



**Antonio José
Camacho**
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



SC-CER
115543

INFORME OFICIAL

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Versión Final



Seguimiento

A la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) Semestre I de 2024.

Junio 28 de 2024

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. CRITERIOS NORMATIVOS	5
5. METODOLOGÍA	7
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	8
7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES PREVIAS.....	21
8. RECOMENDACIONES.....	23
9. CONCLUSIONES.....	25

103-084/24

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 2024, realizó el 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, durante el primer semestre de la vigencia 2024, permitiendo conocer la opinión sobre el servicio prestado y los aspectos donde existen falencias para generar oportunidades de mejora.

Estos seguimientos buscan 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, tal como lo dispone el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), contribuyendo con la lectura de los resultados, a la potencialización de la calidad y excelencia en la atención de los usuarios de los servicios educativos y la ciudadanía en general.

Para abordar la lectura de este informe, es importante tener en cuenta que la gestión 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 y 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.

Finalmente, como lo señala el MECI en su componente de Evaluación Independiente, “la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización” recalcando que “la

independencia en la evaluación, se predica del examen que sobre el Sistema de Control Interno y la gestión, realizan personas que no están directamente involucradas en el desarrollo de las actividades de cada proceso.”; por tal razón, la neutralidad del equipo de profesionales de Control Interno es la cualidad que permite conceptuar sobre el desarrollo y efectividad del Sistema de Control Interno y la gestión administrativa, sin favorecer a ningún servidor público o área de la UNIAJC.

2. OBJETIVO

Evaluar los resultados de la gestión y el cumplimiento de los términos legales en la atención de los diferentes requerimientos bajo la forma de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD efectuados por los usuarios mediante los canales de atención brindados por la Institución Universitaria Antonio José Camacho, de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes.

3. ALCANCE

El presente informe contiene los resultados de la evaluación y seguimiento realizado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD de la UNIAJC correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2023 hasta el 31 de mayo de 2024 al igual que a las acciones relacionadas con PQRSFD y articuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2024.

4. CRITERIOS NORMATIVOS

- **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.

Link acceso a la norma:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>

- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Link acceso a la norma:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>

- **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.

Link acceso a la norma:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

- **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”.

Link acceso a la norma:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

- **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”.

Link acceso a la norma:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

- **Decreto 103 De 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

Link acceso a la norma:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60556>

- **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”.

Link acceso a la norma:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=90730>

- **Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano UNIAJC 2024** - Resolución de Rectoría 033 de enero 22 de 2024.

Link acceso a la norma:

[Resolucion-No.-033-de-2024-Plan-Anticorruptcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2024.pdf \(uniajc.edu.co\)](#)

5. METODOLOGÍA

El auditor designado de la Oficina de Control Interno evaluó el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - 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 2023 hasta el 31 de mayo de 2024. Para el análisis de la información, se tuvo como fuentes para valoración y seguimiento:

- 1) La información reportada por la oficina gestora.
- 2) El informe publicado por el área de Calidad Institucional adscrita a la Oficina Asesora de Planeación.
- 3) Las evidencias de control, clasificación, gestión y desempeño ante las PQRSFD.
- 4) Tabla de consolidación de información de 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 el área de Gestión de la Calidad Institucional.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Para realizar este informe la Oficina de Control Interno procede a solicitar la información relacionada con las PQRSFD al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2023 hasta el 31 de mayo de 2024, a la oficina gestora, la cual da respuesta el 21/06/2024, allegando informe de las PQRSFD emitido con corte al 31 de mayo de 2024, y el seguimiento realizado al trámite de las mismas. Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a la normativa aplicable.

