

103-034-20

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS PERIODO I 2020**

La Oficina de Control Interno de la Institución Universitaria Antonio José Camacho realiza el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones -PQRS y F- y demás solicitudes formuladas ante la institución a través de los diversos medios de atención que se brindan a la comunidad universitaria y público en general.

Para la realización del presente informe se tuvo en cuenta la información suministrada por la oficina de Calidad Institucional, de conformidad al total de PQRS radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2019 y 31 de mayo de 2020, con el fin de dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción “Ley 1474 de 2.011” y realizar las recomendaciones que se estimen necesarias para el mejoramiento continuo de la UNICAMACHO en aras de velar por la excelencia en la prestación de servicios a la comunidad en general.

### **1. - OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias de acuerdo a la normatividad vigente, y en especial al artículo 76 de la Ley 1474 de 2.011 que indica “...*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...*”.

### **2. - ALCANCE**

El presente seguimiento a las PQRS de la UNICAMACHO corresponde al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2019 y 31 de mayo de 2020.

### **3. - METODOLOGÍA**

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

### **4. - RESULTADOS DE LA EVALUACION**

En el semestre señalado comprendido entre 01 de diciembre de 2019 y 31 de mayo de 2020, se atendieron y recibieron en la Institución 243 PQRS, que evidencian lo siguiente:

103-034-20

Para este primer informe de la vigencia 2020 se realizó como primer punto un comparativo de las PQRS anuales tramitadas por la Institución Universitaria Antonio José Camacho, desde la vigencia 2014 hasta la 2019, en el cual se observa la cantidad relacionada así:

**COMPARACION DE PQRS**

<b>AÑO</b>	<b>TOTAL PQRS</b>
2014	141
2015	197
2016	186
2017	185
2018	198
2019	342

Elaborado por OCI junio de 2020



Elaborado por OCI junio de 2020

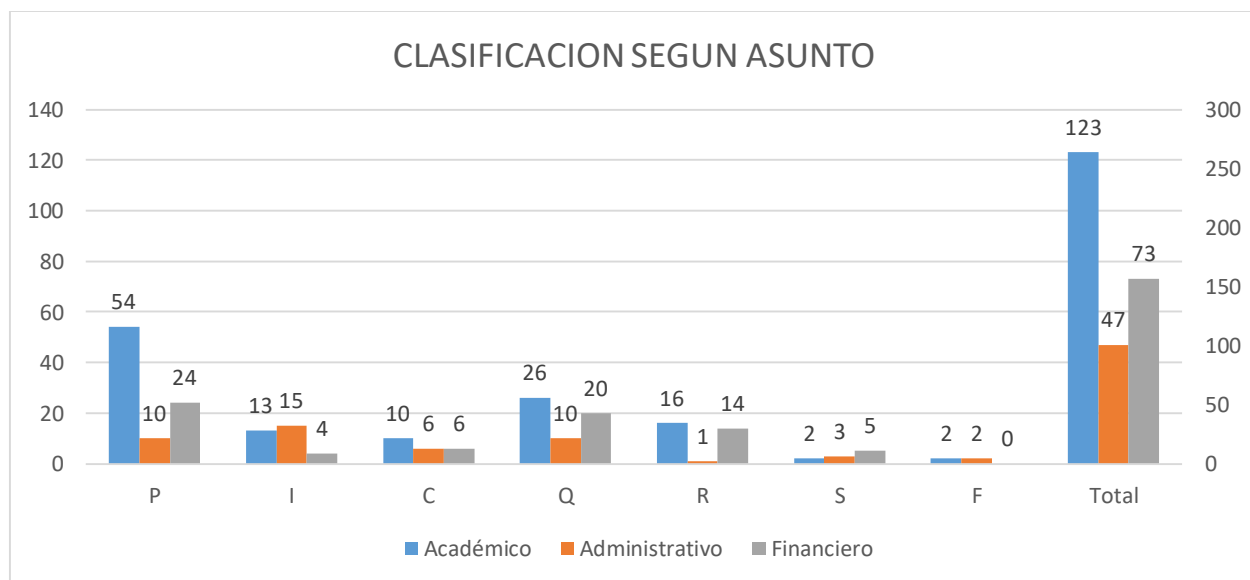
En la gráfica precedente se observa entre los años 2015 a 2017 una cantidad similar de PQRS para estas vigencias, mientras que para el 2019 se registra la mayor cantidad de PQRS con un incremento del 73% con respecto al año 2018.

