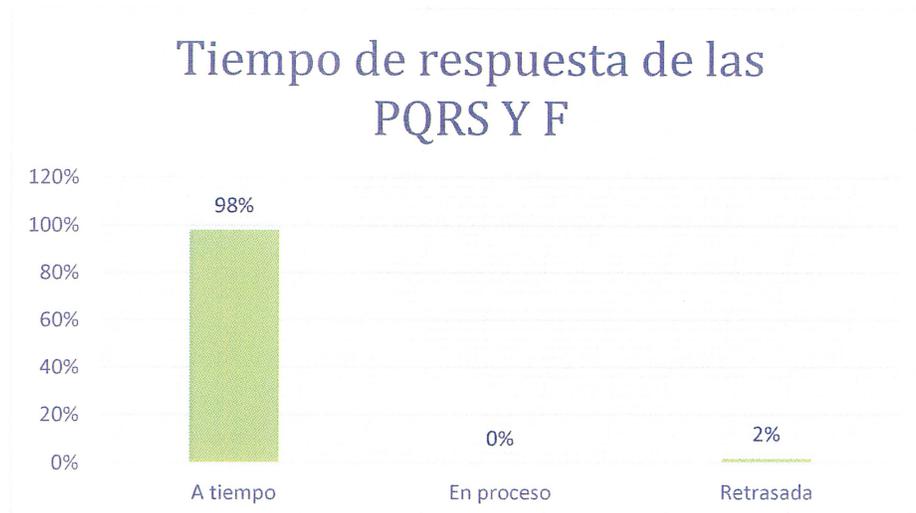
Se verifico el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRS y F recibidas en la Institución Universitaria Antonio José Camacho, obteniendo los siguientes resultados:

ESTADO	N° DOCUMENTOS	PORCENTAJE
Tramitados y Cerrados:	108	99%
En trámite, por resolver y sin Cerrar	1	1%

Elaborado por la OCI – Junio de 2016

Es importante resaltar que dentro de los registros tramitados y cerrados, se encuentran contabilizadas dos PQRS que fueron respondidas por fuera del tiempo estipulado por la Ley y los términos establecidos por la Institución.

Igualmente, la Oficina de Control Interno, aclara que la PQRS que se encuentra en el cuadro con el estado de ***“En trámite, por resolver y sin Cerrar”***, a la fecha de la revisión de esta dependencia, aún se encontraba dentro del término por resolver.

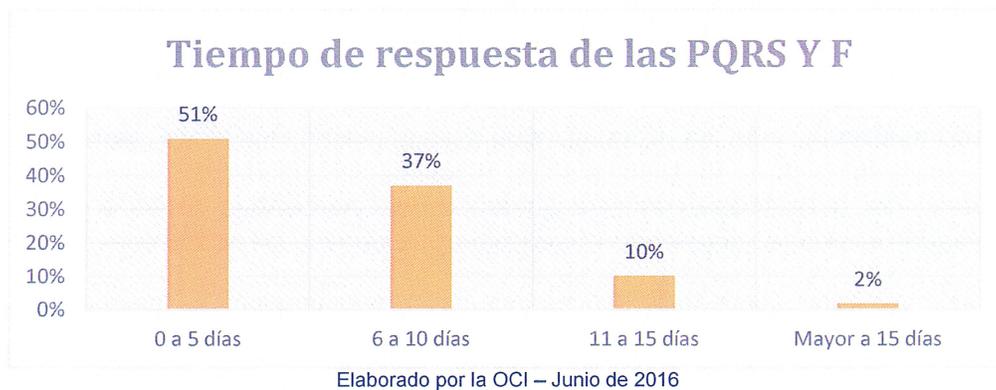


Elaborado por la OCI – Junio de 2016

fc

La lectura del grafico indica que los tiempos de respuesta para las 109 solicitudes realizas por los usuarios, en su mayoría, se encuentran en el rango de 0 a 5 días, obteniendo el 51% de respuesta oportuna.

El porcentaje del 2%, en el rango mayor a 15 días se refiere a 2 PQRS que fueron atendidas después de los tiempos de respuesta estipulados. Las 2 PQRS de la referencia, atendían a quejas interpuestas por los estudiantes, las cuales comprenden temas referentes a los precios de los productos ofrecidos por la Cafetería que se encuentra ubicada en las Instalaciones de la UNIAJC, pero que no pertenece a la Institución



d) PQRS Y F POR PROCESO

El Sistema de Gestión de la Calidad, en la Institución Universitaria Antonio José Camacho, se encuentra planificado y configurado por procesos que se han definido considerando las diferentes funciones propias de la Administración de la Institución Universitaria como soporte fundamental de las actividades de Docencia, Investigación y Extensión que constituyen el propósito fundamental.

En atención a que los procesos del sistema se encuentran agrupados en 9 macro procesos, se analizó que las 109 PQRS y F radicadas en el primer semestre del 2016, presentaron al concentrarlas por proceso el siguiente comportamiento:



PROCESO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Direccionamiento estratégico	5	5%
Control y Mejoramiento	4	4%
Docencia	48	44%
Investigaciones	0	0%
Proyección Social	0	0%
Gestión Infraestructura	8	7%
Gestión financiera	12	11%
Gestión Humana	26	24%
Involucran más de un proceso	6	6%

Elaborado por la OCI – Junio de 2016

Facilitando evidenciar que los procesos que más atienden PQRS y F, son:

- Docencia, ocupando el primero puesto con un porcentaje del 44% y
- Gestión Humana, ocupando el segundo puesto con un porcentaje del 24%.

Finalmente, se deja constancia que los usuarios interesados en interponer una queja o reclamo, mediante el correo electrónico, deben descargar el formato *Recepción de PQRS CAL-F-5 / V-5.0 – 2015*, diligenciarlo, escanearlo y enviarlo como documento adjunto al correo electrónico buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co o puede ser depositado en cualquiera de los buzones de las sedes de la Institución. Esta Oficina les recomienda implementar este formato, de forma tal que los usuarios no tengan que descargar e imprimir el formato para enviarlo por la página web, sino que pueda ser enviado desde la web.

Es valioso resaltar el avance del personal encargado de tramitar y gestionar las PQRS para que sean atendidas a tiempo, en atención a los parámetros establecidos por la Institución.

Atentamente,


Gloria Amparo Caicedo Narváez.
Jefe de Control Interno