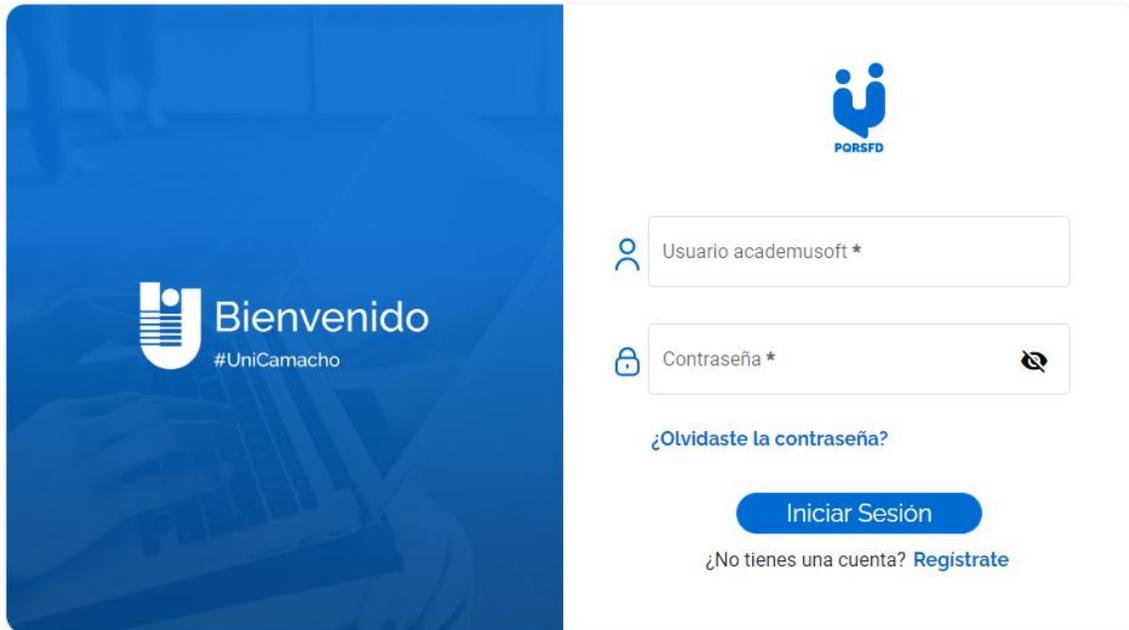
6.1. MEDIOS INSTITUCIONALES PARA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSFD

La Oficina de Control Interno de acuerdo con el seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - 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:

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

Informe Final – Control Interno

Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) Semestre I de 2024.



Fuente: Aplicativo PQRSFD

- 2) Correo Electrónico sigo@admon.uniajc.edu.co
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. ANÁLISIS CUALITATIVO DE PQRSFD

Tipología de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD. De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, entre el 01 de diciembre de 2023 hasta el 31 de mayo de 2024, se recibieron un total de **93 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 con su tipología:

Tabla No. 1 Tipología de PQRSFD radicadas durante el periodo de seguimiento.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Peticiones	17
Solicitudes	44
Consultas	6
Reclamos	3
Quejas	23
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	0
TOTAL	93

Fuente: Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 31 de mayo 2024

Los anteriores datos evidencian que los usuarios pertenecientes a los diferentes grupos de valor que giran en torno a la UNIAJC acuden a las diferentes modalidades disponibles de PQRSFD y que la tipología más utilizada es las *Solicitudes*, con 44 radicados, seguida de las *Quejas* con 23 radicados durante el periodo evaluado.

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

Tabla No. 2 Utilización de Canales de Atención de PQRSFD.

MODALIDAD	RADICADOS
Correo Electrónico	87
Aplicativo PQRSFD	4
Buzón Físico	2
TOTAL	93

Fuente: Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 31 de mayo 2024

Gráfica No. 1



Gráfico construcción Oficina de Control Interno

De acuerdo con la información expuesta anteriormente, se puede evidenciar que el canal más utilizado por los usuarios o grupos de valor es el Correo electrónico de la institución, con una representación del **94% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades**. Este resultado consóida a la mensajería electrónica de la UNIAJC como un canal eficaz y eficiente, de alto impacto y fácil acceso por parte de la comunidad universitaria, sin embargo, el uso del Aplicativo PQRSFD **Institucional**, muestra un uso del **4% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades**, situación que refleja un

bajo conocimiento de la comunidad de la existencia de este aplicativo, por lo cual ha de considerarse una recomendación al respecto, para fortalecer el uso de este instrumento.

Tipo de Peticionarios. 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 56 requerimientos, seguido por los aspirantes con un total de 19 requerimientos, otros usuarios los cuales se entiende son ciudadanos que no forman parte de la comunidad universitaria, quienes elevaron 16 solicitudes a manera de consulta y finalmente los egresados con 2 requerimientos realizados durante el periodo evaluado.

Tabla No. 3 Tipo de Peticionarios.

PETICIONARIO	CANTIDAD
Estudiantes	56
Aspirantes	19
Otros Usuarios	16
Egresados	2
TOTAL	93

Fuente: Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 31 de mayo 2024

En este punto es importante resaltar que el informe presentado por el área de Calidad Institucional adscrita a la oficina Asesora de Planeación, incluye en esta ocasión la identificación de los géneros de los usuarios que presentaron las diferentes PQRSFD teniendo como resultado lo siguiente:

Tabla No. 4 Género de peticionarios

GÉNERO - GRUPO	RADICADOS
Femenino	66
Masculino	26
Empresa	1
TOTAL	93

Fuente: Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 31 de mayo 2024

- El 71% de peticionarios pertenece al género femenino.
- El 28% de peticionarios pertenece al género masculino.
- EL 1% de peticionarios pertenece a empresas.

COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD. Dentro de la presente evaluación, se analizó en un comparativo de las vigencias 2020, 2021 y 2022, 2023 y lo que va corrido de la vigencia 2024, a partir de lo cual se evidencia que en el año 2020 se llegó a un pico de 562 PQRSFD, y a partir de ello se ha venido presentando una disminución sustancial, siendo significativo señalar que para el primer semestre de 2024 del total de 93 requerimientos, 23 obedecen a quejas o reclamos en una población de más de 14.177 estudiantes, 135 docentes ocasionales, 21 docentes de carrera, 625 docentes cátedra, 122 funcionarios administrativos y 146 contratistas, lo cual refleja una alta calidad en la gestión institucional:

Gráfica No. 2

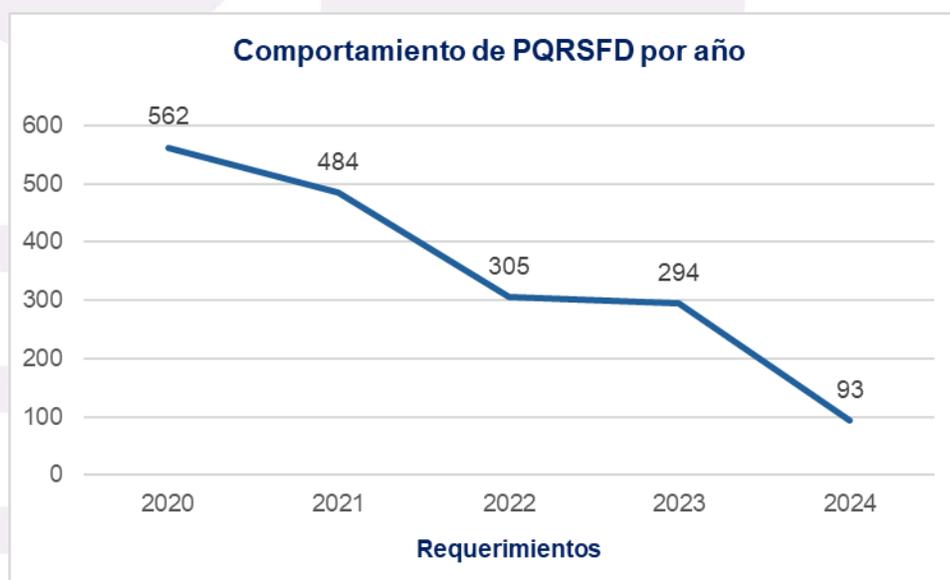


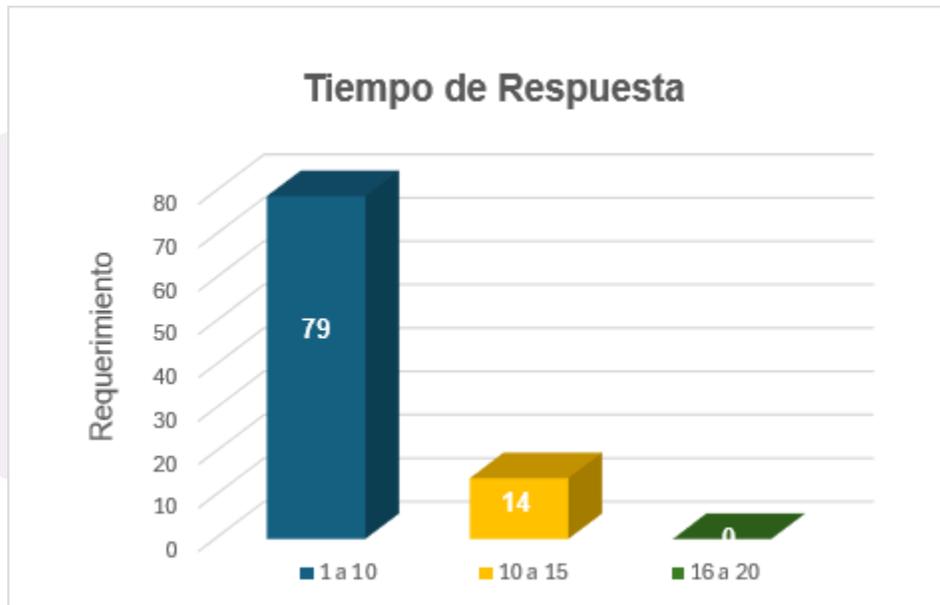
Gráfico construcción Oficina de Control Interno

6.3. RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - 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

93 PQRSFD radicadas en el periodo evaluado, se encuentran en un promedio de 3 días hábiles.

Gráfica No. 3



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

Para este primer seguimiento de la vigencia 2024, es importante recalcar que no se generaron respuestas con retraso en el tiempo máximo legalmente establecido, evidenciándose incluso, una mejora significativa en el tiempo tomado para responder las solicitudes.

