

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA INSTITUCIÓN  
UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ CAMACHO SEGUNDO TRIMESTRE**

Período comprendido de 1 abril al 30 de junio de 2017.

TDR-103-12-01-002-2017

**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 durante el período señalado, informando sus resultados y recomendaciones a la Alta Dirección para las decisiones de mejoramiento.

**2. ALCANCE**

El alcance del informe abarca desde el 01 de abril al 30 de junio de 2017.

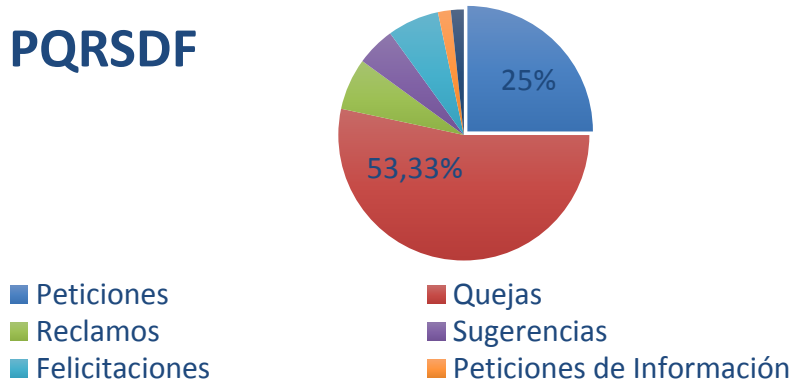
**3. METODOLOGÍA**

Como metodología se utiliza el análisis estadístico de los registros obtenidos de la oficina de Planeación – Gestión de la Calidad Institucional.

**4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

En el período comprendido desde el 1 de abril al 30 de junio de 2017 se radicaron en la Institución Universitaria Antonio José Camacho un total de sesenta (60) PQRSDf donde se ve un aumento respecto del período anterior las cuáles están representadas en la gráfica No. 1

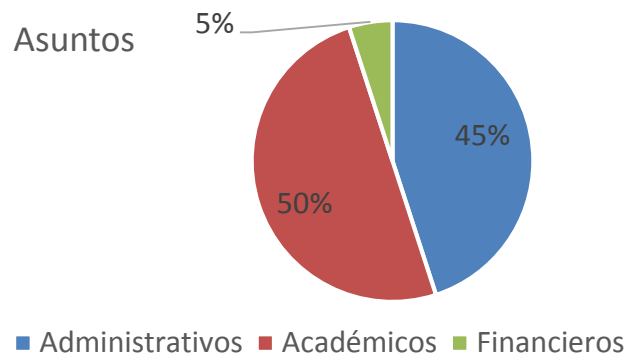
**PQRSDf**



Gráfica No. 1

Se observa que el mayor número de incidencias de PQRSDf por tipo que se radicaron en la Institución Universitaria Antonio José Camacho fue de carácter “Quejas”, representando el 53,33% del total de las PQRSDf radicadas en la UNIAJC se observa igualmente que hubo un aumento de las mismas frente al período anterior; la PQRSDf “Peticiónes” también presenta un ligero aumento con un 25% del total.

Los asuntos que manejan las PQRSDf durante el tiempo de estudio corresponde a asuntos financieros, administrativos y académicos como se observa en la gráfica No. 2.



