

# EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

103.084/22

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) DE LA UNIAJC. CON CORTE AL 31 DE MAYO DE 2022.

### 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 2022, realizó el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD formuladas por parte de la comunidad universitaria y público en general, ante la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, permitiendo conocer la opinión sobre el servicio prestado y los aspectos donde existan falencias para generar oportunidades de mejora.

De la misma forma, se busca determinar si la institución cumple con la atención de las PQRSFD 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 permite contribuir al mejoramiento continuo de la institución y al cumplimiento de sus objetivos.

Así mismo, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios evaluando de esta manera su nivel de cumplimiento en términos de calidad y oportunidad, así como el impacto y nivel de satisfacción que se está generando en los ciudadanos.

Conforme a lo anterior y a partir de la identificación de debilidades, fortalecer y establecer acciones en la gestión de la prestación de los servicios en la institución Universitaria Antonio José Camacho – UNIAJC en procura de la mejora continua que permita incrementar la satisfacción de los grupos de valor.

### 2. OBJETIVO

Verificar los resultados de la gestión y cumplimiento frente a la atención de los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios mediante los canales de atención brindados por la institución en relación con las PQRSFD, de acuerdo a las disposiciones normativas.

### 3. ALCANCE

El presente seguimiento a las PQRSFD de la UNIAJC corresponde al periodo comprendido entre 01 de diciembre de 2021 hasta 31 de mayo de la vigencia 2022. Acciones relacionadas con PQRSFD y articuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2022.



103.084/22

#### 4. CRITERIOS

- 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”.
- 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”.

#### 5. METODOLOGÍA

El auditor designado de la Oficina de Control Interno, abogado Oscar Mauricio Ojeda Pantoja, adscrito a la oficina en calidad de contratista, evaluó el Informe de PQRSFD para el periodo señalado publicado por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional de la UNIAJC, requiriendo adicionalmente a la misma dependencia, información sobre la gestión de las PQRSFD correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022.

Para el análisis de la información, se tuvo como indicadores:

1. La información reportada por la oficina gestora.
2. El informe publicado por la misma.
3. Las evidencias de control, clasificación, gestión y desempeño ante las PQRSFD.
4. Llamadas, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos de verificación de satisfacción de usuarios ante sus PQRSFD tramitadas en el periodo objeto de este informe, realizadas por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional.

#### 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

##### 6.1 MEDIOS INSTITUCIONALES PARA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSFD

La Oficina de Control Interno de acuerdo al seguimiento realizado a las PQRSFD y a la información reportada por la oficina de Gestión de la Calidad Institucional, evidencia que la UNIAJC cuenta con los siguientes canales de atención a la ciudadanía en general, para la radicación de PQRSFD:



103.084/22

- 1) Aplicativos PQRSFD <https://www.uniajc.edu.co/quejas-reclamos-y-sugerencias/>

**Bienvenido**

Bienvenido a la aplicación de PQRSF- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias .

En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias .

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción *Registro como Usuario* .

**Glosario**

**Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

*Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario .*

© Plataforma - Universidad de Pamplona

Fuente: Ilustración Aplicativo PQRSFD

- 2) Correo Electrónico [sigo@admon.uniajc.edu.co](mailto:sigo@admon.uniajc.edu.co)  
[buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co](mailto:buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co)
- 3) Vía Telefónica 317 4378010
- 4) Buzón PQRSFD, la institución cuenta con buzones metálicos ubicados en diferentes puntos en las sedes de la institución.



