

103-12.01-01/14

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PQRS Y F
III TRIMESTRE DEL 2014**

FECHA DE INICIO: Octubre 14 De 2014
FECHA DE TERMINACION: Octubre 30 De 2014
PERIODO EVALUADO: Del 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2014.

1. OBJETIVO:

1.1.1. Cumplir con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de Julio 12 de 2011

“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”

1.1.2. Y la Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 8°. Deber de información al público entre otros.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Verificar de manera integral y objetiva las actividades desarrolladas al cumplimiento y seguimiento a los trámites de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.



*RDO. CUERPO INSTITUCIONAL
JEFE CUERPO
24/10/14
12:00m
JE*

- ✓ Evaluar y revisar la oportunidad de las respuestas brindadas a la población adscrita a la UNIAJC y ciudadanos, a sus peticiones, quejas, derechos de petición, tutelas y demás instauradas en la UNIAJC

2. MARCO LEGAL

2.1. CONTROL DE LEGALIDAD (CUMPLIMIENTO): Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan a las diferentes dependencias de Institución Universitaria Antonio José Camacho.

- ❖ Constitución Política “Será deber primordial de todas las autoridades hacer efectivo el ejercicio del derecho que consagra el artículo 23 de la mediante la rápida y oportuna resolución de las peticiones que, en términos comedidos, se les formulen y que tengan relación directa con las actividades a cargo de esas mismas autoridades” (artículo 31°).
- ❖ Decreto 143 de 2004, capítulo III, artículo 8°, numeral 8.
- ❖ **CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.** Ley 1437 de 2011 Título 2 capítulo II, capítulo III artículo 26, artículo 32,
- ❖ **CÓDIGO DISCIPLINARIO ÚNICO.** Ley 734 de 2002, Artículo 34, numeral 34.
- ❖ **CONTRALORIA GENERAL DE LA NACION.** Resolución No. 266 del 2000
- ❖ Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

“Las oficinas de control interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de “ evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”, establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento.....”



g.c
2

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

- ❖ Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, Artículo 53.
- ❖ Decreto 143 de 2004, capítulo III, artículo 8º, numeral 8.
- ❖ Decreto 1122 de 1999, artículo 31: Todas las entidades dispondrán de una oficina o mecanismo con el exclusivo propósito de recibir todo tipo de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones en general, tramitarlas y asegurarse de su oportuna respuesta.
- ❖ Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

3. ALCANCE:

- Se realizará el seguimiento a los trámites de PQRS, en términos de oportunidad, efectividad, seguimiento.
- Se verificara el cumplimiento de la normatividad vigente.

En las diligencias adelantadas para la gestión de los derechos de petición, quejas, reclamos, solicitudes, consultas, manifestaciones, sugerencias, que han ingresado a la UNIAJC por cualquiera de los medios de comunicación durante el periodo comprendido del 01 de Julio de 2014 al 30 de Septiembre de 2014.

4. METODOLOGIA APLICADA:

Con la base de datos que registra el Servicio de Atención al Usuario a cargo de la Oficina de Calidad y los informes trimestrales que se emiten se aplicaron las técnicas de auditoría generalmente aceptadas: observación, cálculo aritmético, verificación de documentos y verificación de cumplimiento normativo.



Handwritten signature

En este contexto, se solicitó a la Oficina Jurídica, encargada de trámites y resolver los Derechos de Petición y Tutelas en los que se vea involucrada la Institución, el consolidado de lo recepcionado y tramitado entre el 01 de Julio al 30 de Septiembre de 2014.

5. ASPECTOS POSITIVOS:

- ✓ Excelente disposición de las funcionarias encargadas del proceso para atender la Auditoria.
- ✓ Experiencia, y conocimientos con que cuentan los funcionarios encargados de dar respuesta a los requerimientos PQRS y Tutelas
- ✓ Se cuenta con un link dentro de la página web de la Institución, para que el ciudadano formule sus PQRS.
- ✓ La Oficina de Gestión Calidad Institucional, atendiendo el manejo que posee del Formato “Seguimiento a PQRS”, público en el link de la página web “Buzón PQRS”, el INFORME del comportamiento de las mismas para el Primer Periodo del año 2014.
- ✓ En lo referente a las Tutelas y Derechos se destaca que han disminuido para este periodo.
- ✓ Con base en los resultados del análisis efectuado por control interno, se pudo establecer que el 91% de las PQRS analizadas se tramitaron de manera oportuna
- ✓ La Dirección de Control Interno, en la estadística de la relación de los derechos de petición recepcionados y tramitados en el III trimestre de la presente vigencia, encontró que fueron resueltos dentro de los términos estipulados en la normatividad vigente.
- ✓ Finalmente, se debe señalar que la UNIAJC ha continuado con el fortalecimiento de estrategias de atención a los usuarios a través de la implementación de mecanismos definidos en la normatividad vigente, como son:
 - Disposición de trámites en línea,
 - Registros de control y seguimiento a la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias