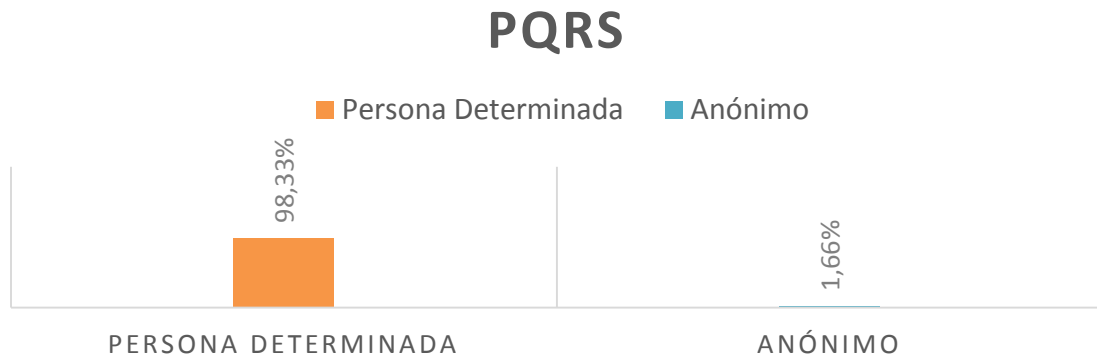
Gráfica No. 2

De acuerdo con el gráfico se observa que el asunto sobre el cual versaron la mayoría de las PQRSDf fue el “Académico” con un 50% de las PQRSDf que se presentaron en la institución, situación que contrasta con el período pasado donde este campo lo dominó el asunto “Administrativo”. Para las “Quejas” quienes son las que dominan el tipo de PQRSDf presentadas en la institución, el gráfico No. 3 nos muestra que los asuntos dominantes son “Académicos” y “Administrativos”, muy por encima del “Financiero”.



Gráfica No. 3

De igual forma se observa que la presentación de las PQRSDF fue en su mayoría por persona determinada con un total del 98.33% del total estudiadas y tan sólo el 1.66% para aquellas que se presentaron de forma anónima como se aprecia en la gráfica No. 4.



Gráfica No. 4

El medio de contacto preferido siguió siendo el Buzón Físico, seguido por el Correo Electrónico, esto a pesar de implementarse en la Institución una plataforma digital para la recepción de las PQRSDF, sin embargo, se ha logrado constatar el uso de la misma dentro de la institución como consta en el gráfico No. 5.

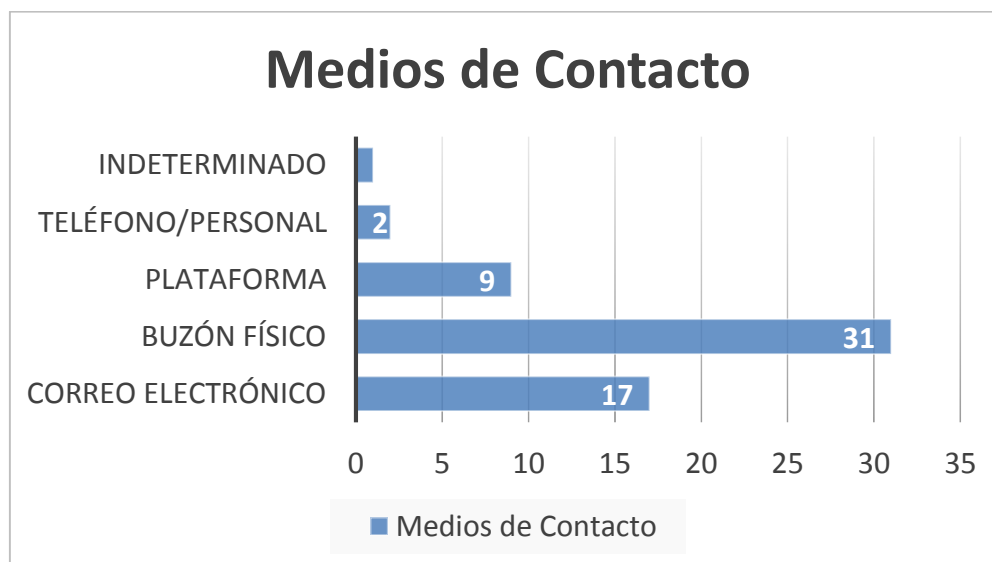


Gráfico No. 5

Referente al tiempo de respuesta por parte de la Institución Antonio José Camacho, a la fecha se encuentra la mayor parte de las PQRSD resueltas mayormente en un período de 6 a 15 días lo cual demuestra celeridad en la atención al usuario; sin embargo, existen en trámite por fuera de los términos para respuesta un total de 5 PQRSD las cuales corresponden a las PQRSD siguientes:

- a. P-0102 asignada a la Oficina de Bienestar Universitario.
- b. Q-0103 asignada a la Oficina de Bienestar Universitario.
- c. Q-0104 asignada a la Oficina de Bienestar Universitario.
- d. Q-0105 asignada a la Oficina de Bienestar Universitario.
- e. F-0115 asignada a la Oficina de Bienestar Universitario.

