

103-090-19

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS Y F DEL II SEMESTRE DE 2019

La oficina de Control Interno de la UNIAJC realiza el siguiente informe de seguimiento a las PQRS Y F, recibidas por la comunidad universitaria y público en general, a través de los diversos medios que dispone la institución para tal fin, teniendo en cuenta la información suministrada por la oficina de Calidad Institucional de conformidad al total de PQRS y F radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de julio y 30 de noviembre de la presente vigencia; lo anterior con el fin de dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción “Ley 1474 de 2011”.

1. OBJETIVO

Realizar el seguimiento y evaluación de cumplimiento a la gestión del sistema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias en la Institución Universitaria Antonio José Camacho, de acuerdo a las normas legales vigentes, en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en lo referente al seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRS y F.

2. - ALCANCE

El seguimiento y evaluación al manejo de las PQRS y F de la UNIAJC comprende el periodo entre el 01 de julio y 30 de Noviembre de la presente vigencia.

3. - METODOLOGÍA

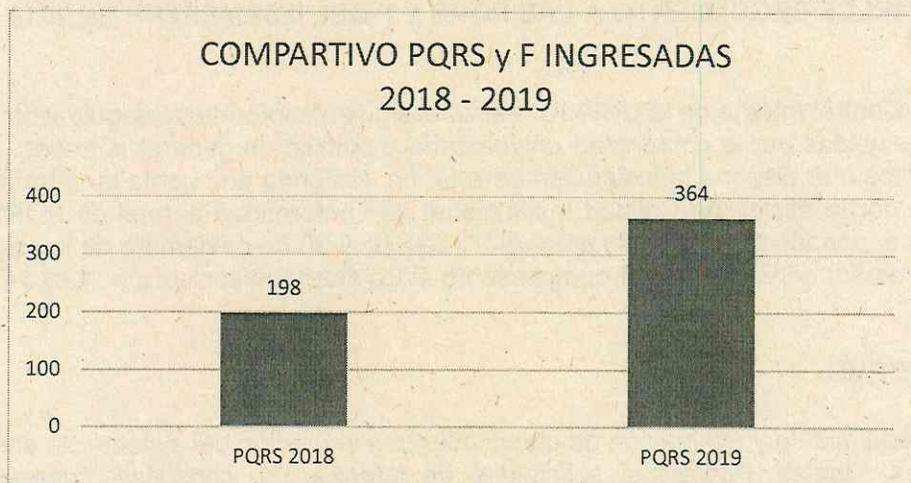
Se revisaron y analizaron las evidencias del control y clasificación de la información de las PQRS y F que maneja la Oficina de Calidad Institucional de la UNIAJC, las cuales envía a esta oficina para la realización del informe de seguimiento.

4. - RESULTADOS DE LA EVALUACION

Durante el segundo semestre del periodo 2019, ingresaron 150 registros de solicitudes de PQRS y F a la Institución Universitaria Antonio José Camacho, teniendo un total de 342 para la vigencia actual, al compararse con el año inmediatamente anterior se evidencia un incremento del 42% en las PQRS y F.

En la siguiente grafica se observa el comparativo del incremento anual registrado para frente al mismo periodo de la vigencia:

COMPARTIVO PQRS y F INGRESADAS 2018 - 2019



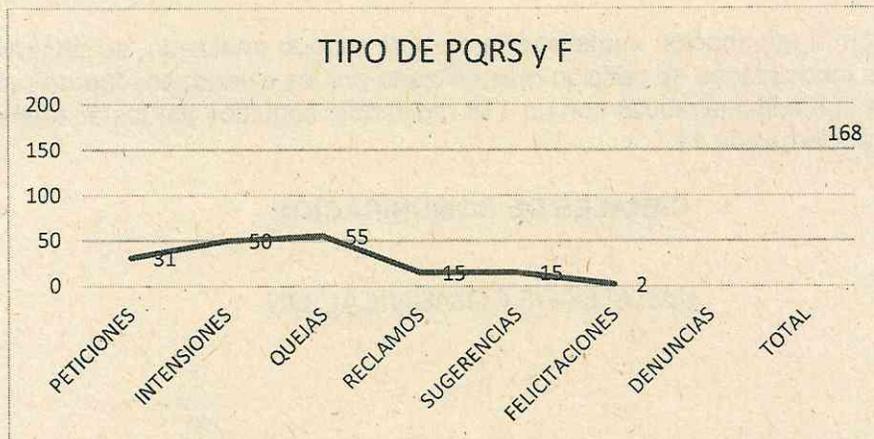
Fuente: Informe de Revisión por Dirección

