

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

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 julio al 30 de Septiembre 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

Para el tercer trimestre del año 2016 comprendido desde el 1 de julio al 30 de Septiembre, se presentaron un total de cuarenta y cinco peticiones (45) las cuales se repartieron de la siguiente manera, para peticiones un total de diecisiete (17) el cual representa el 37.77% del total; para quejas un total de diecinueve (19) el cual representa un 42.22% del total; para reclamos un total de ocho (8) el cual representa un 17.77% del total; y una (1) sola sugerencia que representa el 2.22% del total, en todo caso en este trimestre no se presentaron peticiones ni felicitación alguna a la institución.

En comparativa el período inmediatamente anterior en la UNIAJC se presentó un total de sesenta (60) PQRSD logrando consigo una disminución frente al segundo trimestre disminución que corresponde a un 25%

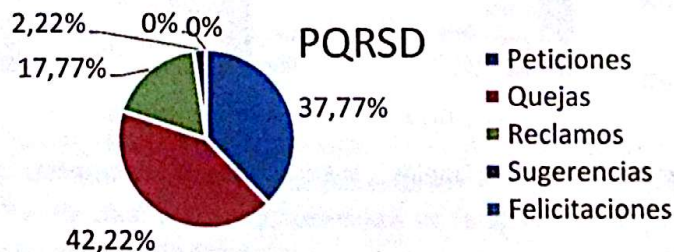
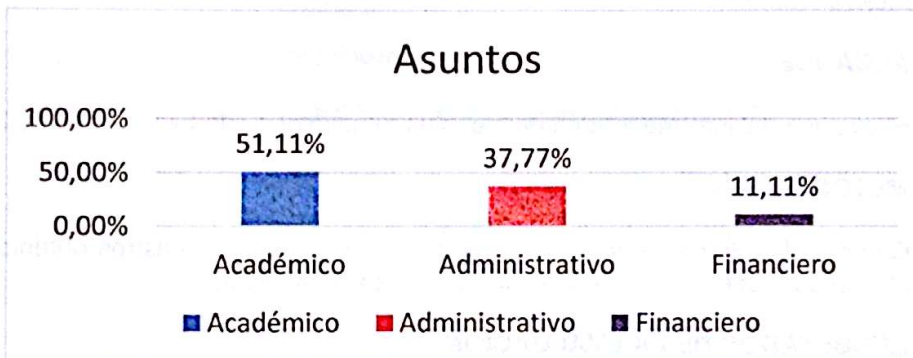


Imagen No. 1

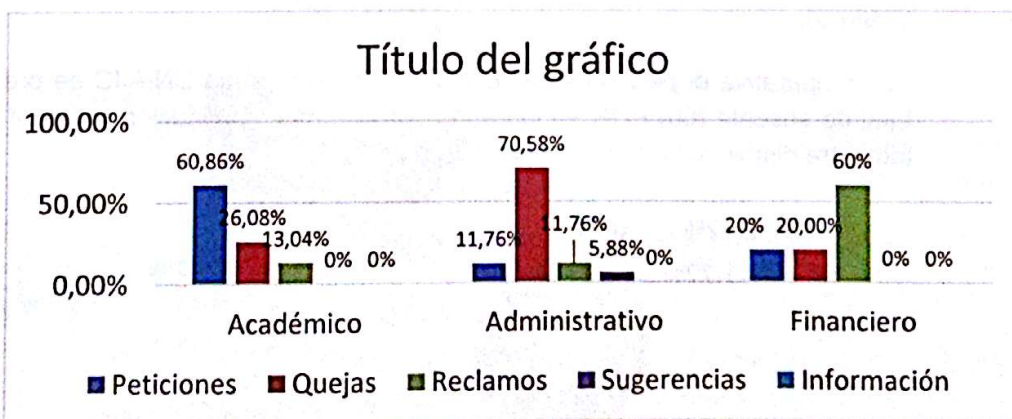
En la gráfica No. 1 se aprecia que el mayor número de incidencias de PQRSD por tipo que se radicaron en la Institución Universitaria Antonio José Camacho corresponde a las de carácter "Quejas" representando un 42.22% del total de las PQRSD radicadas se aprecia una disminución frente al periodo anterior, sin embargo, mantiene su posición dominante dentro de las demás.

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



Gráfica No. 2

De acuerdo con el gráfico se aprecia que el asunto "Académico" presenta un comportamiento del 51.11% del total, situación que se mantiene desde el segundo trimestre. En la gráfica No. 3 se observa que el asunto "Administrativo" presenta como mayor cantidad de incidencias las correspondientes a "Quejas" obteniendo un total de 70,58% del total.



Gráfica No. 3

El medio de contacto preferido varió para el tercer trimestre hacia la plataforma, indicando que el aplicativo para la recepción de las PQRSD es el preferido; es así como a través de la plataforma se recibieron el 60% de las radicaciones de las PQRSD. El buzón físico se refleja como la segunda opción para la recepción presentando un uso del 20%.