- Aplicación de encuestas para conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios por parte de la entidad
- Publicaciones en el Link de la página web institucional

6. RESULTADOS DEL ANALISIS.

6.1. PQRS Y F

6.1.1. PQRS Y F POR TIPOLOGIA

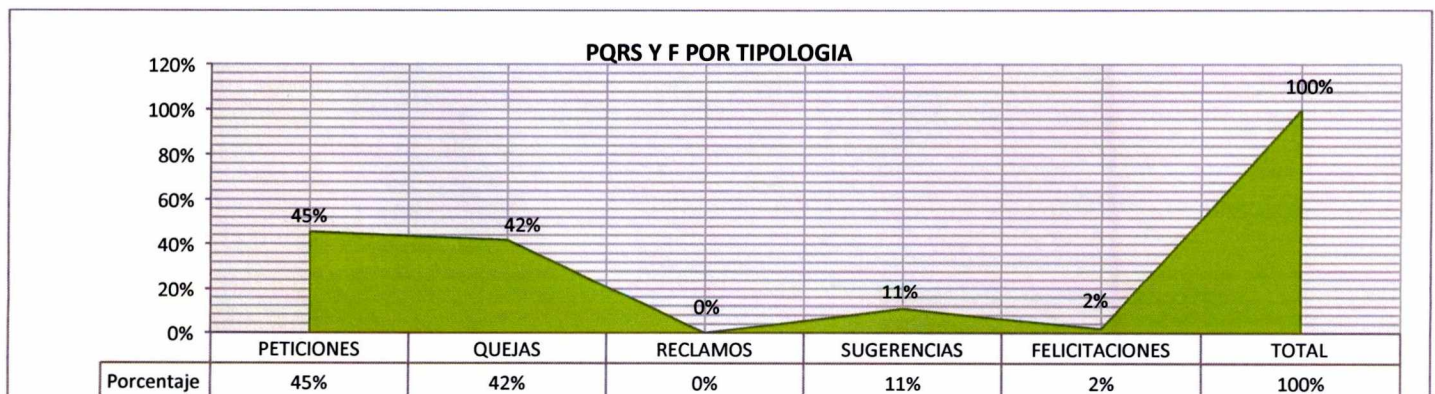
TIPO DE PQRS Y F	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIONES	25	45%
QUEJAS	23	42%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	6	11%
FELICITACIONES	1	2%
TOTAL	55	100%

*Fuente: Control de Seguimiento a las PQRS y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Consolidado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC*

De acuerdo con el grafico anterior, de las 55 PQRS allegadas a la entidad a través de los diferentes medios en el III Trimestre del año 2014, la mayor incidencia está representada en las Peticiones y Quejas con una participación del 45% y 42%, respectivamente.

No se recibieron reclamos, se recibieron 6 sugerencias y un (1) comentario de felicitaciones.

Grafico No. 1.



*Fuente: Control de Seguimiento a las PQRS y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Diagramado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC*



5 y.c

6.1.2. PQRS Y F POR MEDIO DE RECEPCIÓN

En cuanto al medio de recepción de las PQRS, el 64% se registraron a través de correo electrónico el cual se encuentra a disposición en el portal web de la Institución.