103-034-20

De acuerdo al cuadro anterior y gráfico, es importante aclarar que el incremento en el número de PQRS presentadas a través de los años, se atribuye al incremento en el uso de la herramienta, gracias a las estrategias de socialización generadas desde Calidad Institucional frente a la importancia de presentar de manera formal solicitudes, quejas y reclamos y la dinámica de uso del Hermesoft ig que permite la presentación de dichos requerimientos directamente desde la página web.

### CLASE DE PETICIONES

De acuerdo a la información suministrada por la oficina de Calidad Institucional, se pudo establecer que dentro del período objeto de la evaluación y seguimiento del 01 de diciembre de 2019 a 31 de mayo de 2020, la Institución Universitaria Antonio José Camacho presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:



Elaborado por OCI junio de 2020

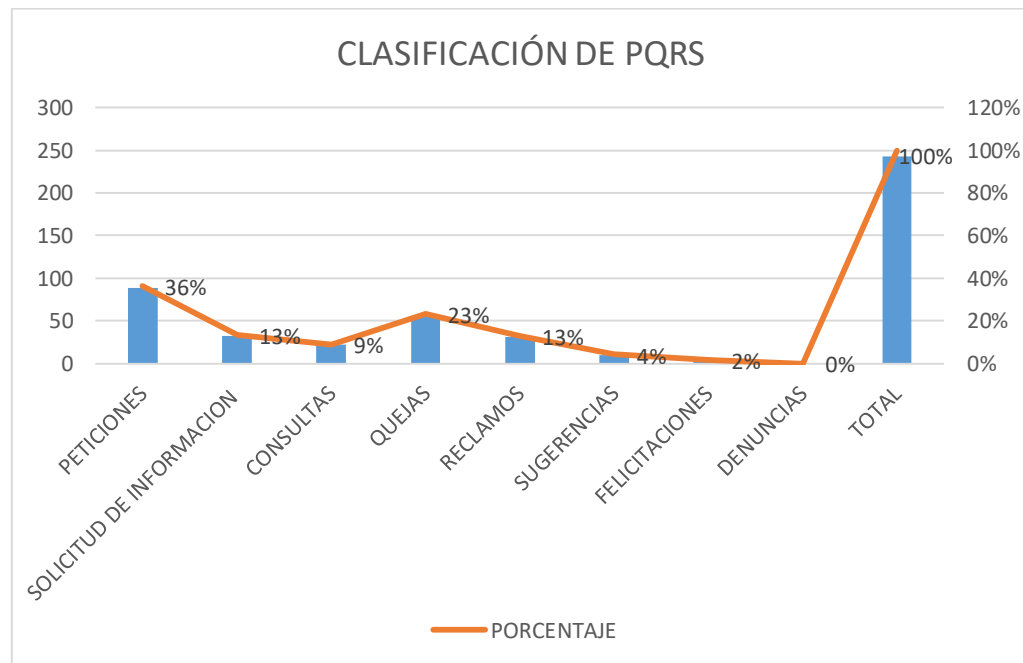
Con la anterior gráfica y según la información suministrada para el periodo analizado, se observa que los asuntos más referidos son los académicos con 123 radicados que corresponde al 51%, seguido por los financieros con 73 requerimientos que equivalen al 30% y los administrativos con 47 correspondientes al 19%.

103-034-20

**CLASIFICACIÓN DE PQRS**

TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	88	36%
Solicitud de Información	32	13%
Consultas	22	9%
Quejas	56	23%
Reclamos	31	13%
Sugerencias	10	4%
Felicitaciones	4	2%
Denuncias	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI junio de 2020



Elaborado por OCI junio de 2020

Con la gráfica anterior se puede observar que para seguimiento al periodo evaluado las PQRS más radicadas en la UNICAMACHO corresponde a peticiones con un 36%, seguidas por quejas equivalentes al 23%, solicitud de información y reclamos con un 13% respectivamente, consultas con un 9%, sugerencias con un 4%, felicitaciones equivalentes al 2% y denuncias con un 0%.

103-034-20

A continuación, como complemento de la información anterior a la Clasificación de PQRS se indica las áreas asignadas con su respectiva cantidad de requerimientos:

