

103-066-20

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS y F PERIODO II 2020**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Oficina de Control Interno de acuerdo a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, a su rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 648 de 2017 y conforme al Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2020, realiza el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones -PQRS y F- formuladas por parte de la comunidad universitaria y público en general, ante la Institución Universitaria Antonio José Camacho, permitiendo conocer la opinión sobre el servicio prestado y los aspectos donde existan falencias para generar oportunidades de mejora. Aunado a lo anterior, se busca determinar si la UNIAJC cumple con la atención de las PQRS y F conforme a la normatividad establecida para tal fin, a través de los medios disponibles para ello, con observancia del cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción –Ley 1474 de 2011-, lo cual permitirá contribuir al mejoramiento continuo de la institución y al cumplimiento de sus objetivos.

### **2. OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales por parte de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, frente a la atención de las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones, solicitudes de información y denuncias, presentadas por la comunidad en el periodo evaluado. Así como, dar cumplimiento por parte la Oficina de Control Interno de la institución al artículo 76 de la ley 1474 de 2011 el cual señala “...*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...*”.

### **3. CRITERIOS**

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

103-066-20

- Ley 1755 De 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
- Decreto 103 De 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 338 de 2019 Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción.

#### **4. ALCANCE**

El presente seguimiento a las PQRS de la UNIAJC corresponde al periodo comprendido entre 01 de junio de 2020 a noviembre 30 de 2020.

#### **5. METODOLOGÍA**

La Oficina de Control Interno para el desarrollo de este informe solicito mediante correo electrónico a la Oficina de Calidad Institucional la información de las PQRS y F de la institución del periodo señalado, la cual se revisó y se analizó conforme las evidencias de control y clasificación de la información del reportada por mencionada oficina.

#### **6. RESULTADOS DE LA EVALUACION**

Para el periodo de estudio comprendido entre 01 de junio a noviembre 30 de 2020, se atendieron y recibieron en la Institución 319 PQRS, que evidencian lo siguiente:

Se realiza comparativo de las PQRS anuales tramitadas en la UNIAJC, desde el año 2014 al 2020, observando un incremento anual así:

Cuadro No. 1

#### **COMPARACION DE PQRS**

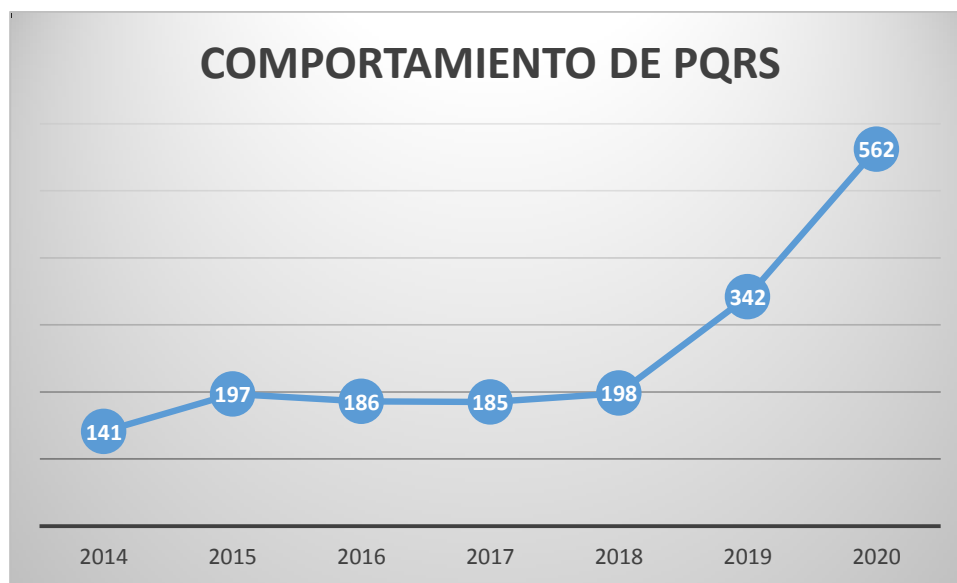
<b>AÑO</b>	<b>TOTAL PQRS</b>
2014	141
2015	197
2016	186

103-066-20

2017	185
2018	198
2019	342
2020	562

Elaborado por OCI diciembre de 2020

Grafica No. 1



Elaborado por OCI diciembre de 2020

En la gráfica precedente se observa entre los años 2015 a 2018 una cantidad similar de PQRS para estas vigencias, mientras que para el 2019 y 2020 se registra la mayor cantidad de PQRS con un incremento hasta del 173% y 284% respectivamente con relación al año 2018.