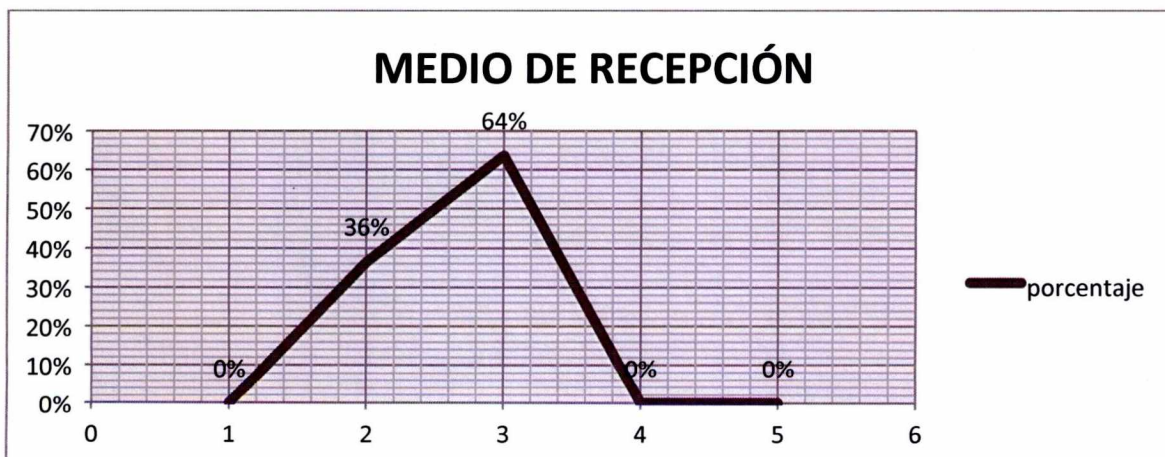
Para este trimestre no se presentaron PQRS por medio escrito, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

MEDIO DE RECEPCION	CANTIDAD
Personalmente	0
Buzón	20
Correo Electrónico	35
Encuesta	0
Otros	0
TOTAL	55

*Fuente: Control de Seguimiento a las PQRS y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Consolidado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC*

Los correos electrónicos continúan siendo el medio más utilizado por los usuarios para manifestarse respecto al servicio, la Oficina de Calidad, ha puesto a disposición de los reclamantes en la página web institucional, en el link de “Buzón PQRS” el correo electrónico por medio del cual pueden tener contacto con la Institución y formular sus solicitudes con el debido respeto hacia la autoridad.

Grafico No. 2.



*Fuente: Control de Seguimiento a las PQRS y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Diagramado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC*



Se evidenció que la Oficina de Calidad, ha avanzado con las dependencias de la Entidad en la formación de una Cultura Institucional orientada al servicio adecuado y eficiente dirigido a la Comunidad como destinataria del Servicio, lo cual se puede observar en el grafico No. 5.

Respecto a la tendencia del total de 55 PQRS, recibidas en el III trimestre del año la mayor cantidad se concentra en Coordinación Académica con un 16%, siendo las más bajas Bienestar Universitario y CEFTEL con % cada una.

Grafico No. 3.



Fuente: Control de Seguimiento a las PQRS y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Diagramado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC

6.1.3. PQRS Y F POR TIPO DE USUARIO

Se conserva la situación de ser que los Estudiantes de las distintas facultades de la UNIAJC los usuarios que más utilizan el Sistema de PQRS.

TIPO DE USUARIO	CANTIDAD
Estudiante	48
Docente	5
Funcionario	0
Otro	2
TOTAL	55

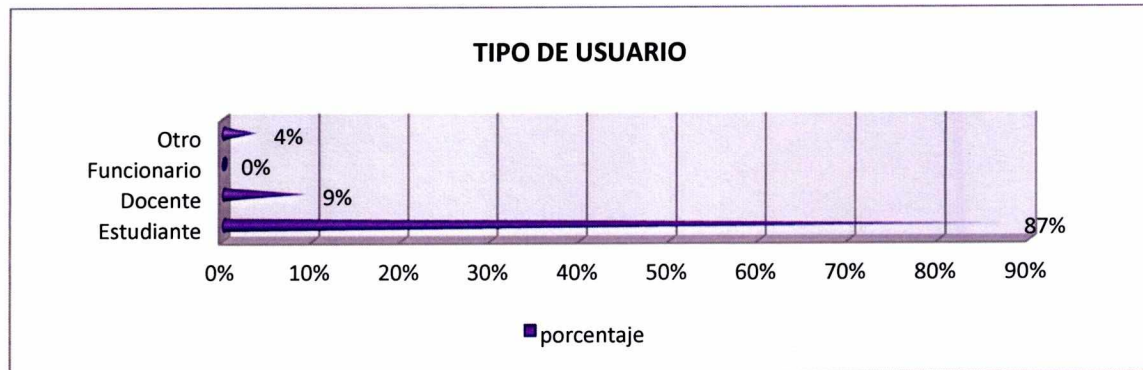
Fuente: Control de Seguimiento a las PQRS y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Consolidado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC

En el cuadro que se presenta, se observa que estas solicitudes representan un número significativo de 48 PQRS de un total de 55 equivalentes al 87%, tendencia que se diagrama en el grafico No. 4



7 *sc*

Gráfico No. 4.



Fuente: Control de Seguimiento a las PQRS y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Diagramado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC

6.1.4. PQRS Y F POR PROCEDENCIA

Atendiendo que la UNIAJC, cuenta con sedes alternas para prestar los servicios educativos a la comunidad, se analiza cuáles son las sedes con las que los usuarios más interactúan con PQRS y F.

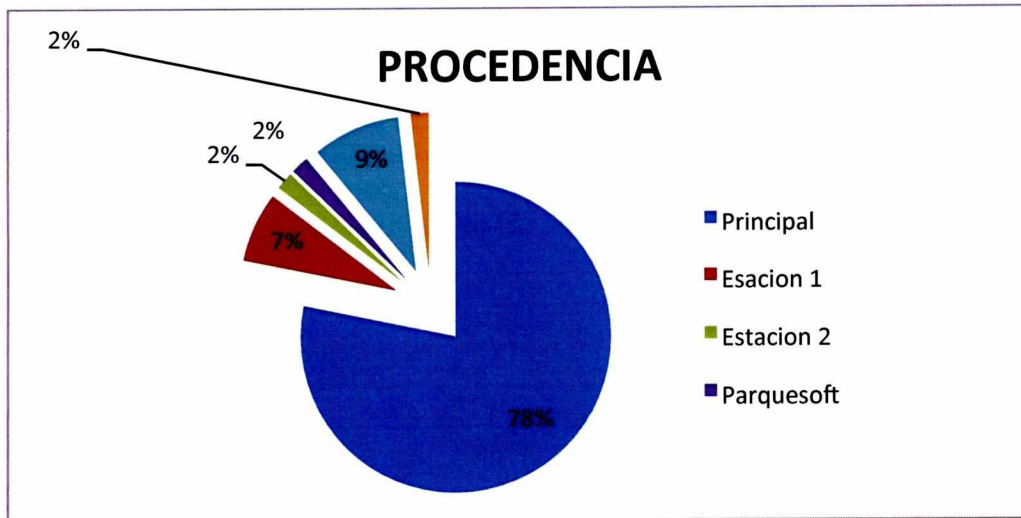
A continuación se aprecia que las PQRS y F, que se presentan por un medio diferente al correo electrónico, tienen mayor procedencia en la Sede Principal con un número de 43, siendo la menor procedencia las sedes de Estación 2, Parquesoft, cada una con 1.

PROCEDENCIA	CANTIDAD
Sede Principal	43
Sede Estación 1	4
Sede Estación 2	1
Sede Parquesoft	1
Sede Campestre	5
Sin especificar	1
TOTAL	55

Fuente: Control de Seguimiento a las PQRS y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Consolidado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC

En términos porcentuales equivale a indicar que la Sede Central ocupa un 78%.

Grafica No. 5.



Fuente: Control de Seguimiento a las PQRs y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Diagramado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC

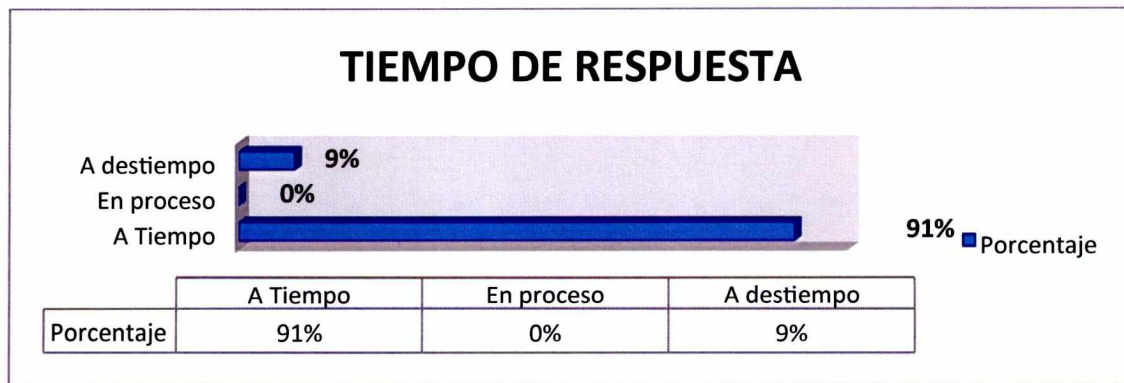
6.1.5. TIEMPO DE LAS RESPUESTAS

Es importante resaltar que en el seguimiento de la Dirección de Control Interno, se pudo establecer, que el 91% de las PQRs se tramitaron de manera oportuna, y para este periodo, ninguna de las PQRs recibidas y tramitadas se encuentra en proceso de respuesta.

El aspecto negativo se presenta con el 9% que se respondieron fuera de términos.

Seguidamente se grafica esta situación.

Grafica No. 6.



Fuente: Control de Seguimiento a las PQRs y F. Oficina de Calidad UNIAJC
Diagramado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC



9/12

6.1.6. COMPARATIVO TRIMESTRAL DE OPORTUNIDAD DE RESPUESTA.

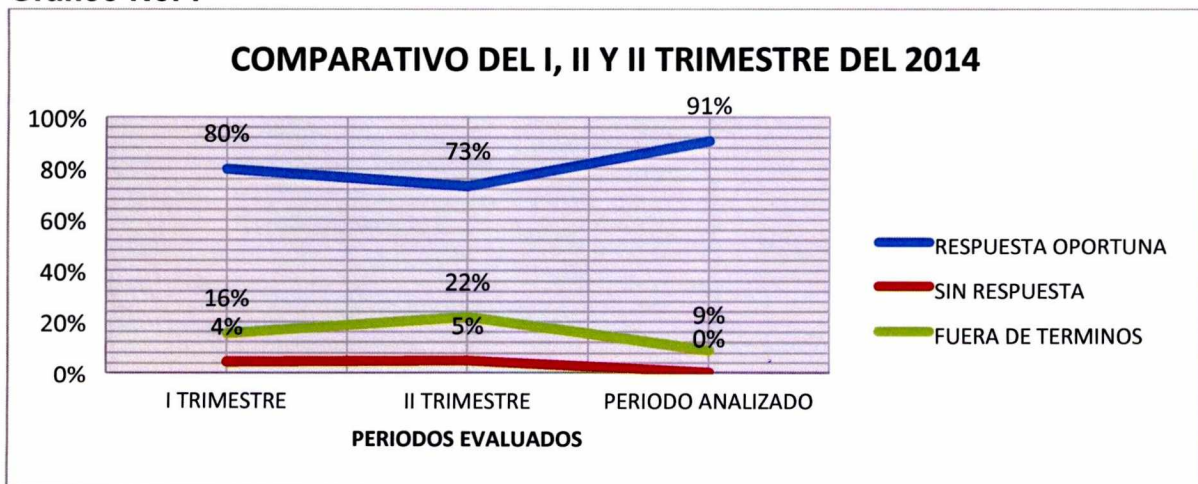
Observando en el cuadro que a continuación se presenta, el comportamiento de la oportunidad de respuesta, se puede expresar que:

- ✓ entre el primer y tercer trimestre de la vigencia 2014, se presentan cambios significativos, como se refleja en los resultados del seguimiento donde se pasó del 80% del primer trimestre al 91% en el tercer trimestre.
- ✓ La mejora equivale al 14%.
- ✓ En lo referente a las respuestas a los usuarios fuera de términos, entre el primer y tercer trimestre de la vigencia 2014, se refleja que de un 16% que se presenta en el primer período se pasa al 9% en el tercer trimestre.
- ✓ La mejora equivale al 46%.