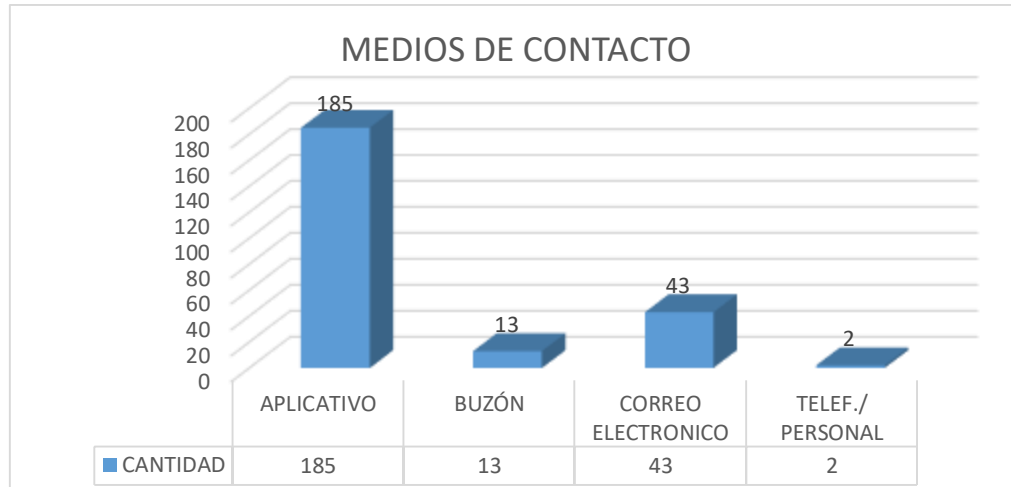
AREA ASIGNADA	TIPO DE PQRS Y F								TOTAL
	PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	CONSULTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	
Coordinación Académica	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Biblioteca	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Bienestar Universitario	3	5	2	1	0	1	0	0	12
Calidad Institucional	5	2	2	1	0	2	0	0	12
Centro de Idiomas	4	2	0	7	5	0	2	0	20
Desarrollo Humano	1	6	1	0	0	0	0	0	8
DTIC	4	1	0	2	0	0	0	0	7
Educación Continua	0	0	0	1	1	0	0	0	2
FCE	7	1	0	4	1	0	1	0	14
FCSH	1	1	0	0	1	0	0	0	3
FEDV	11	6	2	8	2	0	1	0	30
FI	8	1	0	0	6	0	0	0	15
Infraestructura	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Mercadeo	3	1	1	0	0	0	0	0	5
Registro Académico	14	6	1	5	2	1	0	0	29
Asesoría Jurídica	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Secretaría general	2	1	0	2	0	0	0	0	5
Servicios Generales	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Seguridad Salud y Trabajo	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Tesorería	20	5	3	18	14	4	0	0	64
Uniajc Virtual	1	0	1	1	0	0	0	0	3
Vicerrectoría Académica	3	0	1	2	0	0	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>243</b>

Elaborado por OCI junio de 2020.

El anterior cuadro nos permite observar que las cinco áreas asignadas con mayor cantidad de requerimientos para resolver las diversas PQRS corresponden a Tesorería con un total de 64 requerimientos, seguida de FEDV con 30, Registro Académico con 29, Centro de Idiomas con 20 y F.I con 15 requerimientos.

103-034-20

**CANALES DE COMUNICACIÓN**

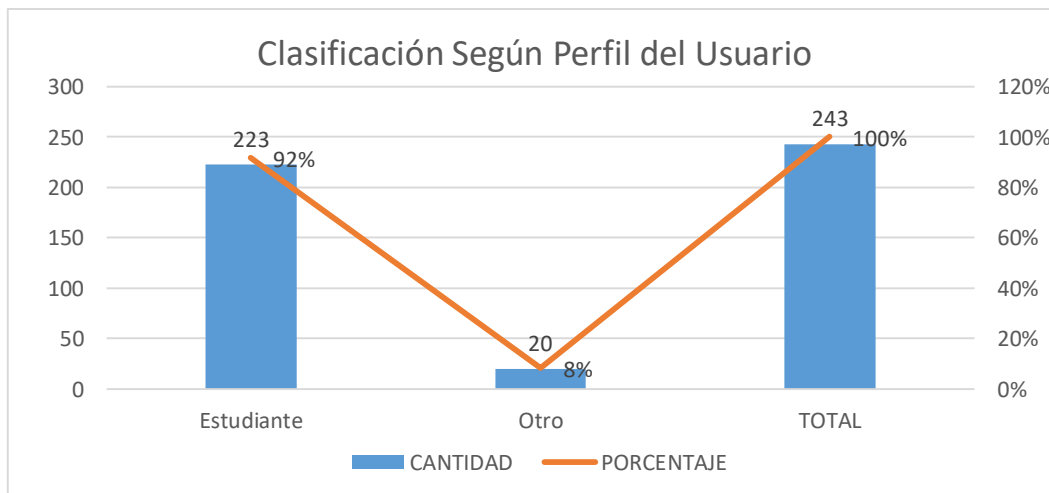


Elaborado por OCI junio de 2020.