Así mismo se observó la respuesta de dos PQRSD que no fueron ingresadas en términos a la plataforma pero que llevan observación de haber sido resueltas o notificadas a través de teléfono celular y/o correo electrónico del usuario estas fueron:

- a. Q-0091 asignada a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- b. Q-0092 asignada a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.

Igualmente se presentó dificultad para la debida respuesta de alguna PQRSD dado al desconocimiento de la obligación de contestar las mismas a través de la plataforma, éstas fueron:

- a. F-0095 asignada a la oficina de Gestión de la Infraestructura Tecnológica
- b. Q-0096 asignada a la oficina de Capacitación en TIC.

Esto se presenta a la fecha de este informe y según información recibida el día lunes 17 de julio de 2017 a las 4.16 pm por medio de correo electrónico proveniente de la Oficina Asesora de Planeación de la UNIAJC.

**Tiempo de Respuesta**

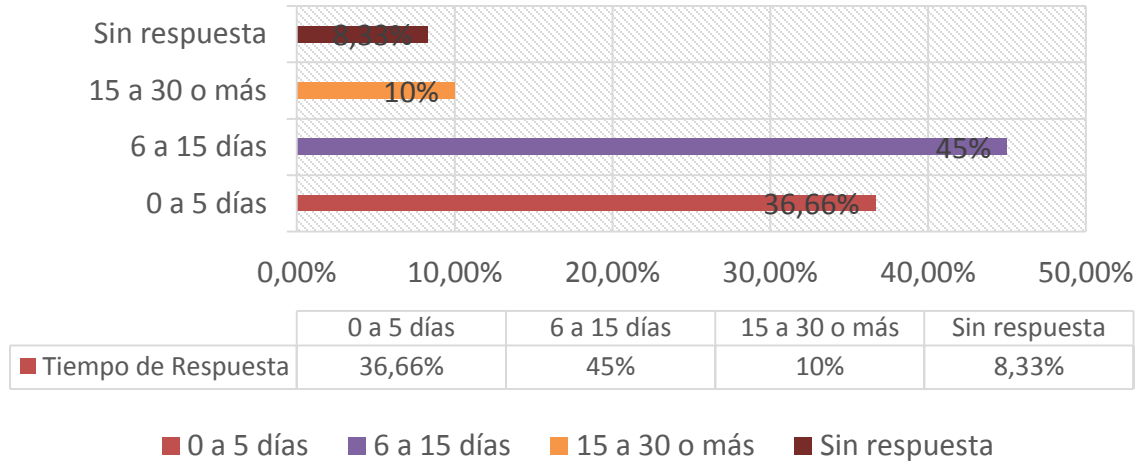


Gráfico No. 6

Cabe destacar que dentro de la Institución Universitaria Antonio José Camacho el 93.33% de las PQRSDf han surtido su trámite normal, sólo el 6.66% fueron rechazadas en algún momento de su trámite como consta en los documentos remitidos por la Oficina Asesora de Planeación, así como lo muestra el Gráfico No. 7.

