

103-094-18

## **INFORME DE LAS PQRS Y F DEL II SEMESTRE DE 2018**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Ley 1474 de 2011 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, que trata en el artículo 76. En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y con el fin de dar cumplimiento a la misión de la Entidad. La Institución Universitaria Antonio José Camacho cuenta con un encargado de constatar y direccionar a la oficina encargada con el fin de dar una respuesta oportuna, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la UNIAJC.

Se realizan estadísticas de acuerdo con el número total de PQRS y F presentadas ante la Entidad durante el semestre, discriminadas por modalidad de petición, canal y tipo de atención, así como la dependencia que tramitó. Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

### **2. OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento en las respuestas seguras a las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del sistema de atención al ciudadano en el segundo semestre de la vigencia 2018.

### **3. ALCANCE**

Evaluar el seguimiento y control a las PQRS y F de la UNIAJC para el mejoramiento continuo, como también el grado de efectividad de las respuestas a los usuarios comprendidos en el segundo semestre de la vigencia 2018.

### **4. METODOLOGÍA**

Se registraron las evidencias del control y clasificación de la información en el informe que lleva la Oficina de Calidad Institucional.

### **5. RESULTADOS DE LA EVALUACION**

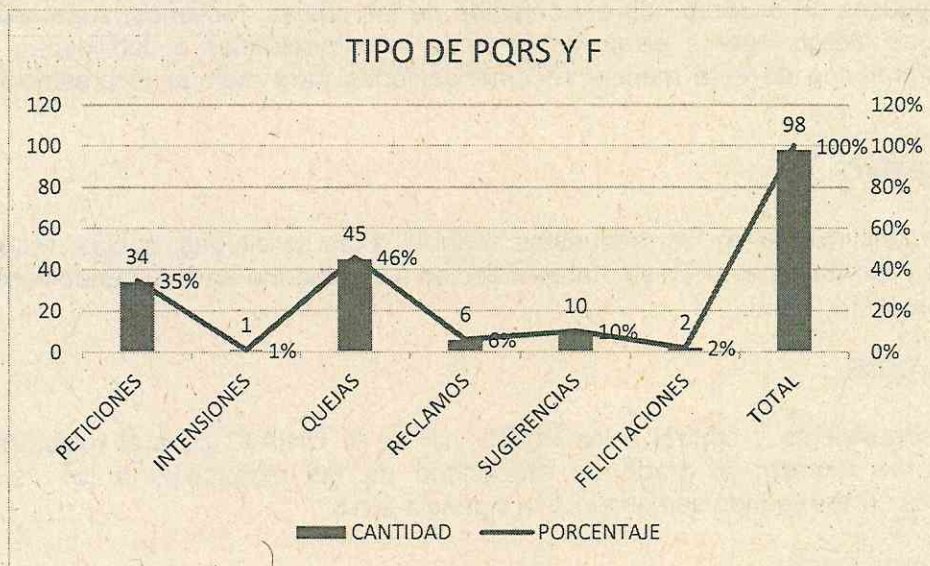
En el segundo semestre de la vigencia 2018, se atendieron y recibieron en la Institución: 98 PQRS y F.

**TIPO DE PETICIONES**

En el cuadro No. 1, muestra que durante el periodo del 01 de julio al 10 de diciembre del 2018, de los tipos de PQRS y F se registra un total de 98 PQRS recibidas, de las cuales se les dio respuesta a 90 dentro del tiempo establecido por la norma legal, podemos observar que el rango más alto de 46% corresponde a quejas y el de menor rango de 1% corresponde a intensiones.

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	34	35%
INTENSIONES	1	1%
QUEJAS	45	46%
RECLAMOS	6	6%
SUGERENCIAS	10	10%
FELICITACIONES	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Cuadro No. 1 Elaborado por OCI<sup>1</sup> Diciembre de 2018.



Elaborado por OCI Diciembre de 2018.

Como se puede observar en la presente gráfica, para el segundo semestre de la vigencia 2018 las peticiones más radicadas en la Institución Universitaria Antonio José Camacho son del tipo **quejas**, equivalente al 46%.

