

103-054-19

INFORME DE LAS PQRS Y F DEL PRIMER SEMESTRE DE 2019

La UNIAJC a través de la Oficina de Control Interno presenta informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones -PQRS y F-, recibidas y atendidas mediante los diversos canales de atención a la comunidad universitaria y público en general, durante el primer semestre de la vigencia 2019.

Mediante el presente informe se busca dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, 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 que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...). La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”*

El presente informe se realiza teniendo en cuenta la información suministrada por la oficina de Calidad institucional, de acuerdo al total de PQRS y F radicadas en el periodo comprendido entre el 09 de enero y 30 de junio de 2019.

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 primer semestre de la vigencia 2019.

3. - METODOLOGÍA

Se revisaron y analizaron las evidencias del control y clasificación de la información del reporte que registra la Oficina de Calidad Institucional. 

103-054-19

4. - RESULTADOS DE LA EVALUACION

En el primer semestre de la vigencia 2019, se atendieron y recibieron en la Institución 192 PQRS y F.

TIPO DE PETICIONES

De acuerdo a la información suministrada por la oficina de Calidad, se pudo establecer que dentro del período objeto de la evaluación y seguimiento de enero a junio de 2019, la Institución Universitaria Antonio José Camacho presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:



Elaborado por OCI junio de 2019

Se puede evidenciar en la anterior grafica que se radicaron 192 PQRS y F, y se encuentran clasificadas de la siguiente manera, el 11% obedece a 21 académicas, el 80% corresponden a 153 del área administrativa y el 9% que corresponden a 18 al área financiera.

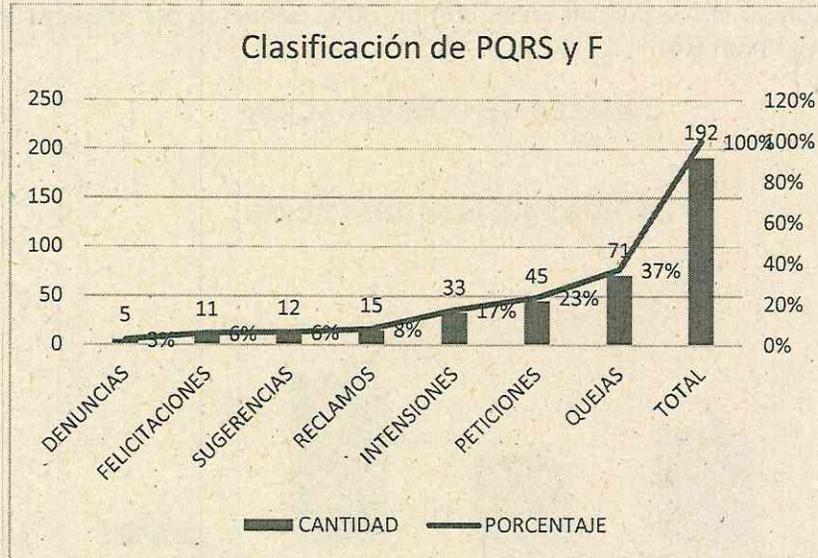
CLASIFICACIÓN DE PQRS Y F

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIAS	5	3%
FELICITACIONES	11	6%
SUGERENCIAS	12	6%
RECLAMOS	15	8%
PETICION DE INFORMACIÓN	33	17%
PETICIONES	45	23%
QUEJAS	71	37%
TOTAL	192	100%

Elaborado por OCI junio de 2019

D

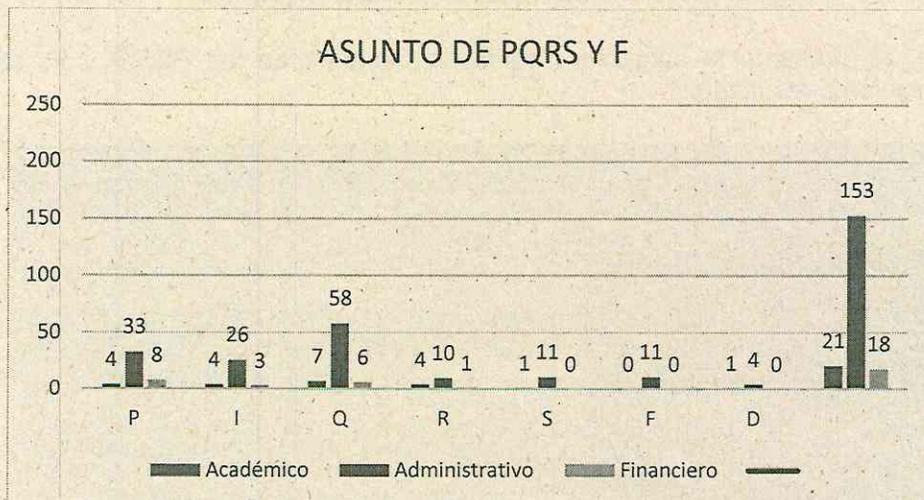
103-054-19



Elaborado por OCI junio de 2019

Como se puede observar en la presente gráfica, para el primer semestre de la vigencia 2019 las peticiones más radicadas en la Institución Universitaria Antonio José Camacho corresponden a quejas equivalentes al 37%, seguidas por las peticiones con un 23%, 17% de intenciones, 8% de reclamos, 6% de sugerencias, 6% de felicitaciones y el 3% corresponde a denuncias.