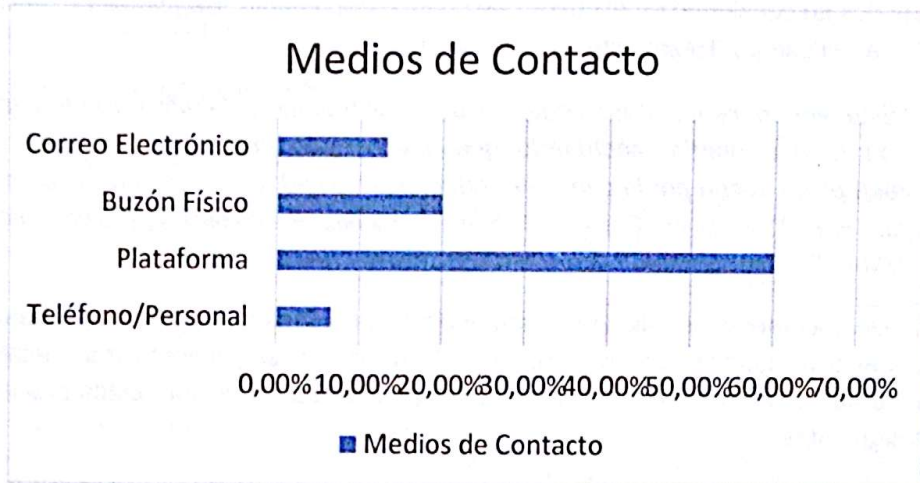
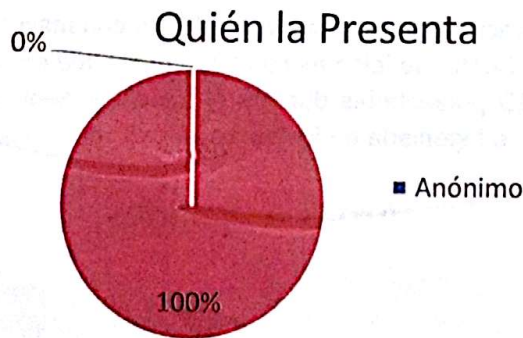


Gráfico No. 4

De igual manera se observa que en este período no se radicaron anónimos. (Gráfico 5).



Gráfica No. 5

Frente al tiempo de respuesta por parte de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, se encuentra que la mayor parte de las PQRSD fueron resueltas en un período de 6 a 15 días, reflejando celeridad en la atención al usuario, la que se mantiene desde el segundo trimestre.

Igualmente, en este período; se encontraron las siguientes PQRSD que no fueron tramitadas por la UNIAJC.

- a) P-0161 asignada a Gestión de la Calidad Institucional.
- b) P-0162 asignada a Gestión de la Calidad Institucional.

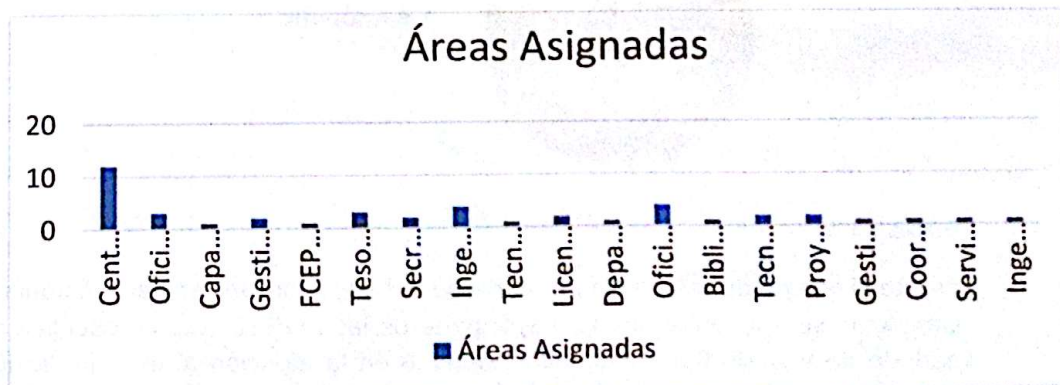
Estos dos se consignan en el cuadro de control, documento "Seguimiento Trimestre III-2017" en el campo "Respuesta" se explica que:

- *"Este requerimiento, al igual que el P-0162, se tramitaron telefónica y personalmente con la peticionaria, acordando que interpondría una nueva Petición que los reemplace, razón por la cual este requerimiento P-0161 es anulado y reemplazado por el P-0166. Diana Carolina Rodríguez Ordóñez. Profesional de Calidad Institucional UNIAJC".*

En este documento se relacionan otros seis (6) procesos que aparentan retrasos en la respuesta al usuario, sin embargo, al validar con un seguimiento más detallado se puede apreciar que cumplen con los términos para su resolución; estos procesos son los siguientes:

- a. Q-0158
- b. Q-0157
- c. R-0147
- d. P-0146
- e. P-0135
- f. R-0128

Por último como se aprecia en la Gráfica No. 6, el área con mayor número de PQRSD asignadas lo ocupa el Centro de Idiomas con 12 PQRSD que corresponden al 26,66% del total de las PQRSD presentadas durante el trimestre, seguida por la Oficina de Admisiones y Registro; e Ingeniería en Sistemas ambas con 4 incidencias.



Gráfica No. 6

5. OBSERVACION

Existe una aparente demora en la respuesta de las PQRSD pero esto se presenta por el método de control que la UNIAJC utiliza. Se vislumbra que el método de control no discrimina entre días corrientes y hábiles provocando que se muestren ciertos tiempos prolongados en la resolución de las mismas,

6. RECOMENDACIONES

1. se recomienda ajustar el método de control de las PQRSD.
2. Se recomienda que el personal encargado del control de las PQRSD en la UNIAJC sea capacitado en los términos de ley para su oportuna respuesta.

Proyectó	Firma	Fecha
Juan Camilo Ramirez Franco		23/10/2017
Revisó y Aprobó		
Gloria Amparo Caicedo		23/10/2017