TIPO DE PETICIONES

De acuerdo con el resultado de este ítem, obtenido de la tabulación de PQRS y F enviado por la Oficina de Calidad Institucional, el siguiente cuadro muestra durante el periodo del 1 de Julio al 30 de noviembre de 2019, los tipos de PQRS y F, observando que el rango más alto de 33% corresponde a quejas y el de menor rango de 1% corresponde a felicitaciones como a denuncias.

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	31	18%
INTENSIONES	50	30%
QUEJAS	55	33%
RECLAMOS	15	9%
SUGERENCIAS	15	9%
FELICITACIONES	2	1%
TOTAL	168	100%

Elaborado por OCI noviembre de 2019.



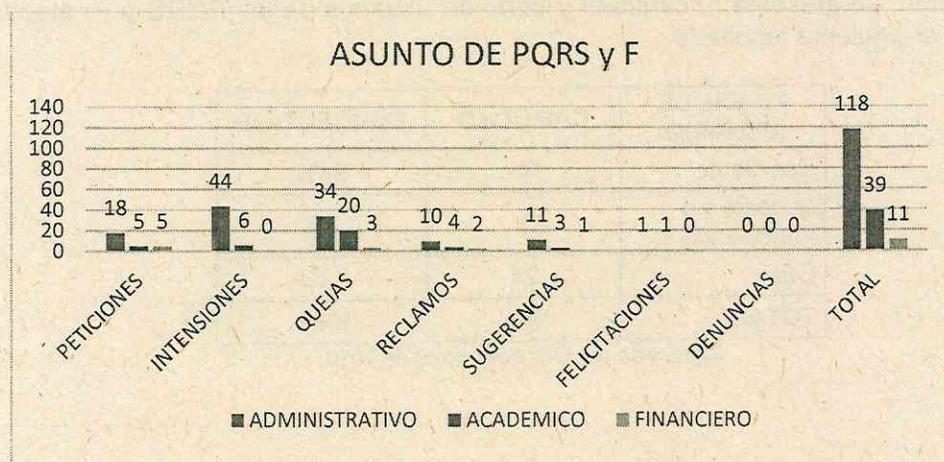
Elaborado por OCI noviembre de 2019.

Como se puede observar en la presente gráfica, para el periodo analizado las peticiones más radicadas por los usuarios en la Institución Universitaria Antonio José Camacho son del tipo quejas, equivalente al 33%.

ASUNTOS

TIPO DE PQRS Y F	ADMINISTRATIVO	ACADEMICO	FINANCIERO
PETICIONES	18	5	5
INTENSIONES	44	6	0
QUEJAS	34	20	3
RECLAMOS	10	4	2
SUGERENCIAS	11	3	1
FELICITACIONES	1	1	0
DENUNCIAS	0	0	0
TOTAL	118	39	11