ASUNTOS

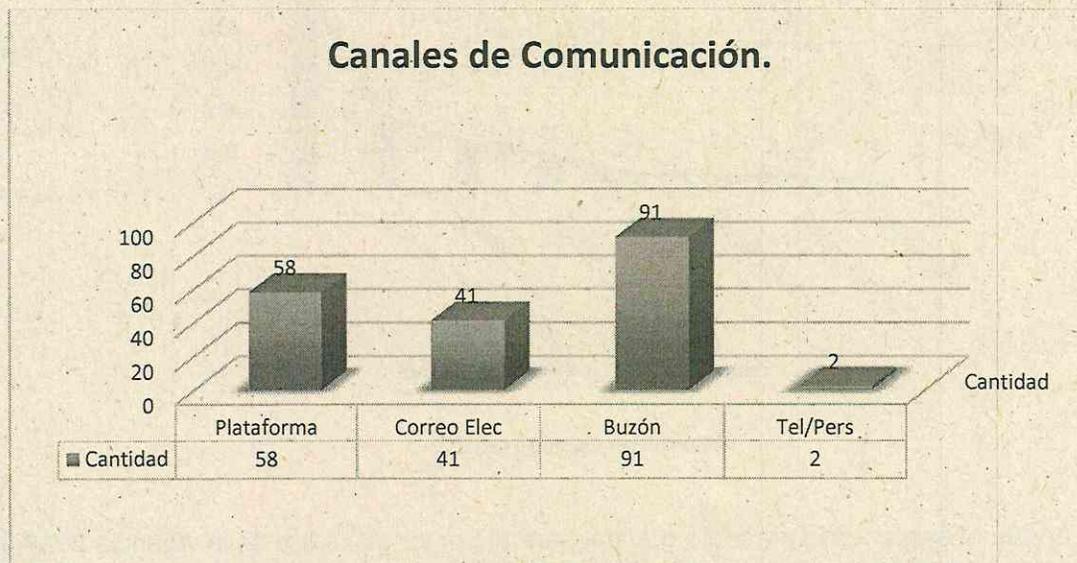


Cuadro elaborado por OCI junio de 2019

103-054-19

De acuerdo con la información suministrada en lo corrido de este primer semestre de 2019, se observa en la gráfica que las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos fueron radicados los asuntos de tipo administrativos con un 80%, seguidos por los académicos en un 11% y los financieros en un 9%.

CANALES DE COMUNICACIÓN



Elaborado por OCI junio de 2019.

De acuerdo con las modalidades de petición más utilizada por la comunidad fueron las depositadas en el buzón en donde fueron radicadas 91, seguido por las elevadas a través de la plataforma con 58, correo electrónico 41 y telefónicas/ personal con 2.

CLASIFICACIÓN SEGÚN PERFIL DE USUARIO

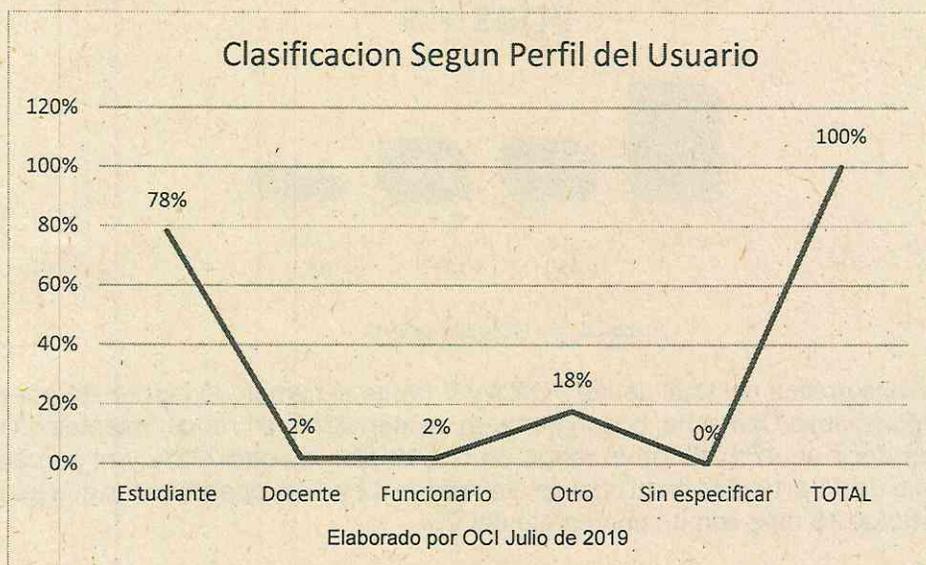
A continuación, se presenta la cantidad y perfil de usuarios de las PQRS y F, atendidas obteniendo el siguiente resultado.