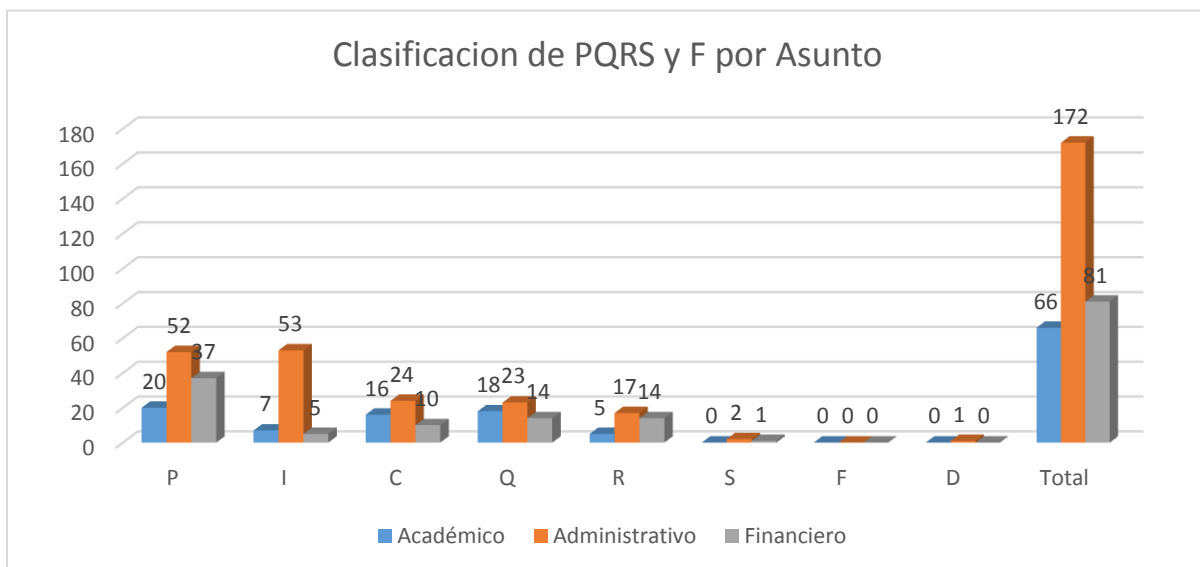
Conforme a la información anterior, se pudo determinar que el incremento en la cantidad de PQRS en cada vigencia, corresponde al mayor uso desde la página web de la herramienta Hermesof iq, lo cual brinda mayor facilidad y acceso rápido y oportuno a la comunidad para presentar las diversas solicitudes a la UNIAJC, además, dicha herramienta fue de vital importancia en la vigencia 2020, anualidad en la cual por ocasión de la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional a causa de la pandemia Covid 19, presentó el mayor incremento en las PQRS y fue fundamental contar con esta plataforma en razón a todas las vicisitudes que se generaron con ocasión de la cuarentena que se extendió por muchos meses, pero permitió atender los diversos requerimientos de la comunidad a pesar de las circunstancias.

103-066-20

**CLASE DE PETICIONES**

De acuerdo con 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 junio al 30 noviembre 30 de 2020, la Institución Universitaria Antonio José Camacho presentó el siguiente comportamiento en cuanto al trámite de las peticiones:

Grafica No. 2



Elaborado por OCI diciembre de 2020

Con la anterior gráfica y según la información suministrada para el periodo analizado, se observa que los asuntos más referidos son los administrativos con 172 radicados que corresponde al 54%, seguidos por los financieros con 81 requerimientos que equivalen al 25% y los académicos con 66 correspondientes al 21%.