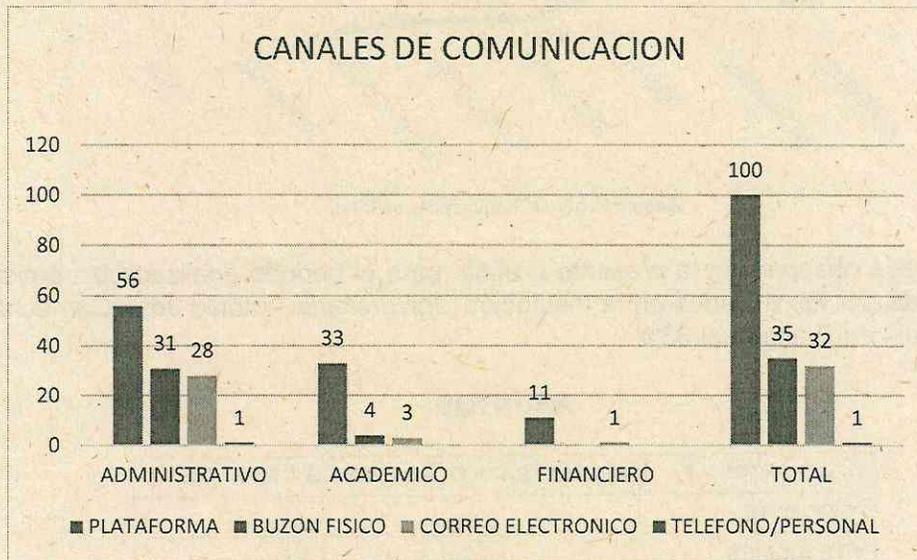
Fuente OCI noviembre 30 de 2019



Fuente OCI noviembre 30 de 2019

De acuerdo con la información suministrada para el periodo analizado, se observa en la gráfica que las modalidades de petición más utilizada por los ciudadanos fueron radicados los asuntos de tipo administrativos con un 118 radicados, seguidos por los académicos en un 39 y los financieros con 11.

CANALES DE COMUNICACIÓN



Elaborado por OCI noviembre de 2019.

De acuerdo con las modalidades de petición más utilizadas por la comunidad, la plataforma fue la más utilizada en donde fueron radicadas 100 comunicaciones, seguida por las depositadas en el buzón con 35, correo electrónico con 32 y telefónicas/ personal con 1 comunicación.

CLASIFICACIÓN SEGÚN PERFIL DE USUARIO

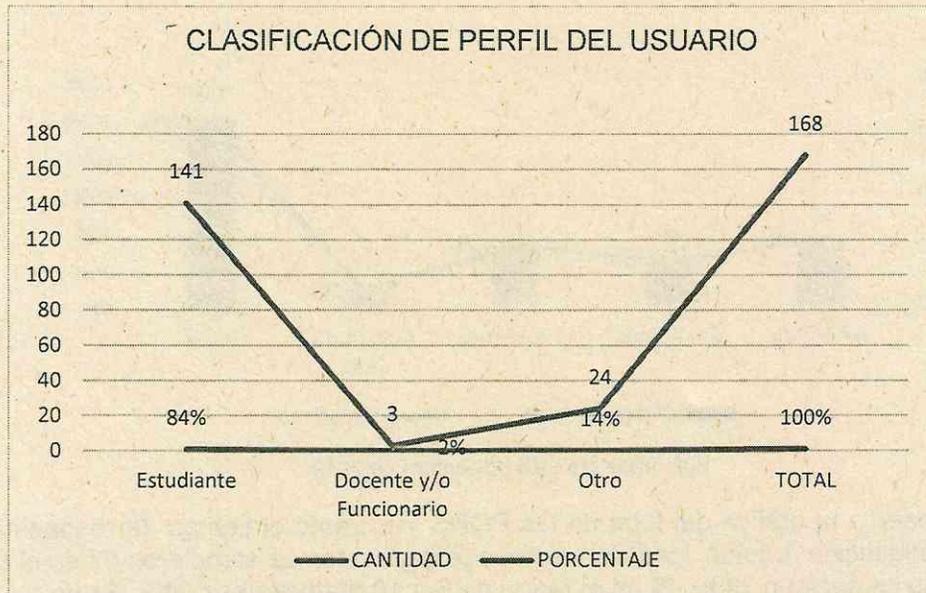
A continuación, se presenta la cantidad y perfil de usuarios de las PQRS y F, atendidas obteniendo el siguiente resultado.

PERFIL DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	141	84%
Docente y/o Funcionario	3	2%
Otro	24	14%
TOTAL	168	100%

Elaborado por OCI noviembre de 2019.

[Handwritten signature]

Representando gráficamente la curva tiene su mayor ascenso en el 84% correspondiente a estudiantes.