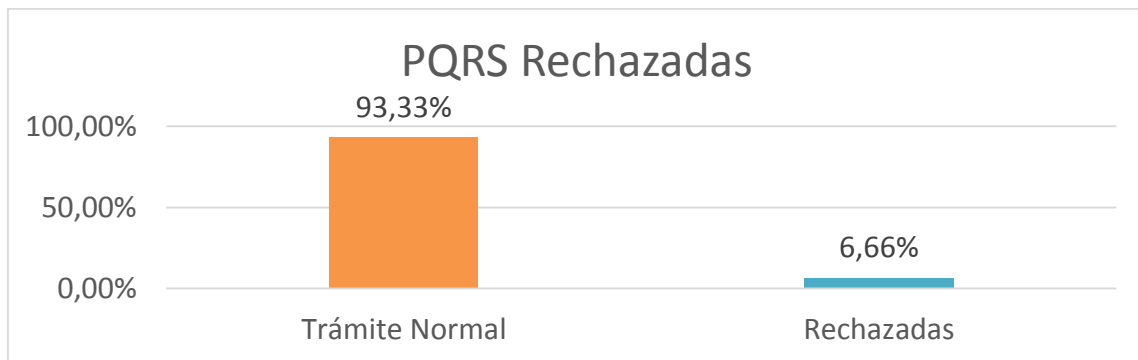


Gráfico No. 7

Por último en el gráfico No. 8 se observan cada una de las dependencias a dónde han sido direccionadas las PQRSDf durante el período de estudio, siendo las dependencia con mayor número de PQRSDf direccionadas Centro de Idiomas con veinte (20) y la Oficina de Bienestar Universitario con once (11), le siguen Biblioteca y Centro Cultural, Tesorería, Administración en Salud, y Coordinación Administrativa Sur, cada una de ellas con tres (3).

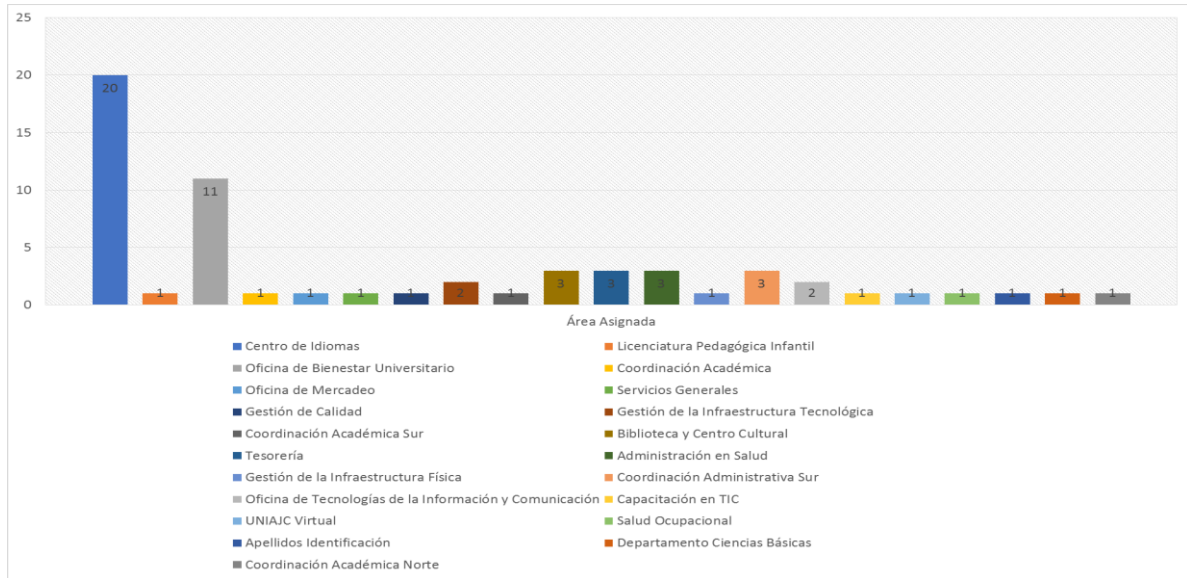


Gráfico No. 8

Este informe se presenta tardíamente producto de la demora en la recepción de la información que se solicitó antes de la fecha de corte 30 de junio de 2017.

## 5. RECOMENDACIONES

1. Se siguen presentando demoras en la respuestas de las PQRs, situación que se sugiere se realicen acciones que permitan mitigar las fallas con el objetivo de poder cumplir cabalmente.
2. Se recomiendan que se realicen análisis de las causas que ocasionan las demoras en la respuesta a las peticiones; principalmente aquellas que se derivan del desconocimiento del uso de la plataforma para las PQRs.
3. Se solicita cordialmente que los informes Seguimiento PQRs 2017 siguientes se remitan conforme a los términos de publicación de los informes trimestrales.

Proyectó	FIRMA	FECHA
Juan Camilo Ramírez Franco		28/07/2017
Revisó y Aprobó Gloria Amparo Caicedo		03/08/2017