Cuadro No. 2

**CLASIFICACIÓN DE PQRS**

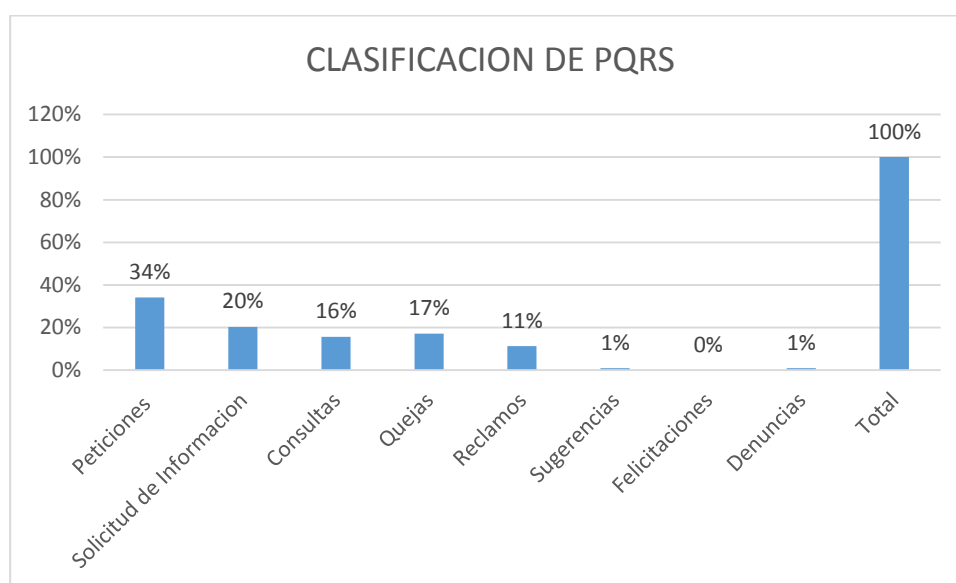
TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
Peticiones	109	34%
Solicitud de Información	65	20%
Consultas	50	16%
Quejas	55	17%

103-066-20

Reclamos	36	11%
Sugerencias	3	1%
Felicitaciones	0	0%
Denuncias	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI diciembre de 2020

Grafica No. 3



Elaborado por OCI diciembre de 2020

Con la gráfica No. 3 se puede observar que para seguimiento al periodo evaluado las PQRs más radicadas en la UNIAJC corresponde a peticiones con un 34%, seguidas por solicitud de información con un 20%, quejas con un 17%, consultas con un 16% , reclamos con un 11%, sugerencias y denuncias con 1% respectivamente y felicitaciones con un 0%.

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

Cuadro No. 3

AREA ASIGNADA	TIPO DE PQRS Y F								TOTAL
	PETICIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	CONSULTAS	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	DENUNCIAS	
Administración de personal	1	2	0	0	0	1	0	0	4
Asesoría Jurídica	0	1	0	0	0	0	0	0	1