CUADRO COMPARATIVO DEL I, II Y III TRIMESTRE DEL 2014				
TRAMITE	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	VARIACIÓN PERIODO ANALIZADO
RESPUESTA OPORTUNA	80%	73%	91%	14%
SIN RESPUESTA	4%	5%	0%	-
FUERA DE TERMINOS	16%	22%	9%	44%

Consolidado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC

Grafico No. 7



Diagramado por la Dirección de Control Interno de la UNIAJC



7. DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

La UNIAJC trabaja en el fortalecimiento del derecho de petición como mecanismo que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado.

La Dirección de Control Interno reitera que el derecho de petición es un derecho de petición fundamental, consagrado en la Constitución Política de Colombia, es decir que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

Seguidamente se presenta relación de los derechos de petición recepcionados y tramitados en el III trimestre de la presente vigencia, los cuales fueron resueltos a tiempo.

Nº	Fecha Recibo	Fecha Respuesta	Peticionario Nombres y Apellidos	Funcionario Responsable Nombre y Apellido / Cargo	Descripción Breve de la Petición
1	2014/07/09	2014/07/29	Rodolfo García@transparencia uniajc@hotmail.com	OFICINA JURÍDICA	Solicita a la UNIAJC indique porque paga deudas y obligaciones de sus funcionarios
2	2014/07/18	2014/07/31	CLAUDIO ARBOLEDA ESCALA	OFICINA JURÍDICA	Alcance respuesta 2º derecho de petición
3	2014/07/23	2014/07/31	CLAUDIO ARBOLEDA ESCALA	OFICINA JURÍDICA	Respuesta a la Comisión Auditora Dirección Técnica Ante el Sector Educación Contraloría de Cali.

Fuente: Oficina de Jurídica de la UNIAJC

De la misma manera, se relacionan las tutelas recepcionados en la UNIAJC, ajustándose a Derecho, la Norma y la Ley.

Nº	Fecha Recibo	Fecha Respuesta	Peticionario Nombres y Apellidos	Funcionario Responsable Nombre y Apellido / Cargo	Descripción Breve de la Petición
1	2014/07/28	2014/08/08	CLAUDIO ANTONIO ARBOLEDA ESCALA	OFICINA JURIDICA	Vulneración de su derecho fundamental de PETICIÓN.

Fuente: Oficina de Jurídica de la UNIAJC

8. RECOMENDACIONES

Como resultado la evaluación realizada a las PQRS, F y tutelas, la Dirección de Control Interno, hace las siguientes recomendaciones:

- 8.1.** Continuar fortaleciendo los tiempos de respuesta¹ que están dispuestos en la normatividad en cuanto al trámite de las comunicaciones de los usuarios, porque de no atenderse dentro de los términos establecidos por la Ley, se puede incurrir en sanciones administrativas y permitir al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos.

MODALIDAD DE PETICIÓN	NORMATIVIDAD APLICABLE	TERMINO PARA CONTESTACIÓN
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR Y GENERAL	Artículo 14 de la Ley 1437 de 201 y Artículo 23 de la C.N	Quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recepción.
QUEJAS, SUGERENCIAS O RECLAMOS (Son clasificados como derechos de petición en interés general o particular)	Artículo 14 de la Ley 1437 de 201 y Artículo 23 de la C.N	Quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	Numeral 1º del Artículo 14 de la Ley 1437 de 201	Diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso de tiempo no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregaran dentro de los tres (03) días siguientes

¹ PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE VILA DEL ROSARIO - DEPARTAMENTO NORTE DE SANTANDER-

<p>DERECHO DE PETICION DE CONSULTA</p>	<p>Numeral 2º del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011</p>	<p>Treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente a su recibo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en este plazo, se deberá informar al peticionario de inmediato y antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalado el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>
<p>DERECHO DE PETICION ENTRE AUTORIDADES</p>	<p>Artículo 30 de la Ley 1437 de 2011</p>	<p>Deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente de su recibo.</p>

- 8.2. Difundir y colectivizar el procedimiento "Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas" tanto a los usuarios internos como externos.
- 8.3. Aplicar oportunamente los correctivos tendientes a la mejora continua en los servicios a los usuarios.
- 8.4. Llevar un registro de las PQRS recibidas por medio del fax o teléfono dado que a la fecha no se evidencia esta situación.

Atentamente,


Gloria Amparo Caicedo Narváez.
Directora de Control Interno

Gestión Documental.
Análisis: Jesenia Rojas Muñoz. *JRM*