PERFIL DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	150	78%
Docente	4	2%
Funcionario	4	2%
Otro	34	18%
Sin especificar	0	0%
TOTAL	192	100%

Elaborado por OCI junio de 2019.

103-054-19

Representando gráficamente la curva tiene su mayor ascenso en el 78%, correspondiente al perfil de usuario de estudiantes.



ESTADO DE LAS PQRS Y F PERIODO I-2019

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:	187	97%
En trámite, por resolver y sin Cerrar	1	1%
Traslado	4	2%
TOTAL	192	100%

Elaborado por OCI Julio de 2019.

En este cuadro se puede observar del total de PQRS y F que ingresaron en el primer semestre de la vigencia 2019, fueron tramitadas y cerradas logrando en su mayoría un cumplimiento del 97%.



Elaborado por OCl junio de 2019.

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 91 requerimientos en el rango de 0 a 5 días es decir un 47%, 42 en el rango de 6 a 10 días es decir 22% y el porcentaje del 22% mayor rango de 11 a 15 días en el cual se atendieron 42 y 17 requerimientos que se pasaron del rango máximo de 15 días con un porcentaje del 9%.

Se observa que de las 192 PQRS y F no se dio respuesta a 1 intensión dentro de los términos establecidos para ello, emitida por un estudiante relacionado con un asunto financiero, lo cual indica una debilidad frente a las respuestas y tramite que deben darse en forma eficaz, eficiente y ágil.

PQRS Y F CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mercadeo	4	27%
Tesorería	1	7%
Bienestar Universitario	1	7%
Biblioteca	1	7%
Secretaria General	2	13%
F.I	2	13%
F.E.D.V	1	7%
Servicios Generales	3	20%
TOTAL	15	100%

Elaborado por OCl junio de 2019.

103-054-19

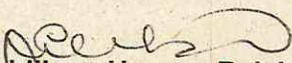
De acuerdo al 9% de respuesta de PQRS y F extemporáneas, en el cuadro anterior se puede evidenciar que las respuestas extemporáneas equivalen a 15, de las cuales la mayor cantidad en el tiempo de retraso se presentan en la oficina de Mercadeo correspondiente a 4, 3 de Servicios Generales, 2 de Secretaria General, y 1 en Tesorería, Bienestar universitario Biblioteca y F.E.D.V, respectivamente.

De acuerdo a la información suministrada por la oficina de Calidad Institucional se observó una intención de información a la Secretaria General con retraso de 111 días y una petición con un retraso de 7 días, al consultar con el personal de Secretaria General sobre estos dos casos, manifestaron que la intención de información sobre pasos a seguir de las personas que se ganaron las becas de equidad se le dio traslado al aérea de Bienestar Universitario donde debían resolver lo requerido y frente al derecho de petición se dio respuesta dentro de los términos establecidos subiendo la respuesta a la plataforma Hermesoft ig , lo anterior evidencia inconsistencias en el manejo de la información reportada por la oficina de Calidad Institucional a Control Interno para la realización del presente informe.

4.- RECOMENDACIONES

- Fortalecer la asesoría y orientación frente a los diferentes trámites administrativos de las PQRS y F, con el fin de mejorar los tiempos de respuestas evitando extemporaneidad en los mismos y dar cumplimiento a los términos establecidos para ello.
- Aprovechar el sistema de PQRS y F (Sistema Hermesoft ig) por parte de la oficina de Calidad Institucional, como una herramienta de control, así como una oportunidad de mejoramiento continuo en la prestación de servicios brindados por la UNIAJC, generando por lo tanto respuestas oportunas y efectivas que brinden satisfacción a cada uno de los usuarios.
- Se mantiene la recomendación dada por la Oficina de Control Interno, de realizar seguimiento por parte de líderes de las dependencias a los trámites de cada PQRS y F que debe resolver cada funcionario, de acuerdo a los diferentes requerimientos instaurados y dentro de los términos legales.
- Es importante que la UNIAJC de manera permanente informe a la comunidad universitaria la existencia de los mecanismos que permite presentar PQRS y F, canales que permiten recopilar la opinión de estos en general, ofreciendo la certeza de su operatividad de manera que sean utilizados con la seguridad de encontrar soluciones a través de los mismos.

Atentamente,


Liliana Herrera Belalcazar
Jefe de Control Interno

Proyectó: Carol Adriana Gonzalías B.
Aprobó: Liliana Herrera Belalcazar