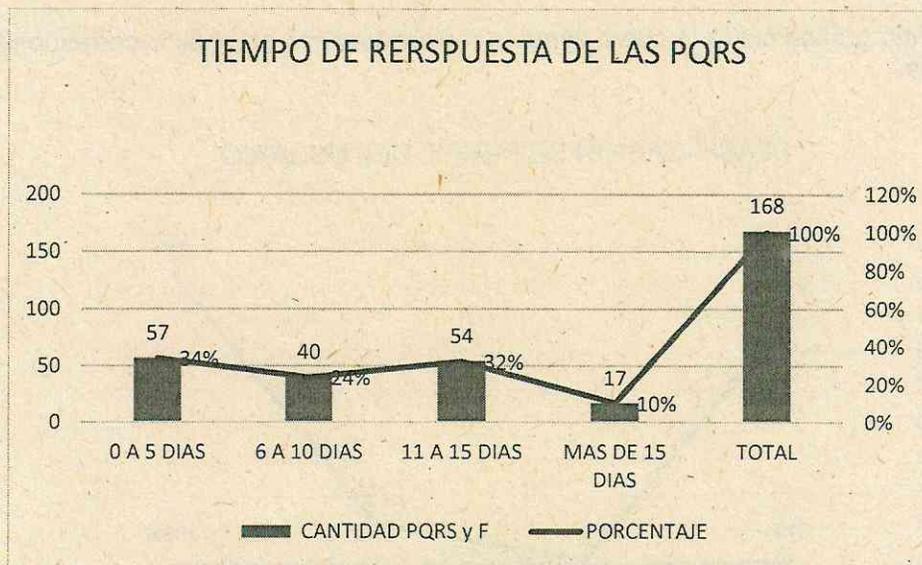
ESTADO DE LAS PQRS Y F

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:	151	90%
En trámite, por resolver y sin Cerrar	0	0%
Traslado	17	10%
TOTAL	168	100%

Elaborado por OCI noviembre de 2019.

En este cuadro se puede observar del total de PQRS y F que ingresaron en el periodo del seguimiento realizado, fueron tramitadas y cerradas 151 logrando en su mayoría un cumplimiento del 90%; 17 fueron trasladadas a la fecha de la realización del presente seguimiento para su respectiva respuesta.



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 57 en el rango de 0 a 5 días es decir un 34%, 40 en el rango de 6 a 10 días es decir 24%, 54 en el rango de 11 a 15 días en el cual corresponde al 32% y 17 respuestas que se pasaron del rango máximo de 15 días con un porcentaje del 10%.

PQRS Y F CON RESPUESTA EXTEMPORANEA

OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE	DIAS DE RETRASO TOTALES
Biblioteca	1	6%	4
F. Ingeniería	1	6%	1
Vicerrectoría Académica	1	6%	1
Centro de idiomas	12	71%	47
FEDV	1	6%	4
Tesorería	1	6%	1
TOTAL	17	100%	6

Elaborado por OCI noviembre de 2019

De acuerdo a la información del cuadro anterior, se puede observar que las respuestas extemporáneas de PQRS y F corresponden a diecisiete (17), las cuales equivalen al 10% del total de PQRS y F tramitadas para el periodo del seguimiento realizado.

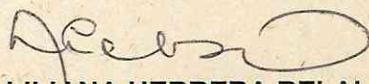
5. RECOMENDACIONES

- Se hace indispensable el fortalecimiento de las estrategias y/o controles encaminados al trámite oportuno de respuestas a las PQRS y F, que permitan disminuir la cantidad de respuestas extemporáneas, toda vez que se observó en el periodo objeto de seguimiento dos respuestas extemporáneas más con respecto al informe presentado en el primer semestre de 2019.
- Se mantiene la recomendación de realizar seguimiento por parte de los líderes de las dependencias a los trámites de cada PQRS y F que debe resolver cada funcionario, de acuerdo a los diferentes requerimientos instaurados, para dar respuestas no solamente dentro de los términos legales establecidos, sino que sea una información de calidad que satisfaga el requerimiento del peticionario.
- Promover a través de los diversos medios con que cuenta la UNIAJC los mecanismos que ofrece la institución para presentar PQRS y F, a fin de brindar mayor conocimiento a la comunidad en las formas que pueden acercarse para realizar algunos requerimientos relacionados a las PQRS y F.
- Se recomienda continuar incentivando el uso del portal web institucional, para la interposición de las PQRS y F con el fin de que este acorde con las políticas de transparencia.
- Ajustar en lo referente al orden lógico en los consecutivos (No. Req.) de manera que se eliminen los saltos de numeración, lo que permitiría una efectiva trazabilidad en las solicitudes y el debido registro de seguimiento.
- Desde la oficina de Control Interno se recomienda tomar medidas frente a las quejas más recurrentes, con el fin de prestar un mejor servicio que redunde en la satisfacción de nuestros estudiantes, pues finalmente a través de ellos emitimos una también una buena imagen Institucional.

6. CONCLUSIÓN

De acuerdo al seguimiento efectuado para el periodo indicado se puede concluir que la UNIAJC, a través de la oficina de Calidad Institucional está dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.

Atentamente,


LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe de Control Interno

Proyectó: Carol Adriana Gonzalias B. 
Abogada Externa OCI