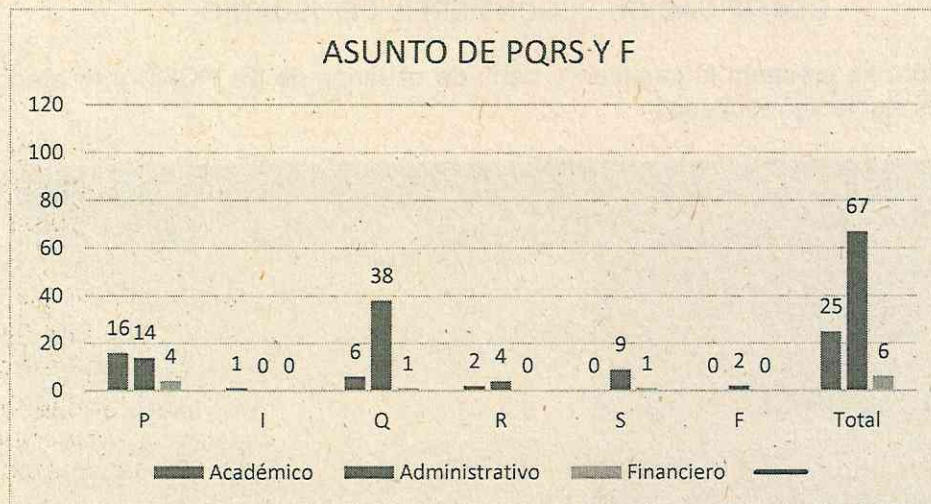
<sup>1</sup> Oficina de Control Interno, Institución Universitaria Antonio José Camacho.

TIPOS DE PQRS Y F	PRIMER SEMESTRE 2018	SEGUNDO SEMESTRE 2018	VARIACION	%
PETICIONES	23	34	11	48%
INTENCIONES	9	1	-8	-89%
QUEJAS	42	45	3	7%
RECLAMOS	12	6	-6	-50%
SUGERENCIAS	10	10	0	0%
FELICITACIONES	4	2	-2	-50%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>-2</b>	<b>-2%</b>

Al comparar el primer y segundo semestre de la vigencia 2018, se puede observar que disminuyó en un 2% las PQRS y F con respecto al primer semestre.

Las peticiones pasaron de 23 a 34, las intenciones bajaron de 9 a 1, las quejas pasaron de 42 a 45, los reclamos disminuyeron de 12 a 6, las sugerencias siguen iguales en 10, las felicitaciones disminuyeron de 4 a 2, se recibieron en el primer semestre un total de 100 y en el segundo semestre 98, para un total de 198 de PQRS y F.

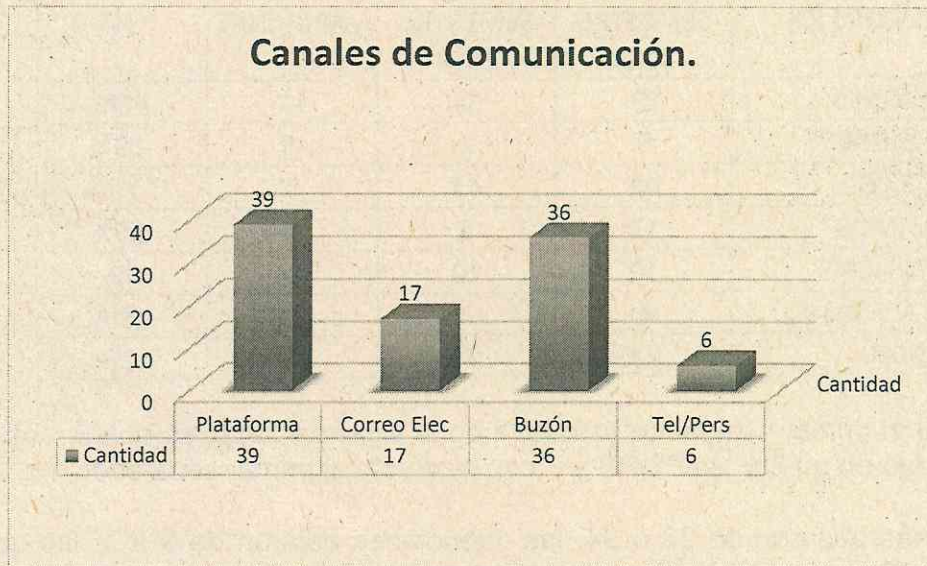
**ASUNTOS**



Cuadro elaborado por OCI 2018

De acuerdo con la información suministrada en lo corrido de este segundo semestre de 2018, se observa en la gráfica que las modalidades de petición más utilizadas por los ciudadanos fueron radicados los asuntos de tipo administrativos con un 67%, seguidos por los académicos en un 25% y los financieros en un 6%.

