

103-045-18

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LAS PQRS Y F DEL II TRIMESTRE DE 2018

1. - OBJETIVO

Dar cumplimiento a las exigencias legales y en especial lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, 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.

2. - 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 trimestre de la vigencia 2018.

3. - METODOLOGÍA

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

4. - RESULTADOS DE LA EVALUACION

En el segundo trimestre de la vigencia 2018, se atendieron y recibieron en la Institución: 62 **PQRS y F**.

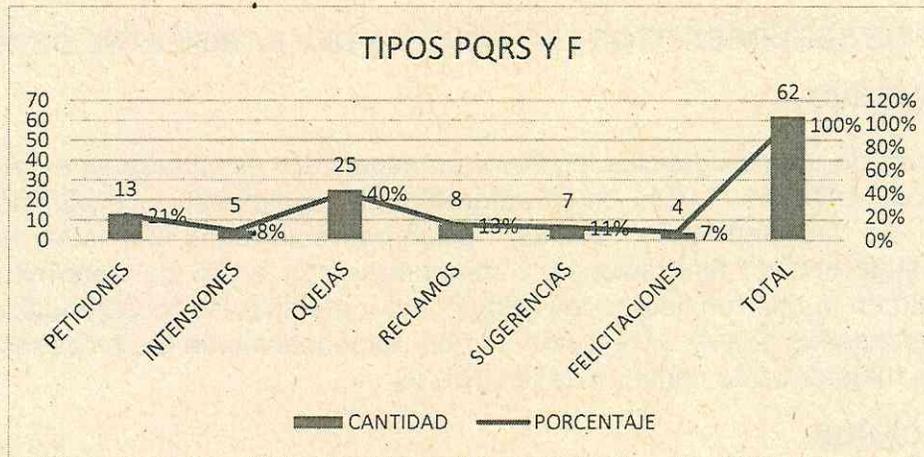
TIPO DE PETICIONES

El siguiente cuadro muestra que durante el periodo del 01 de abril al 30 de junio del 2018, el rango más alto de 40% corresponde a quejas y ocupando el menor rango las felicitaciones con un 7%.

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	13	21 %
INTENSIONES	5	8%
QUEJAS	25	40%
RECLAMOS	8	13%
SUGERENCIAS	7	11%
FELICITACIONES	4	7%
TOTAL	62	100%

Elaborado por OCI Junio de 2018.

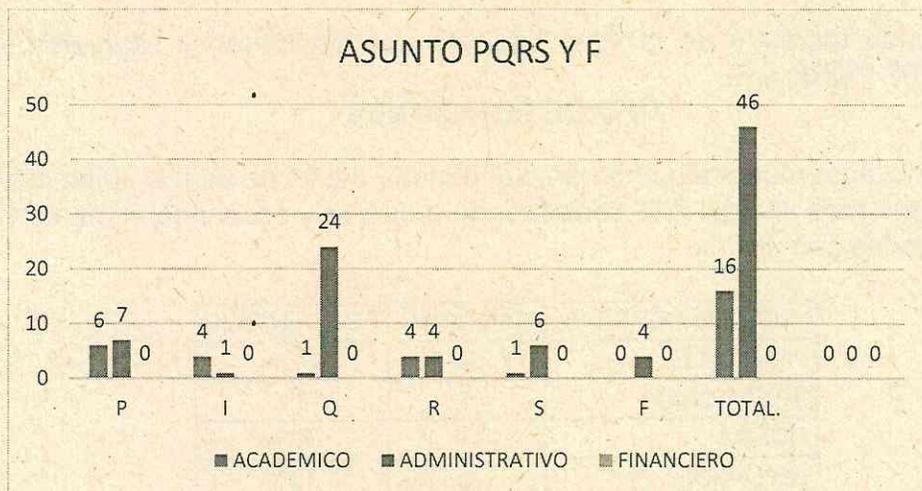
103-045-18



Elaborado por OCI Junio de 2018.

Como se puede observar en la presente gráfica, para el segundo trimestre de la vigencia 2018 radicada en la Institución Universitaria Antonio José Camacho son del **tipo quejas**, equivalente al 40% lo cual comprende todas aquellas solicitudes presentadas en forma verbal o escrita con el fin de obtener pronta solución a estas.

ASUNTOS

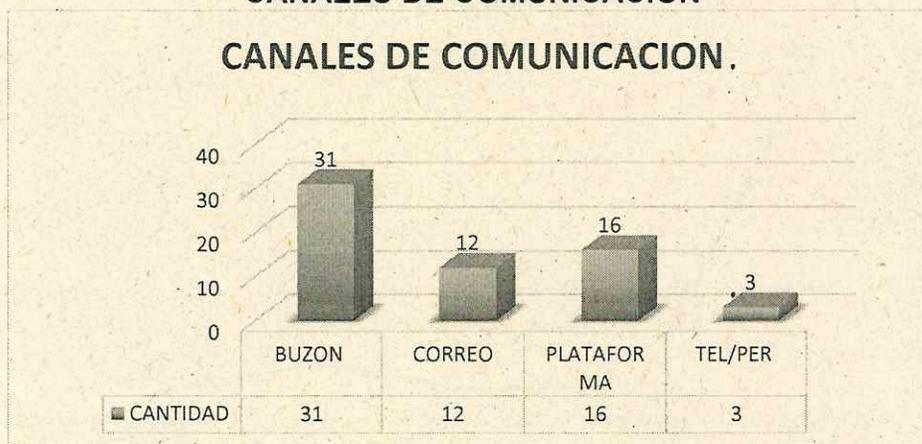


Cuadro elaborado por OCI Junio de 2018.