103-066-20

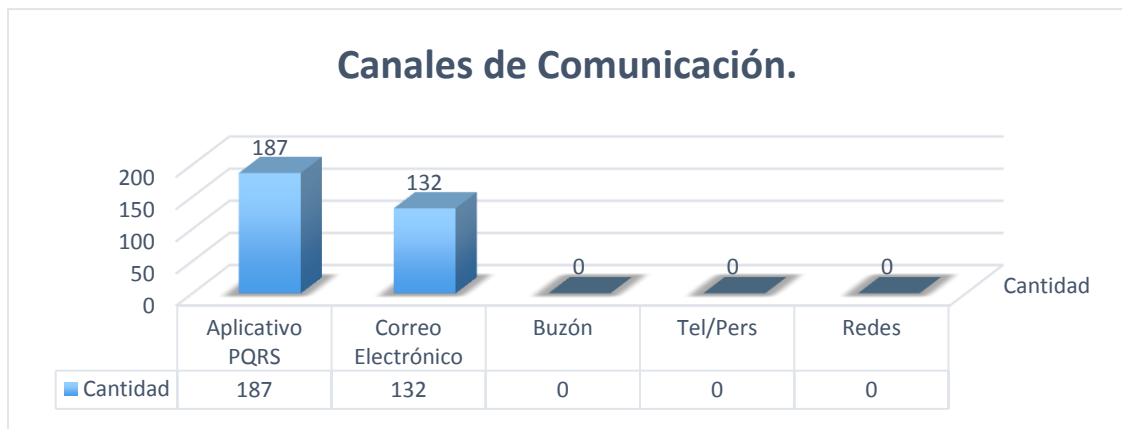
Bienestar Universitario	8	7	2	2	3	0	0	0	22
Calidad Institucional	0	1	0	0	1	0	0	0	2
Comunicaciones	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Centro de Idiomas	3	0	2	4	3	0	0	0	12
Decanatura	1	3	0	0	0	0	0	0	4
Desarrollo Humano	1	4	2	0	0	0	0	0	7
Dirección Ciencias Básicas	0	1	0	0	0	0	0	0	1
DTIC	8	0	2	3	0	0	0	0	13
FCS&H	3	1	1	1	1	0	0	0	7
FCE	4	10	2	4	1	0	0	1	22
FEDV	7	6	7	8	4	0	0	0	32
FI	8	1	2	1	0	0	0	0	12
Mercadeo	2	5	3	2	0	0	0	0	12
Registro Académico	18	17	11	13	6	0	0	0	65
Secretaria general	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Servicios Fundación UNIAJC	0	0	0	1	0	1	0	0	2
Tesorería	42	6	15	15	16	1	0	0	95
Vicerrectoría Académica	1	0	1	0	1	0	0	0	3
Vicerrectoría Administrativa	0	0	0	1	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>65</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>319</b>

Elaborado por OCI diciembre de 2020.

El anterior cuadro nos permite observar que en el periodo objeto de estudio, las 21 áreas asignadas con mayor cantidad de requerimientos para resolver las diversas PQRS corresponden a Tesorería con un total de 95 requerimientos, seguida de Registro Académico con 65, la FEDV con 32, la FCE y Bienestar Universitario con 22 requerimientos respectivamente, DTIC con 13, Centro de Idiomas, F.I y Mercadeo con 12 requerimientos cada una.

Grafica No. 4

**CANALES DE COMUNICACIÓN**



103-066-20

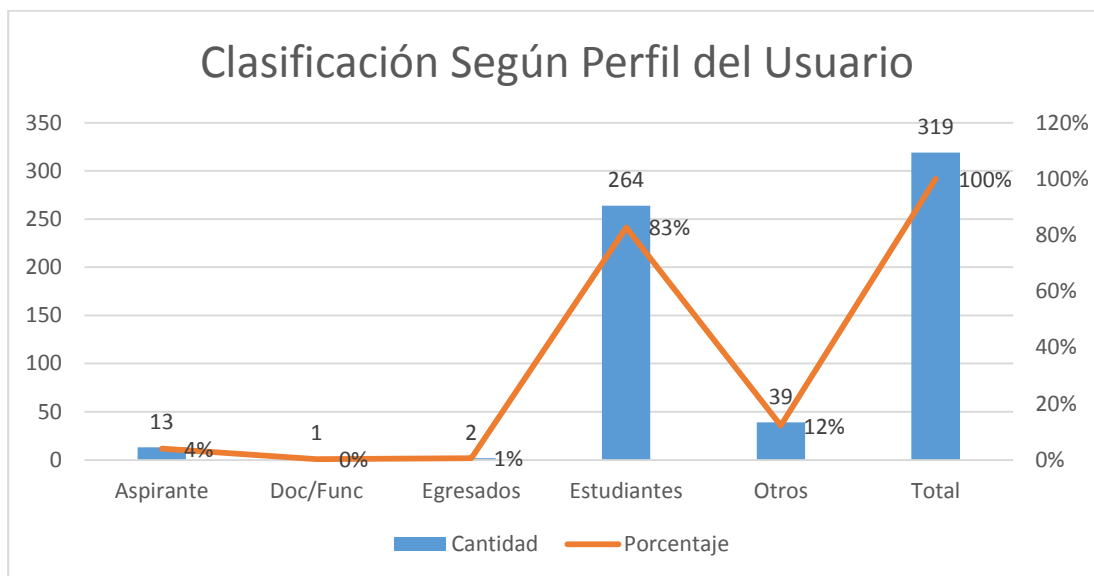
Elaborado por OCI diciembre de 2020.

