

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

Período comprendido desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2017

TRD-103-12-01-001-2017

**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, y sugerencias (PQRS's) durante el periodo señalado informando sus resultados y recomendaciones a la Alta Dirección para las decisiones de mejoramiento.

**2. ALCANCE**

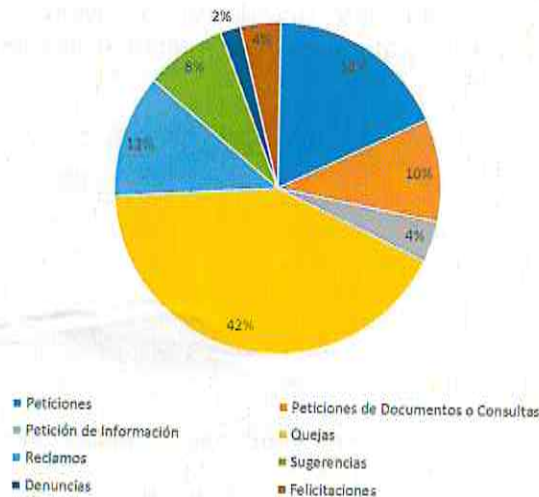
Abarca desde 01-01-2017 hasta el 31-03-2017.

**3. METODOLOGÍA**

Como fuente documental de información se toman los registros obrantes en la Oficina Asesora de Planeación – Gestión de la Calidad Institucional.

**4. DESARROLLO**

De acuerdo con la información asentada en el Formato "Seguimiento a PQRS", se cuenta con un total de 50 registros, clasificados de la siguiente manera:



Gráfica 1

*[Firma manuscrita]*

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

**Período comprendido desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2017**

TRD-103-12-01-001-2017

1. Se observa, en la gráfica, que el mayor número de PQRS's radicadas en la Institución Universitaria Antonio José Camacho son del **tipo queja**, representadas en el 42% del total de las mismas.
2. Los asuntos abordados por las PQRS's en este periodo corresponden a asuntos financieros, administrativos, y académicos como se observa en la gráfica No. 2. Siendo el asunto de mayor relevancia el Administrativo que comprende el 72% del total<sup>1</sup>.

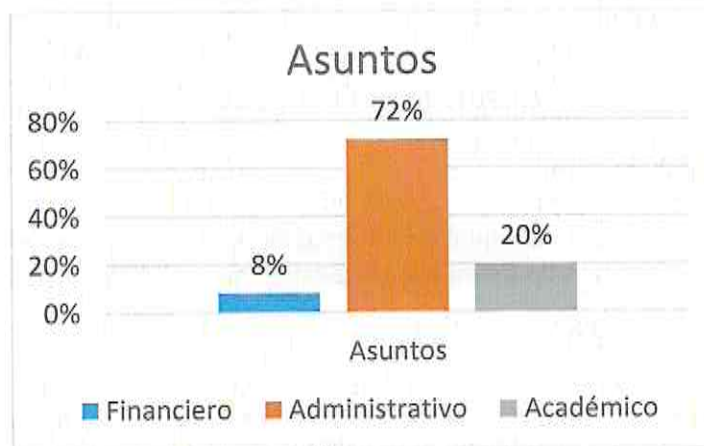


Gráfico 2.

3. La presentación de PQRS's se realizó en su mayoría de forma personal con el 98% del total y sólo el 2% las presentaron de forma anónima como se aprecia en la gráfica :



Gráfica No. 3

<sup>1</sup> Los registros del formato entregado por la Oficina Asesora de Planeación no presentan el detalle del tema para proponer mejoras.

82

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

Período comprendido desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2017

TRD-103-12-01-001-2017

4. Analizando el tiempo de respuesta con la gráfica No. 4 por parte de la Institución Antonio José Camacho, a la fecha se encuentra que aún hay en trámite y sin respuesta un 16% de la totalidad de las PQRSDF.



Gráfica No. 4

5. Siendo importante conocer cuáles son las dependencias donde han sido direccionadas las PQRSD's durante el período estudiado, se observa en la gráfica No. 5, la más alta incidencia en: Tesorería seguida por el Centro de Idiomas.





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

**Período comprendido desde el 1 de enero al 31 de marzo de 2017**

TRD-103-12-01-001-2017

**RECOMENDACION**

1. Es preocupante que en materia de términos existan PQRS's que se han resuelto por fuera de términos.

Ese retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta los servidores públicos que sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición.

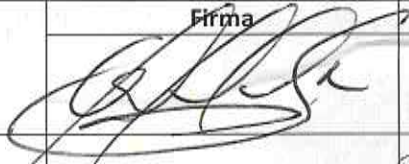

2. Se recomienda que al interior de las áreas en las cuales se evidencien peticiones vencidas en su trámite y/o cierre, se realicen acciones que permitan eliminar la falla, para dar cabal cumplimiento.

3. Se sugiere incluir en la matriz generada por la Oficina Asesora de Planeación lo siguiente:

- a) Los canales oficiales de Ingreso, dispuestos para la recepción de PQRS a fin de facilitar el análisis del comportamiento de las radicaciones: Presencial (ventanillas de radicación), canal contáctenos (web Institucional), y los buzones.

- b) Indicar el motivo de la queja, lo que permitirá presentar mejoras en la prestación de los servicios.

4. Realizar análisis de las causas que ocasionan las demoras de las respuestas de las peticiones, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por las diferentes dependencias.

	Firma	Fecha
Proyectó Juan Camilo Ramírez		07/04/2017
Revisó Y Aprobó Gloria Amparo Caicedo		19/04/2017