De acuerdo con la información suministrada en el corrido de este segundo trimestre de 2018, se observa en la gráfica que las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos fueron radicados los asuntos de tipo administrativos un 74%, seguidos por los académicos en un 26% y los financieros en un 0%.

103-045-18

CANALES DE COMUNICACIÓN



Para este segundo trimestre de la vigencia 2018 el canal más utilizado por la comunidad para realizar alguna solicitud es la redacción escrita al buzón, ya que, del total de los canales existente, un 50% ingresan por medio escrito demostrando efectividad para las partes interesadas la utilización de este medio, con el 26% utilizadas en la plataforma, el 19% correo electrónico y telefónicas/ personal con el 5%.

CLASIFICACIÓN SEGÚN PERFIL DE USUARIO

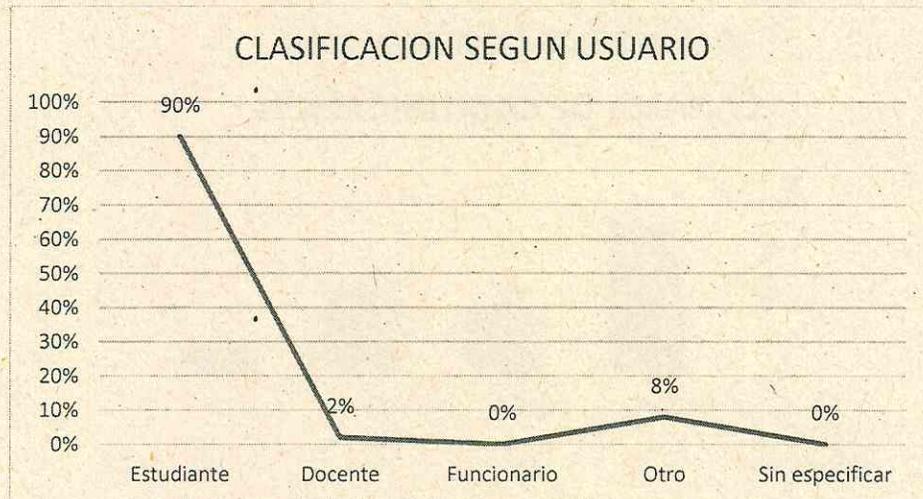
A continuación, se presenta la cantidad y perfil de usuarios de las PQRS y F, atendidas obteniendo el siguiente resultado.

PERFIL DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	56	90%
Docente	1	2%
Funcionario	0	0%
Otro	5	8%
Sin especificar	0	0%
TOTAL	62	100%

Elaborado por OCI Junio de 2018.

Representando gráficamente la curva tiene su mayor ascenso en el 90%.

103-045-18



Elaborado por OCI Junio de 2018.

Del total de PQRs y F el perfil usuarios más utilizados son los estudiantes que corresponden a un 90%, con un 2% a docentes y 8% a Otros; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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	Nº DOCUMENTOS	PORCENTAJE
Tramitados y Cerrados:	60	98%
En trámite, por resolver y sin Cerrar	1	1%
Trasladado	1	1%
TOTAL	62	100%

Elaborado por OCI Junio de 2018.

En este cuadro se puede observar del total de PQRs y F que ingresaron en el segundo trimestre de la vigencia 2018, el 98% fueron tramitadas y cerradas, un 1% está en trámite y el otro 1% fue trasladado.

103-045-18



Elaborado por OCI Junio de 2018.

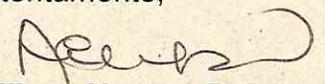
Como se observa la gráfica del total de las PQR'S y F frente al tiempo de respuesta por parte de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, se atendieron 62 peticiones, equivalente a un 37% en el rango de 0 a 5 días, 10% están en el rango de 6 a 10 días, el porcentaje del 52% mayor rango de 11 a 15 días, donde se dio respuesta a 32 peticiones y el 1% que fueron del rango de más de 15 días. Los meses de Abril a junio de 2018, ingresaron un total de 62 PQR'S Y F.

4.- RECOMENDACIONES

Se debe hacer un mayor esfuerzo por los responsables de los procesos a los cuales fueron direccionadas que tomen acciones correctivas para dar las respuestas en el menor tiempo.

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 y aprobó: Liliana Herrera Belalcazar 