De acuerdo con los canales de comunicación para efectuar las diversas PQRS por la comunidad ante la UNICAMACHO, el medio más utilizado fue a través del aplicativo en el cual se radicaron 185 PQRS, seguidas por las elevadas mediante el buzón físico con 13, mediante correo electrónico se radicaron 43 y el medio menos utilizado fue telefónica o personalmente con 2 radicaciones.

**CLASIFICACIÓN SEGÚN PERFIL DE USUARIO**

A continuación, se presenta la cantidad y perfil de usuarios de las PQRS, atendidas en el periodo comprendido de 01 de diciembre a 30 de mayo obteniendo el siguiente resultado.



Elaborado por OCI junio de 2020.

103-034-20

Representando gráficamente se observa que porcentaje más alto de usuarios corresponde a estudiantes con un 92% (223 radicados) y un 8% (20 radicados) para otros usuarios, de los cuales de acuerdo a la información suministrada se pudo observar que las solicitudes radicadas corresponden a personas interesadas a vincularse a la Institución Universitaria Antonio José Camacho como estudiantes o docentes.

### ESTADO DE LAS PQRS PERIODO I-2020

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

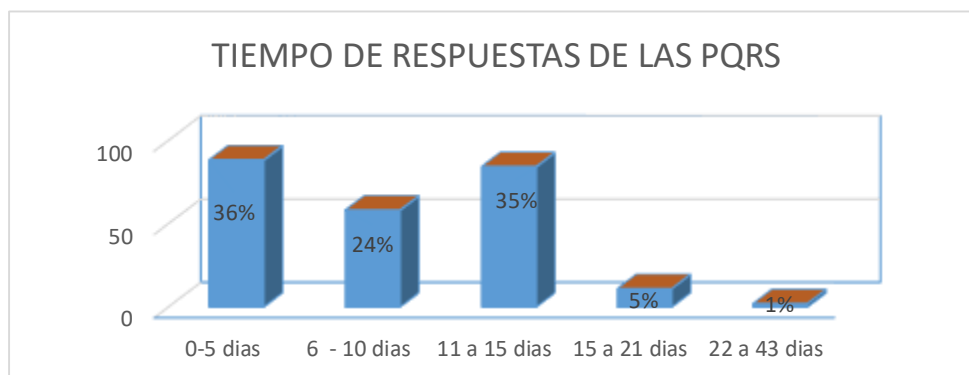
ESTADO	No. DOCUMENTOS	PORCENTAJE
Tramitados y Cerrados	233	96%
En trámite, por resolver y sin cerrar	10	4%
<b>TOTAL</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI Julio de 2020.

En este cuadro se puede observar del total de PQRS que ingresaron en el periodo comprendido del 01 de diciembre de 2019 al 31 de mayo de 2020, fueron tramitadas y cerradas logrando en su mayoría un cumplimiento del 96%.

### TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRS

Cabe resaltar que para el periodo objeto del presente seguimiento se contaron con dos normatividades referente a los tiempos de respuestas para las diversas peticiones, inicialmente para el periodo que abarca del 01 de diciembre al 27 de marzo se tuvo en cuenta, como es lo usual, lo señalado en la Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011)”, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional se emitió el Decreto Legislativo 491 de 2020, el cual en su artículo 5 indica la ampliación de los términos para atender peticiones a partir del 28 de marzo de 2020 a 31 de mayo la presente vigencia, según el periodo del presente seguimiento; dando cumplimiento por parte la UNICAMACHO a los términos indicados por el Gobierno Nacional.



Elaborado por OCI junio de 2020.

103-034-20

Conforme a la información suministrada, se evidencia que del total de las 243 PQRS tramitadas, el tiempo de respuesta fue de 0 a 5 días hábiles para 88 requerimientos (36%), de 6 a 10 días para 58 requerimientos (24%), de 11 a 15 días 84 requerimientos (35%) y de 22 a 43 días con 2 requerimientos (1%).

Se observa que de las 243 PQRS, no se ha dado respuesta a una (1) petición dentro de los términos establecidos para ello, elevada por una estudiante el día 02 de abril de 2020, relacionado con un asunto académico solicitando información sobre cancelación de semestre y remitida al área tesorería; de acuerdo a la información suministrada por la oficina de Calidad Institucional se evidencia en el material aportado que hubo dificultades para el respectivo trámite o direccionamiento de esta petición por inconvenientes de la oficina en mención, sin lograr evidenciar cual fue la fecha en que realmente se remitió la solicitud de la estudiante a tesorería y definir cuánto tiempo lleva radicada la petición en esta oficina sin darse respuesta, lo cual indica una debilidad frente a los trámites y respuestas que deben darse por parte de la institución en forma oportuna, eficiente y ágil.