## 6.2 REGISTRO DE PQRSFD

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, entre el 01 de diciembre de 2021 y el 31 de mayo de la vigencia 2022, se recibieron un total de **173 PQRSFD**, las cuales fueron radicadas a través de los canales dispuestos por la institución, en la siguiente tabla se registra la cantidad de requerimientos clasificados de acuerdo a su tipología:

103.084/22

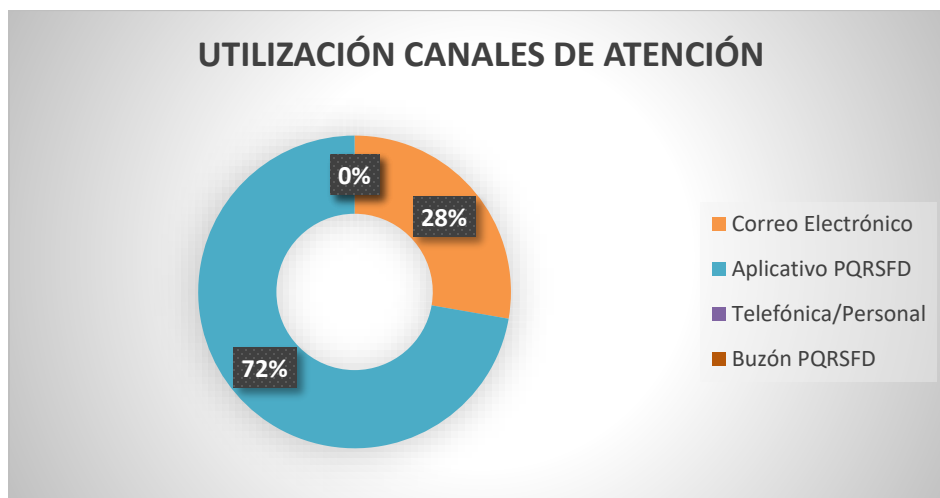
**Tabla N° 1** Tipología de PQRSFD radicadas durante el periodo de seguimiento.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Peticiones	59
Solicitudes	17
Consultas	45
Reclamos	25
Quejas	25
Sugerencias	1
Felicitaciones	1
Denuncias	0
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>

Los anteriores datos evidencian que los usuarios y grupos de valor acuden a las diferentes modalidades disponibles de PQRSFD y que la tipología más utilizada es la *Petición*, con 59 radicados, seguida de las *Consultas* con 45 radicados durante el periodo evaluado.

En esta misma línea, en la siguiente tabla se encuentran los requerimientos clasificados de acuerdo al uso de modalidad de canales de atención ofrecidos por la institución para la radicación de las PQRSFD y su porcentaje:

**Tabla N° 2** Utilización de Canales de Atención de PQRSFD.



MODALIDAD	RADICADOS	%
Correo Electrónico	48	28%
Aplicativo PQRSFD	125	72%
Telefónica/Personal	0	0%
Buzón PQRSFD	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

**103.084/22**

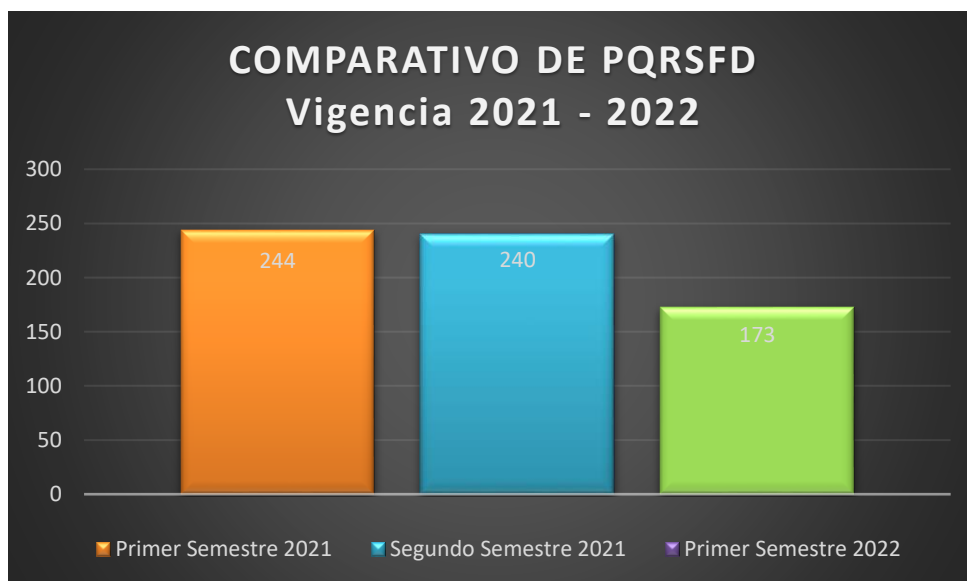
De acuerdo al cuadro anterior, se pudo evidenciar que el canal más utilizado por los usuarios o grupos de valor es el **Aplicativo PQRSFD** de la institución, con una representación de 72% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades.