**CANALES DE COMUNICACIÓN**



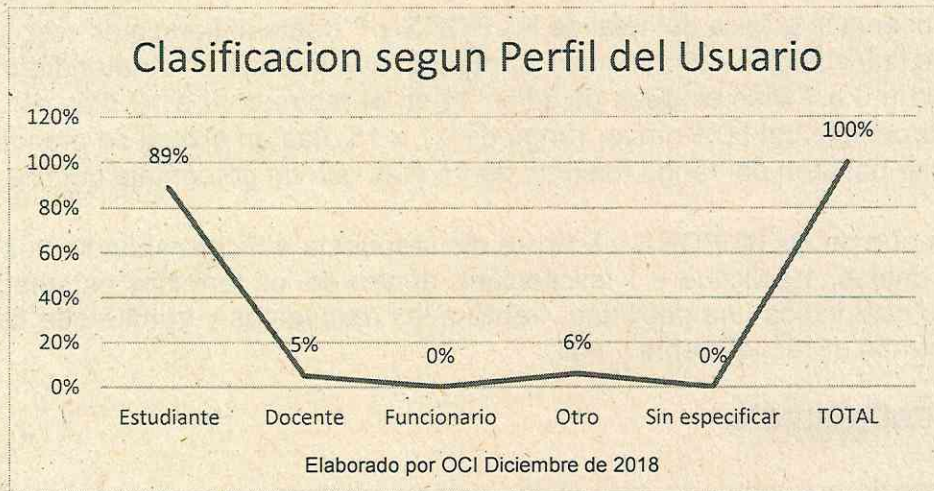
De acuerdo con las modalidades de petición más utilizada por la comunidad fue en la plataforma en donde fueron radicados un 39, seguido por las depositadas en el buzón con un 36, correo electrónico un 17 y telefónicas/ personal con el 6.

**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	PORCENTAJE
Estudiante	87	89%
Docente	5	5%
Funcionario	0	0%
Otro	6	6%
Sin especificar	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI Diciembre de 2018.



Representando gráficamente la curva tiene su mayor ascenso en el 89%.

**ESTADO DE LAS PQRS Y F PERIODO II-2018**

Para evidenciar el cumplimiento de la norma frente a la atención de las PQRS y F se presenta el cuadro a continuación:

ESTADO	N° DOCUMENTOS	PORCENTAJE
Tramitados y Cerrados:	<b>93</b>	<b>95%</b>
En trámite, por resolver y sin Cerrar	<b>5</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI Diciembre de 2018.

En este cuadro se puede observar del total de PQRS y F que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia 2018, fueron tramitadas y cerradas logrando en su mayoría un cumplimiento del 95%.



Elaborado por OCI Diciembre de 2018.

Como se observa la gráfica del total de las PQRS y F frente al tiempo de respuesta por parte de la Institución Antonio José Camacho, que ingresaron se atendieron 30 en el rango de 0 a 5 días es decir un 31%, 14 en el rango de 6 a 10 días es decir 16% y el porcentaje del 50% mayor rango de 11 a 15 días en el cual se atendieron 46 y 8 que se pasaron del rango máximo de 15 días con un porcentaje del 8%.

Se observa que de las 98 PQRS y F no se dio respuesta a 5 correspondientes a: 1 petición, 2 quejas, 1 solicitud y 1 felicitación; dentro de los términos establecidos para ello, lo cual indica una debilidad frente a las respuestas y tramite que deben darse en formas eficaz, eficiente y ágil.


#### **4. RECOMENDACIONES**

Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de la PQRS y F, mejorando así los tiempos de respuesta.

El encargado de la recepción de PQRS y F debe tomar acciones correctivas para que el 100% de estas sean remitidas oportunamente al responsable del procedimiento de darle respuesta dentro de los términos establecidos.

Continuar impulsando la utilización del sistema Hermesoft ig, como herramienta oficial de la UNIAJC diseñada para la gestión y el manejo del control de las peticiones, con el fin de aprovechar el potencial que posee, garantizando que todas las peticiones se registren de manera permanente, eficiente y eficaz en pro de la trazabilidad en el trámite, actuación y seguimiento de las mismas.

Atentamente,

  
**Liliana Herrera Belalcazar**  
**Jefe de Control Interno**

Gestión Documental  
Elaboró: Carol Adriana Gonzalias  
Aprobó: Liliana Herrera Belalcazar