**PQRS Y F CON RESPUESTA EXTEMPORANEA**

<b>OFICINA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Ditcs	1	9.1%
FEDV - Lic	1	9.1%
FEDV - Lic. Ciencias Dep. y Educ. Física	1	9.1%
FI - Ing. Industrial	1	9.1%
FI-Tg. Prodn. Industrial	1	9.1%
Secretaría General	1	9.1%
Tesorería	4	36.3%
Vicerrectoría Académica	1	9.1%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI junio de 2020.

De acuerdo con el reporte de seguimiento y control de las PQRS del periodo indicado en el presente seguimiento, se evidenció 11 respuestas extemporáneas, que equivalen al 5% del total de PQRS tramitadas (243), de las cuales la mayor cantidad se presenta en el área financiera correspondiente a 4 y las demás oficinas relacionadas con una (1) respuesta extemporánea cada una.

De acuerdo a la información del cuadro anterior, se puede observar que las respuestas extemporáneas de PQRS y F corresponden a 11 para el periodo del seguimiento realizado, las cuales se incrementaron comparadas con el informe anterior correspondiente al II semestre de la vigencia 2019, en el cual las respuestas extemporáneas ascendieron a 3 y se observan involucradas otras oficinas.



103-034-20

#### **4.- RECOMENDACIONES**

- Fortalecer los controles al trámite oportuno de las respuestas para los diversos requerimientos realizados por la comunidad, en aras de disminuir la cantidad de respuestas extemporáneas, las cuales se incrementaron nuevamente en el periodo objeto del presente seguimiento.
- Realizar seguimiento por parte de los líderes de las áreas u oficinas a las que se remiten las PQRS para su respectiva respuesta por parte del funcionario que corresponda, con el fin de que se refuerce el control en cuanto a brindar soluciones a lo requerido dentro de los términos legales establecidos y con información de calidad con el fin de satisfacer la necesidad de los usuarios en la medida de lo posible, por lo tanto se sugiere informar permanentemente (capacitación, circular, correo electrónico u otro método) para que todas las oficinas tengan claridad en los términos de respuesta de acuerdo al tipo de petición.
- Es importante que la UNICAMACHO por medio de la página institucional incentive el uso de canales vía electrónica para presentar las PQRS en esta época de emergencia sanitaria, donde no se encuentra disponible la opción de realizarlas por buzón físico, ofreciendo a los usuarios la garantía de que a través de estos canales podrán encontrar respuestas a sus requerimientos.
- La Oficina de Calidad Institucional debe optimizar el uso del sistema Hermesoft ig, y las diferentes opciones de herramientas con que cuente, con el fin de evitar inconvenientes de comunicación o control en la remisión de las PQRS a la oficina que corresponda dar respuesta, previniendo que los tiempos de respuestas superen los términos legales permitidos por retraso en la remisión de dichas PQRS y evitar respuestas extemporáneas.
- Identificar temas recurrentes de PQRS y establecer espacios de retro alimentación con los líderes de las dependencias involucradas con el fin de prevenir multiplicidad de quejas por la misma causa.
- Establecer aquellos funcionarios que evidencien son objeto de quejas frecuentes por parte de los usuarios (estudiantes), para realizar análisis de causas y oportunidades de mejora frente a la labor que deben desempeñar, lo cual redundará en beneficio de la comunidad UNICAMACHO.
- Se recomienda diligenciar en el formato seguimiento a PQRS manejado por la oficina de Calidad Institucional, las columnas designadas para la calificación del nivel de satisfacción de los usuarios, toda vez que se observó que en dicho formato pese a que se cuenta con estas columnas para la respectiva medición, no se realiza la calificación, dificultando verificar por parte de la oficina de Control Interno el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Realizar seguimiento periódico a las publicaciones en la página Web de la UNICAMACHO, respecto de los informes de PQRS realizados por la oficina de Calidad Institucional, verificando la publicación de los mismos en la sección de transparencia y acceso a la información pública, los cuales deberían estar disponibles a través de un link que lleve

103-034-20

directamente a la ubicación de los respectivos informes en la sección percepción de usuarios, toda vez que al realizar la búsqueda y vincular el link <http://www.uniajc.edu.co/informes/#nogo>, nos direcciona a informes en general y no directamente a los de PQRS anuales, lo anterior con el fin de facilitar y/o agilizar el acceso a esta información a la comunidad en general.

Atentamente,



**LILIANA HERRERA BELALCAZAR**  
Jefe de Control Interno



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