Ahora bien, en cuanto a los tipos de peticionarios, en la siguiente tabla se puede observar que los estudiantes son los más representativos con un total de 143 requerimientos, seguido por los aspirantes con un total de 10 requerimientos, otros tipos de usuarios con un total de 10 requerimientos y finalmente los egresados y docentes y/o funcionarios administrativos con un total de 7 y 3 requerimientos realizados respectivamente durante el periodo comprendido entre el 01-12-2021 hasta el 31-05-2022.

**Tabla N° 3** Tipo de Peticionarios.

PETICIONARIO	CANTIDAD
Estudiantes	143
Aspirantes	10
Otros Usuarios	10
Egresados	7
Docentes y/o Funcionario	3
<b>TOTAL</b>	<b>173</b>

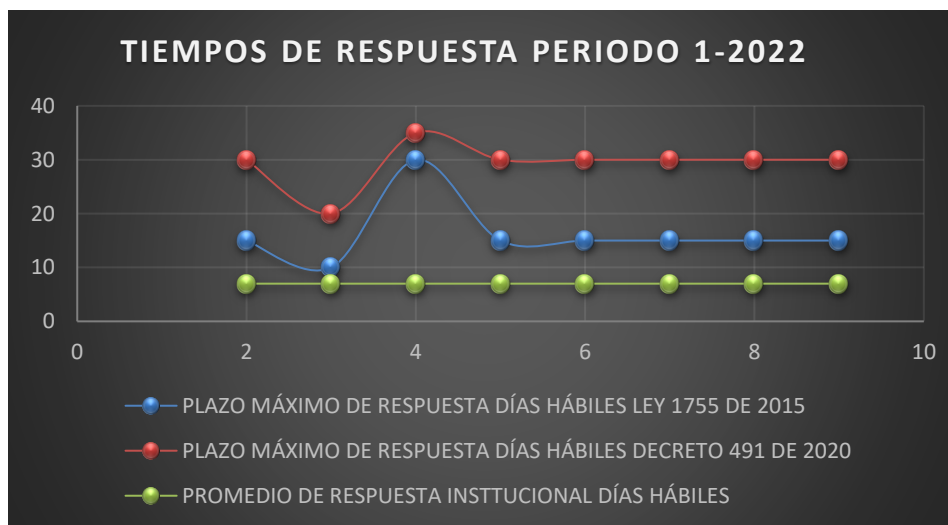
Dentro de la presente evaluación, se analizó también el número de requerimientos elevados por los usuarios durante el primer semestre de 2022, en un comparativo con los dos semestres de la vigencia 2021, a partir de lo cual se evidencia que se presentó una disminución del 29,01% en la recepción de PQRSFD, siendo significativo señalar que del total de 173 requerimientos, 50 obedecen a quejas o reclamos en una población de 11.602 estudiantes, 317 docentes, 120 funcionarios administrativos y 112 contratistas:



103.084/22

### 6.3 RESPUESTAS A PQRSFD

Tras el seguimiento realizado a la información suministrada por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional de la UNIAJC, se evidenció que los tiempos de respuesta a 170 PQRSFD radicadas, se encuentran entre los 0 y 30 días hábiles (por aplicación de lo establecido en el decreto 491 de 2020 – Emergencia Sanitaria) y los 0 y 15 días hábiles (se retoma el término establecido por la ley 1755 de 2015 tras la derogatoria del decreto 491 de 2020 a través de la ley 2207 de 2022), es decir, que se efectuaron dentro de los términos legalmente establecidos para su resolución:



No obstante, 3 PQRSFD se resolvieron de manera extemporánea, tal y como lo presenta la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional en su informe semestral:

“En este periodo sólo se respondieron atrasadas tres (3) PQRSFD, a pesar de las acciones adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar resolver los requerimientos dentro de los tiempos establecidos. A continuación, se reportan PQRSFD que se respondieron con retraso:

- Tesorería (5 días de retraso): Una (1) Petición, solicitando “Por qué no puede ser beneficiada con el programa de matrícula cero”.
- Oficina de Desarrollo Profesorar (23 días de retraso): Una (1) Consulta, solicitando “información de cursos para docentes”.
- Programa Administración en Salud (2 días de retraso): Una (1) Queja, solicitando “Verificación de registro de notas”.

Estos casos, aunque estadísticamente hablando, no representan un índice significativo frente al total de PQRSFD tramitadas dentro de los tiempos correctos, pues son solo el 1.7% de las 173 gestiones realizadas, deben ser tratados con sumo cuidado por parte de la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional y las dependencias encargadas de haber

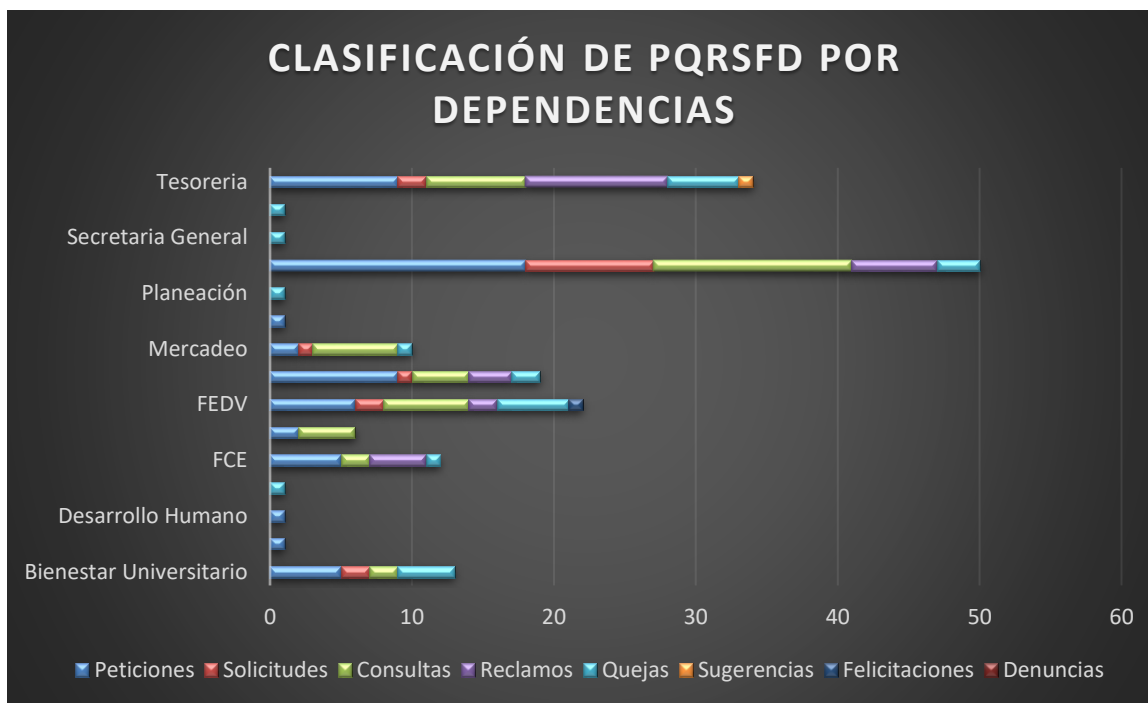
103.084/22

dado la respuesta oportuna, ya que cada usuario merece el respeto de sus derechos constitucionales y legales, y deposita en la Institución Universitaria la confianza en una gestión eficiente y eficaz de sus requerimientos. En este mismo orden, es vital recordar a los servidores públicos de las dependencias responsables de gestionar las PQRSFD asignadas, que la omisión de los tiempos máximos de respuesta, puede implicar una falta a los deberes o funciones administrativas designadas y por lo tanto, pueden constituirse en una eventual falta disciplinaria.