De acuerdo con los canales de comunicación para efectuar las diversas PQRS por la comunidad ante la UNIAJC, el medio más utilizado fue el aplicativo en el cual se radicaron 187 PQRS, seguidas por el correo electrónico en el cual se radicaron 132.

### 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 junio a 30 de noviembre 2020, obteniendo el siguiente resultado:

Grafica No. 5



Elaborado por OCI diciembre de 2020.

Representando gráficamente se observa que porcentaje más alto de usuarios corresponde a estudiantes con un 83% (264 radicados) y un 17% (55 radicados) para otros usuarios, de los cuales de acuerdo con la información suministrada se pudo observar que las solicitudes radicadas corresponden a personas interesadas a vincularse como estudiantes a la Institución Universitaria Antonio José Camacho o solicitud de practicantes, entre otros.

103-066-20

**ESTADO DE LAS PQRS PERIODO II-2020**

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

Cuadro No. 5

ESTADO	No. DOCUMENTOS	PORCENTAJE
Tramitados y Cerrados	302	95%
En trámite, por resolver y sin cerrar	17	5%
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>

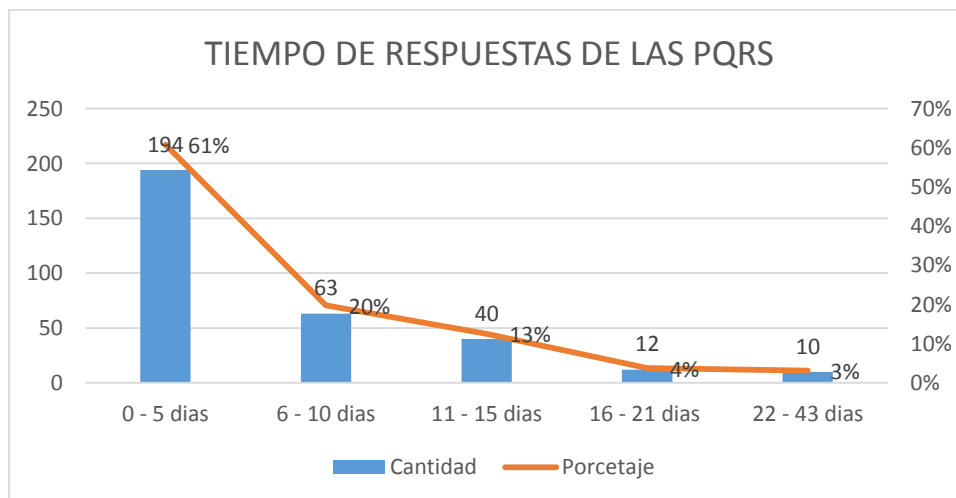
Elaborado por OCI diciembre de 2020.

En este cuadro se puede observar del total de PQRS que ingresaron en el periodo comprendido del 01 de junio a noviembre 30 de 2020, siendo tramitadas y cerradas 302, logrando en su mayoría respuestas para un cumplimiento del 95%.

**TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS PQRS**

Recordamos que para la elaboración de los informes de las PQRS durante la vigencia 2020 se ha tenido en cuenta la ampliación de los términos de respuesta señalados en la Ley 1755 de 2015, debido a la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional emitiendo 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.

Grafica No. 6



Elaborado por OCI diciembre de 2020.



103-066-20

Conforme a la información suministrada, se evidencia que del total de las 319 PQRs tramitadas, el tiempo de respuesta fue de 0 a 5 días hábiles para 194 requerimientos (61%), de 6 a 10 días para 63 requerimientos (20%), de 11 a 15 días 40 requerimientos (13%), de 16 a 21 días 12 requerimientos (4%) y de 22 a 43 días con 10 requerimientos (3%).

Cuadro No. 6

**PQRS Y F CON RESPUESTA EXTEMPORANEA**

OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Tesorería	4	80%
FCS&H	1	20%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Elaborado por OCI diciembre de 2020.

