

103-022-18

## **INFORME DE LAS PQRS Y F DEL I 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 primer 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 primer trimestre de la vigencia 2018, se atendieron y recibieron en la Institución: 38 PQRS y F.

#### **TIPO DE PETICIONES**

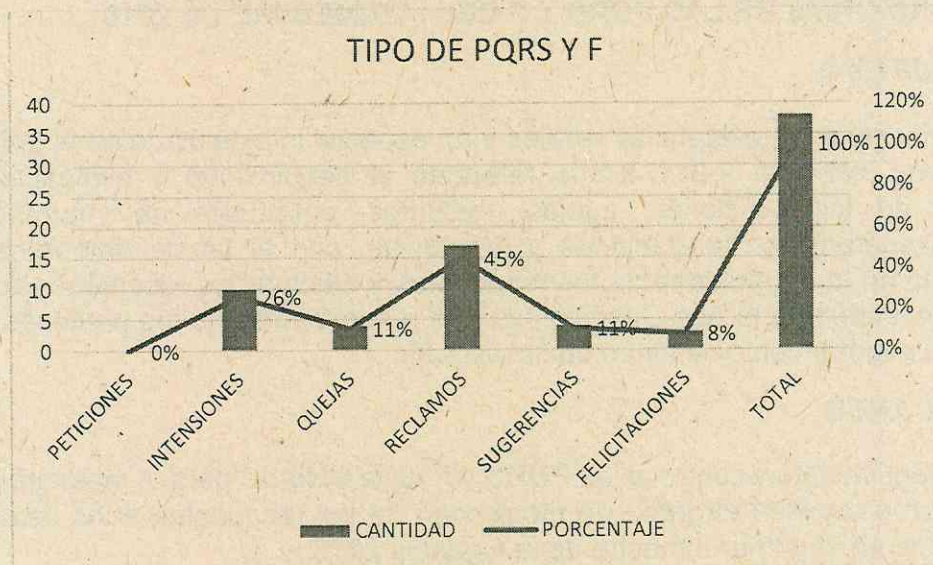
El siguiente cuadro muestra que durante el periodo del 01 de enero al 31 de marzo del 2018, el rango más alto de 45% corresponde a las reclamos y ocupando el menor rango las felicitaciones con un 8%.

<b>TIPO DE PQRS Y F</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PETICIONES	0	0%
INTENSIONES	10	26%
QUEJAS	4	11%
RECLAMOS	17	45%
SUGERENCIAS	4	11%
FELICITACIONES	3	8%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI<sup>1</sup> Marzo de 2018.

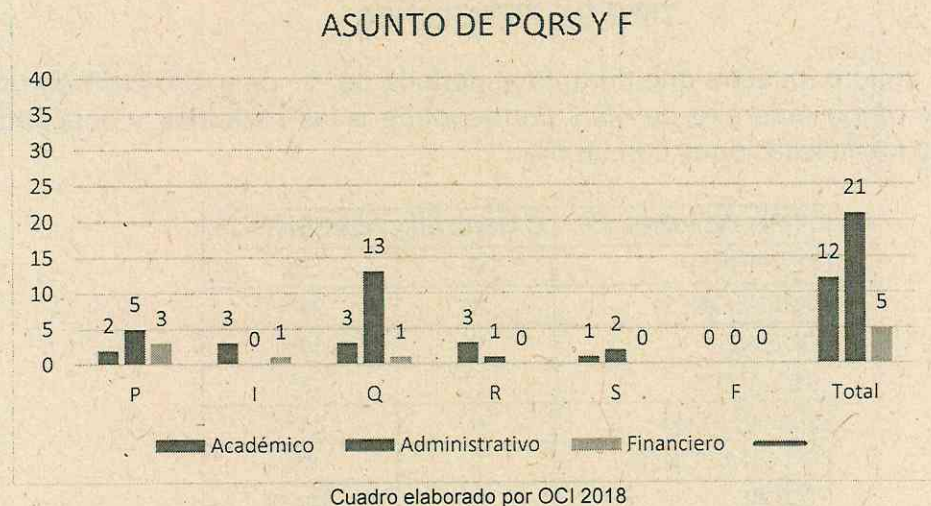
<sup>1</sup> Oficina de Control Interno, Institución Universitaria Antonio José Camacho.

103-022-18



Como se puede observar en la presente gráfica, para el primer trimestre de la vigencia 2018 radicada en la Institución Universitaria Antonio José Camacho son del tipo **reclamos**, equivalente al 45%.