#### 6.4 DEPENDENCIAS DESTINATARIAS

Teniendo en cuenta los datos consolidados y el análisis de la información sobre la gestión de las PQRSFD en el periodo evaluado, se pudo identificar las dependencias con mayor cantidad de PQRSFD recibidas, como se muestra en la siguiente gráfica:

**Tabla N° 5** PQRSFD clasificadas por dependencias.



Se puede evidenciar que la dependencia con mayor número de PQRSFD recibidas es la Oficina de Admisiones y Registro Académico, con un total de 50 requerimientos.

Dentro de las PQRSFD tramitadas por esta dependencia, se observa en la base de datos suministrada por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, que los principales temas sobre los cuales versan los requerimientos realizados por los usuarios ante la UNIAJC son: **cambio de sede, cambio de programa y cancelación de matrícula**, con una tasa de 17 requerimientos frente al total de 50, esto es el 34% de las solicitudes.



103.084/22

## 6.5 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Desde la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, se informa que se aplicó medición de satisfacción a las respuestas de las PQRSFD, por diferentes medios: llamadas a líneas celulares, comunicación mediante WhatsApp, comunicación por Correos Electrónicos.

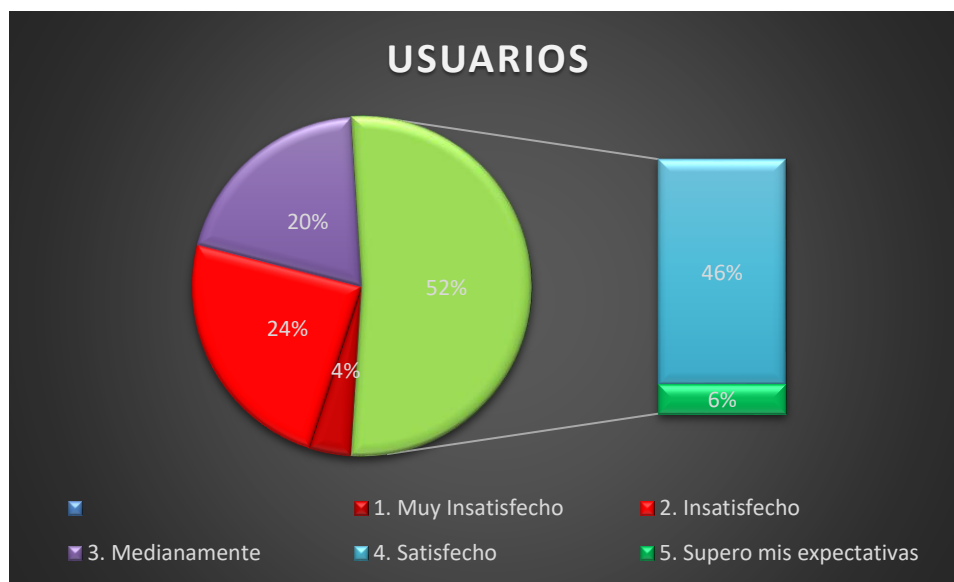
De un total de 173 usuarios la medición se logró efectuar satisfactoriamente a 69 de ellos, muestra que representa el **39,88% del total de PQRSFD** radicadas en el periodo comprendido desde 01 de diciembre del 2021 hasta el 31 de mayo de 2022, lo cual a juicio del auditor, significa un resultado satisfactorio a efectos de la retroalimentación institucional frente a la gestión de los requerimientos, sin embargo, es un resultado que claramente impone una mejora continua del proceso de medición de satisfacción, no solo para identificar falencias sino también las fortalezas, potencialidades y avances institucionales en esta materia.

Se evidencia que la medición se realizó mediante pregunta directa a cada usuario contactado de manera efectiva por la Institución, en la que se indagó por su grado de satisfacción utilizando la escala de 1 a 5 de la siguiente forma:

1= Muy insatisfecho; 2= Insatisfecho; 3= Medianamente satisfecho; 4= Satisfecho; y 5= Supero mis expectativas.