Según la información suministrada por la Oficina de Calidad Institucional, en dicho reporte de seguimiento y control de las PQRs, para el periodo evaluado en el presente informe, se observan 5 respuestas extemporáneas, que equivalen al 2% del total de PQRs tramitadas (319), de las cuales la mayor cantidad se presenta en el área de Tesorería correspondiente a 4 y la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas con una 1 respuesta extemporánea.

Conforme a la información del cuadro No. 6, se puede evidenciar que las respuestas extemporáneas de PQRs y F corresponden a 5 para el periodo del seguimiento realizado, las cuales disminuyeron en un 45% comparadas con el informe anterior correspondiente al semestre evaluado en el informe I de la vigencia 2020, en el cual las respuestas extemporáneas ascendían a 11 con 8 oficinas involucradas en estas contestaciones, y para el presente informe solo 2 oficinas involucradas, siendo renuente el área de Tesorería y evidenciando que en ambos informes el mayor número de respuestas extemporáneas corresponde a esta dependencia.

**7. CONCLUSIONES**

- La Oficina de Calidad Institucional para el segundo periodo evaluado en la presente vigencia, ha efectuado y fortalecido los controles al trámite oportuno de las respuestas a las diversas PQRs, resaltándose el esfuerzo de las dependencias en responder de forma oportuna los diversos requerimientos elevados por la comunidad a la institución, lo cual se puede evidenciar en la disminución de respuestas extemporáneas.
- Se evidencia el cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de PQRs por parte de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, conforme a la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual que regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del

103-066-20

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, además de las normas concordantes o complementarias que rigen la materia.

## **8. RECOMENDACIONES**

- Se insiste en identificar los casos recurrentes en la presentación de las PQRS, con el fin de prevenir multiplicidad de quejas por los mismos motivos, realizando una retroalimentación con los líderes de las dependencias involucradas, y formular acciones de mejora si hubiere lugar a ello.
- Continuar fortaleciendo los controles para el monitoreo en el trámite oportuno de las respuestas de PQRS, adoptando estrategias que permitan atender los diversos requerimientos efectuados por la comunidad en términos de oportunidad y calidad de respuesta, en aras de continuar disminuyendo las extemporaneidades de las solicitudes elevadas.
- Incentivar el uso de los diferentes medios que dispone la institución para su radicación especialmente los canales por vía electrónica, toda vez que mientras el país se encuentre en la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia –Covid 19-, estos son los canales de comunicación más utilizados y efectivos actualmente.
- Determinar las dependencias u oficinas que cuentan con la mayor cantidad de quejas presentadas por los estudiantes, quienes representan la mayor cantidad de usuarios (83%) frente a las PQRS y que a su vez son la razón de ser la institución, efectuando un análisis de la causa de ello, lo cual podrá generar oportunidades de mejora para la institución.
- Se recomienda para la próxima vigencia efectuar a lo largo del año recordatorios a los líderes de las dependencias que deben dar respuestas a las PQRS sobre los términos de respuesta de las mismas de acuerdo a la clase de petición, a fin de evitar el aumento de respuestas extemporáneas.
- Tener en cuenta las recomendaciones efectuadas en los informes de seguimientos de las PQRS, elaborados en la presente anualidad, a fin de que para la próxima vigencia se continúe evidenciando la mejora presentada en el manejo de la atención de las diversas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes de información y denuncias, presentadas ante la institución.

Es de anotar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de Control Interno, puede incurrirse en errores o irregularidades que no hayan sido detectadas durante la ejecución del presente seguimiento. Sin embargo, la Oficina de Calidad Institucional es responsable de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles

103-066-20

irregularidades, como también es responsable de la información suministrada vía correo electrónico, para la realización del presente seguimiento de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada, e informar posibles situaciones relevantes durante desarrollo de este que pudieran haber afectado el resultado final del informe.

Atentamente,



**LILIANA HERRERA BELALCAZAR**  
Jefe de Control Interno



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

Copia:

Ingeniera Patricia Parra Guzmán  
Jefe Oficina Asesora de Planeación