**ASUNTOS**



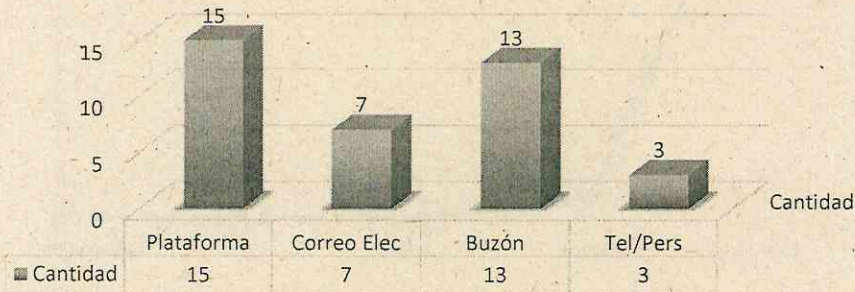
De acuerdo con la información suministrada en lo corrido de este primer trimestre de 2018, se observa en la gráfica que las modalidades de petición más utilizada por

103-022-18

los ciudadanos fueron radicados los asuntos de tipo administrativos un 55%, seguidos por los académicos en un 33% y los financieros en un 13%.

**CANALES DE COMUNICACIÓN**

**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 34%, correo electrónico un 18% y telefónicas/ personal con el 8%.

**CLASIFICACIÓN SEGÚN PERFIL DE USUARIO**

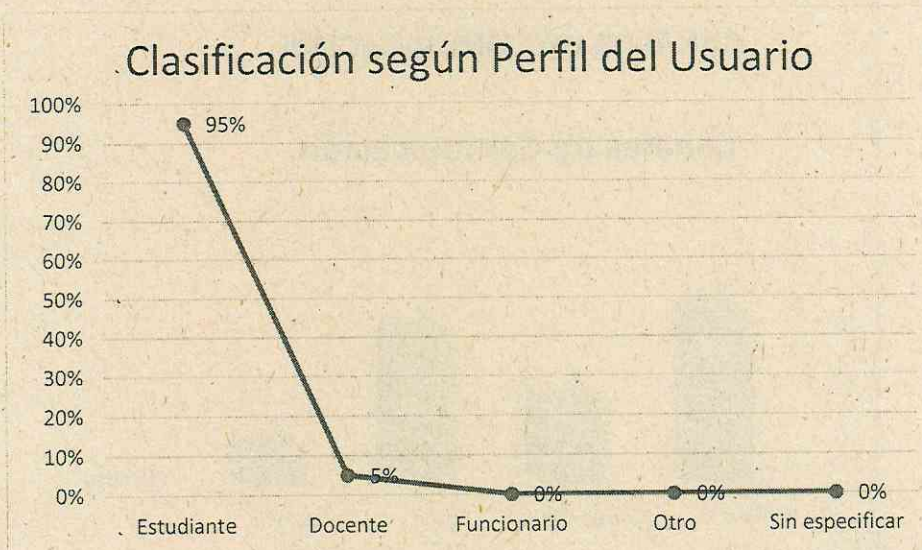
A continuación, se presenta la cantidad y perfil de usuarios de las PQRS y F, atendidas obteniendo el siguiente resultado.

PERFIL DE USUARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudiante	36	95%
Docente	2	5%
Funcionario	0	0%
Otro	0	0%
Sin especificar	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI Marzo de 2018.

103-022-18

Representando gráficamente la curva tiene su mayor ascenso en el 95%.



Elaborado por OCI marzo de 2018.

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

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

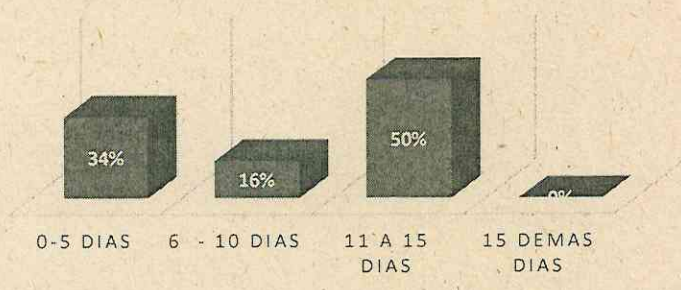
ESTADO	Nº DOCUMENTOS	PORCENTAJE
Tramitados y Cerrados:	38	100%
En trámite, por resolver y sin Cerrar	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI marzo de 2018.

En este cuadro se puede observar del total de PQRS y F que ingresaron en el primer trimestre de la vigencia 2018, fueron tramitadas y cerradas, es decir que se cumplió al 100%.

103-022-18

**TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRS  
Y F**




Elaborado por OCI marzo de 2018.

Como se observa la gráfica del total de las PQRS y F frente al tiempo de respuesta por parte de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, se atendieron 13 peticiones, equivalente a un 34% en el rango de 0 a 5 días, 16% están en el rango de 6 a 10 días y el porcentaje del 50% mayor rango de 11 a 15 días, donde se dio respuesta a 19 peticiones. Los meses de febrero y marzo de 2018, ingresaron un total de 19 PQRS Y F.

**4.- RECOMENDACIONES**

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