Analizados los resultados de la aplicación de esta medición, encontramos los siguientes resultados:

**Tabla N° 6** Resultado Medición de satisfacción a las respuestas de PQRSFD.





**103.084/22**

De acuerdo con lo anterior se observa que un 52% de los encuestados se encuentran en niveles de satisfacción altos, un 20% se encuentran medianamente satisfechos y un 28% de los encuestados no están satisfechos con la atención prestada en cuanto a la respuesta brindada por la UNIAJC.

En este punto, es importante resaltar el alto grado de satisfacción de un poco más de la mitad de los usuarios que participaron en la medición, pero es imperativo y vital centrar la atención de la Institución en el 28% de los encuestados que manifestaron encontrarse insatisfechos o muy insatisfechos con la atención de sus requerimientos.

Para lo anterior, debe revisarse cada uno de los casos a fin de conocer las razones que motivaron el grado de insatisfacción y elaborar una hoja de ruta con las dependencias que gestionaron la respuesta a los requerimientos, a fin de corregir las acciones u omisiones que pudieron desencadenar una respuesta inadecuada, incompleta o inoportuna a las PQRSFD.

### **6.6 EL SISTEMA DE PQRSFD EN RELACIÓN CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG tiene como condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad. En torno a la satisfacción de las necesidades ciudadanas, las entidades focalizan sus procesos y el uso de sus recursos. Según el manual operativo de MIPG, la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, tiene como propósito permitirle a una entidad pública definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad. En este sentido, uno de los planes institucionales que incluye estrategias encaminadas a satisfacer las necesidades de los grupos de valor, es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, siendo este de carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio; dichos componentes son:

- Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Mediante la *Resolución N° 027 de 2022*, se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2022 en la UNIAJC, el cual tiene como objetivo general, establecer parámetros para integrar a la gestión institucional, acciones de prevención de actos de



**103.084/22**

corrupción y mejora en los mecanismos de participación, acceso a la información y atención a los usuarios y ciudadanos.

La Oficina Asesora de Planeación y el Área de Gestión de la Calidad Institucional, articulan actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano relacionadas con las PQRSFD, incluidas en el componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, garantizando sus derechos y participación, actividades enfocadas en fijar acciones y estrategias que optimicen y mejoren la atención que se ofrece a los usuarios y en general a la ciudadanía interesada en el accionar de la UNIAJC.

En este sentido, la Oficina de Control Interno evidenció que se programaron un total de 5 actividades para ser implementadas durante la presente vigencia:

**Tabla N° 7** Actividades de PQRSFD relacionadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIAJC Versión 2022.

Componente	Subcomponente	Actividad
<b>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Funcionamiento permanente del Sistema de PQRS para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos. Actualizar y aplicar Encuesta satisfacción institucional.
	Conocimiento al servicio al ciudadano	Elaborar Informes de PQRS y de Satisfacción para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Divulgar los resultados de Encuesta de Satisfacción y Sistema de PQRS, y definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los mismos.
<b>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Actualización permanente de la información publicada en el link de Transparencia y acceso a la información Pública.

**Fuente:** Resolución N° 027 de 2022 "Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIAJC - Versión 2022".

La Oficina de Control Interno realizó requerimiento a la Oficina Asesora de Planeación de la UNIAJC, sobre la implementación de las actividades de las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2022, con el fin de evaluar el avance de las mismas, evidenciando progreso en las 4 actividades relacionadas con PQRSFD, de acuerdo con las fechas establecidas en la Resolución N° 027 de 2022, como se observa a continuación:



103.084/22

**Tabla N° 8** Avance de actividades PQRSFD Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2022.

Componente	Subcomponente	Actividad	Avance de Actividad y Porcentaje
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Funcionamiento permanente del Sistema de PQRS para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos.	El informe fue analizado por los procesos, previo a las auditorías internas al SIGO y el reporte de dicho análisis se consignó en las actas del 1° seguimiento a riesgos del año 2022, ubicadas en <a href="https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/onedrive_admon_uniajc_edu_co/EsdaFeNbMCRHhF8j2WOBx8BgahQk_cwh-5IElqgkzOMQ?e=MXsdTw">https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/onedrive_admon_uniajc_edu_co/EsdaFeNbMCRHhF8j2WOBx8BgahQk_cwh-5IElqgkzOMQ?e=MXsdTw</a> . 50%
		Actualizar y aplicar Encuesta satisfacción institucional.	N/A
	Conocimiento al servicio al ciudadano	Elaborar Informes de PQRS y de Satisfacción para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Ambos informes fueron analizados por los procesos, previo a las auditorías internas al SIGO y el reporte de dicho análisis se consignó en las actas del 1° seguimiento a riesgos del año 2022, ubicadas en <a href="https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/onedrive_admon_uniajc_edu_co/EsdaFeNbMCRHhF8j2WOBx8BgahQk_cwh-5IElqgkzOMQ?e=MXsdTw">https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/onedrive_admon_uniajc_edu_co/EsdaFeNbMCRHhF8j2WOBx8BgahQk_cwh-5IElqgkzOMQ?e=MXsdTw</a> . En esta vigencia 2022 sólo queda pendiente el Informe de PQRSFD I-2022. 67%
	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Divulgar los resultados de Encuesta de Satisfacción y Sistema de PQRS, y definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los mismos.	Ambos informes fueron analizados por los procesos, previo a las auditorías internas al SIGO y el reporte de dicho análisis se consignó en las actas del 1° seguimiento a riesgos del año 2022, ubicadas en <a href="https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/onedrive_admon_uniajc_edu_co/EsdaFeNbMCRHhF8j2WOBx8BgahQk_cwh-5IElqgkzOMQ?e=MXsdTw">https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/onedrive_admon_uniajc_edu_co/EsdaFeNbMCRHhF8j2WOBx8BgahQk_cwh-5IElqgkzOMQ?e=MXsdTw</a> . 34%
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Actualización permanente de la información publicada en el link de Transparencia y acceso a la información Pública.	<b>Evidencia:</b> <a href="http://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/">http://www.uniajc.edu.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/</a> 40%

Fuente: Monitoreo al PAAC – Primer Cuatrimestre 2022 - Oficina Asesora de Planeación



103.084/22

### 7. CONCLUSIONES.

- La Institución Universitaria Antonio José Camacho cuenta con mecanismos y medios idóneos para la radicación y trámite de PQRSFD por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general abarcando los medios físicos, electrónicos, telefónicos y de manera prevalente, cuenta con el desarrollo de un Aplicativo exclusivo para estos requerimientos, facilitando el acceso a la información de todos los directa o indirectamente relacionados con la Institución y sus servicios educativos.
- El número de PQRSFD radicadas durante el periodo evaluado, evidencia un alto grado de eficiencia académico administrativa en la entidad, ya que de una población de 11.602 estudiantes, 317 docentes, 120 funcionarios administrativos y 112 contratistas, solo 50 de 173 requerimientos elevados, se trataron de Quejas o Reclamos, esto es un equivalente al 0.4% del total de integrantes de la comunidad universitaria.
- El trámite y resolución de las PQRSFD radicadas en el periodo objeto de evaluación, se realizó de manera altamente satisfactoria, habiéndose gestionado el 98.3% de los requerimientos, dentro del plazo máximo legal permitido de acuerdo a la naturaleza de los mismos, y solo un 1.7% se gestionó de manera tardía.
- El seguimiento a la satisfacción de los usuarios que radicaron PQRSFD en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, se erige como un gran acierto a la medición de impacto institucional y permite de manera contundente evaluar la eficiencia de las dependencias al momento de resolver una PQRSFD, como también denotar la percepción de los grupos de valor que acceden a estos recursos de información, frente a la manera como la Institución ha abordado sus requerimientos; en este sentido, es importante tener en cuenta los resultados obtenidos por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional: 52% de los encuestados manifestaron niveles de satisfacción altos, un 20% se encontraron medianamente satisfechos y un 28% de los encuestados no estuvieron satisfechos.
- Se evidenció que para la presente vigencia se articularon y se cumplieron actividades proyectadas en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano denominado Mecanismos para la Atención al Ciudadano, como se pudo observar en los seguimientos correspondientes al primer cuatrimestre de la presente vigencia, de esta manera se ve reflejado el compromiso en busca del fortalecimiento de la gestión de las PQRSFD con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de valor e interés de la UNIAJC.
- Se resalta la labor realizada por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional en cuanto a la consolidación de la información que se presentó de manera pública mediante el INFORME DE PQRSFD por parte de esa dependencia, para el marco de tiempo comprendido entre el 1 de diciembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, lo cual hace posible realizar un seguimiento práctico a la gestión de las respuestas



103.084/22

a las PQRSFD que se tramitan ante la UNIAJC por parte de los órganos de control interno y externo, como también por la ciudadanía en general.

### 8. RECOMENDACIONES.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de sus funciones de evaluación, seguimiento y control de los diferentes procesos académico administrativos desarrollados por las diferentes dependencias de la UNIAJC, y a fin de que las mismas generen acciones encaminadas a fortalecer sus competencias y elevar los niveles de eficiencia y eficacia frente al trámite y respuesta de las PQRSFD, camino a la excelencia institucional en la prestación del servicio educativo, en base a los resultados obtenidos en el presente informe, recomienda:

- Adelantar por parte de la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional en conjunto con la Oficina de Desarrollo Humano de la UNIAJC, capacitaciones o charlas de formación para los servidores públicos de la Institución, encargados de tramitar las respuestas a las PQRSFD en cada dependencia, en las cuales se enfatice la imperante necesidad de dar solución a los requerimientos con coherencia, claridad, calidez y sobre todo oportunidad, con el fin de enriquecer y fortalecer los niveles de satisfacción hacia los usuarios y grupos de valor.
- Es importante recomendar a los responsables de tramitar las PQRSFD, verificar que las respuestas brindadas a los peticionarios frente a los requerimientos de cada ciudadano se realicen dentro de los términos de Ley establecidos, con el fin de evitar re procesos en los requerimientos de los usuarios, que repercutan en su grado de insatisfacción con la gestión institucional o desemboquen en acciones judiciales de tutela de sus derechos fundamentales.
- En línea seguida a la precedente recomendación, es fundamental que la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, realice un seguimiento más profundo a las respuestas de las PQRSFD de los usuarios que generaron una calificación de 1 o 2 en la medición realizada para el periodo evaluado, y en las que se argumenta como causa de su insatisfacción que no fueron resueltas en debida forma y de fondo sus requerimientos, esto a fin de identificar los responsables de las respuestas incompletas, inadecuadas o inoportunas y en consecuencia, en caso de identificar acciones u omisiones administrativas por parte de los funcionarios, remitir los casos a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que se adelante la investigación de esas conductas y eventualmente se produzcan las acciones disciplinarias pertinentes, toda vez que el trámite y respuesta de una PQRSFD constituye un deber legal.
- Potencializar la labor de medición del nivel de satisfacción de los usuarios de PQRSFD, a fin de alcanzar al menos el 51% de la población objeto, permitiendo conocer de manera más amplia y estadísticamente más certera, la percepción de los mismos sobre la gestión institucional de sus requerimientos.



## EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

103.084/22

- Continuar para el segundo semestre de 2022, con la implementación y desarrollo eficiente de las actividades de las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información de la actual vigencia, generando las evidencias pertinentes que permitan denotar los avances obtenidos, encaminándose a lograr el cumplimiento del 100% de los objetivos propuestos al finalizar el periodo 2-2022 en la Institución.

Atentamente,



**LILIANA HERRERA BELALCAZAR**  
Jefe de Oficina de Control Interno  
UNIAJC

**Proyectó:** Oscar Mauricio Ojeda Pantoja – Abogado Contratista Oficina de Control Interno  
**Asistencia Técnica:** Diana María Torres – Técnico Administrativo Oficina de Control Interno

**Revisó:** LHB