Esta situación redonda en el respeto de los derechos constitucionales y legales de los usuarios, quienes depositan en la Institución Universitaria la confianza en una gestión eficiente y eficaz de sus requerimientos.

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 No. 5 PQRSFD clasificadas por área asignadas

Dependencias	Requerimientos Asignados
Calidad Institucional	2
Ceftel	3
Centro de Idiomas	3
Coordinación Académica de Sede	1
Desarrollo Profesional	1
FCE	7
FCSH	4
FEDV	9
FI	5
Gestión de la Información	1
Investigaciones	1
Of. de Adm. y Registro Académico	13
Oficina de Bienestar Universitario	15
Oficina de Mercadeo	11
Oficina DTIC	6
Secretaría General	1
SST	1
Tesorería	9
TOTAL, REQUERIMIENTOS	93

Fuente: Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 31 de mayo 2024

Se puede evidenciar que la dependencia con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD recibidas es la Oficina de Bienestar Universitario con 13 requerimientos, y Mercadeo con 11 requerimientos.

En el informe desarrollado y publicado por el área de Gestión de Calidad Institucional, respecto a la ventana de tiempo que nos ocupa, se presenta una clasificación de los temas o aspectos sobre los cuales versaron cada uno de los 93 requerimientos presentados en la UNIAJC en el periodo ya descrito, siendo valioso extraer a continuación la tabla de temas reiterativos construida por la referida dependencia:

Tabla No. 6 Temas reiterativos.

Temas Reiterativos	Cantidad por Año				
	2020	2021	2022	2023	2024
Varios por liquidación financiera	23	31	25	24	1
Matrícula académica	0	0	22	29	7
Información y solicitud de certificados	26	20	19	60	1
Solicitud de información o apoyo para inscripción	8	22	12	68	6
Ampliación de fecha de pago Matrícula Cero	0	0	11	2	1
Verificación registro de notas	0	0	10	3	0
Solicitud cambio de sede	0	0	8	0	1
Cancelación o aplazamiento	0	0	8	1	0
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	25	14	6	3	0
Solicitud cambio de programa	0	0	6	7	0
El pago no se refleja en la página	0	0	6	1	0
Actualización de documento de identidad	0	0	6	2	0
Solicitud cambio de horario	0	0	6	6	0
Información sobre reporte de Jóvenes en Acción	8	20	4	2	0
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	4	4	4	4	3
Política de Gratuidad	0	0	4	6	0
Inconformidad con docente	0	0	4	6	2
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	7	0	3	7	1
Solicitud de información de habilitación	0	0	2	3	0
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	10	28	1	0	0
Felicitaciones o agradecimientos	0	0	0	1	0
Peticiones	0	0	0	28	12
Quejas	0	0	0	24	23
Sugerencias	0	0	0	5	0
Respuestas	0	0	0	2	0

Fuente: Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional – Corte 31 de mayo 2024

Los temas reiterativos no obedecen a falencias institucionales por gestión administrativa o de liderazgo estratégico, sino que corresponden a aspectos que son recurrentes y connaturales al desarrollo de los procesos de educación superior que adelanta la Institución Universitaria, tanto a nivel académico como financiero, sin que representen a juicio del auditor, un riesgo potencial que afecte la calidad institucional.

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD, por diferentes medios: llamadas a líneas celulares, comunicación mediante WhatsApp, comunicación por Correos Electrónicos.

De un total de 93 usuarios la medición se logró efectuar satisfactoriamente a 83 de ellos, muestra que representa el **89% del total de PQRSFD** radicadas en el periodo evaluado, lo cual, a juicio del auditor, significa un resultado altamente satisfactorio a efectos de la retroalimentación institucional frente a la gestión de los requerimientos, más aún cuando el ejercicio de contacto a los usuarios se efectuó a 93 de ellos. Este resultado, implica a su vez continuar con la potencialización de las estrategias implementadas en el último año por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional 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:

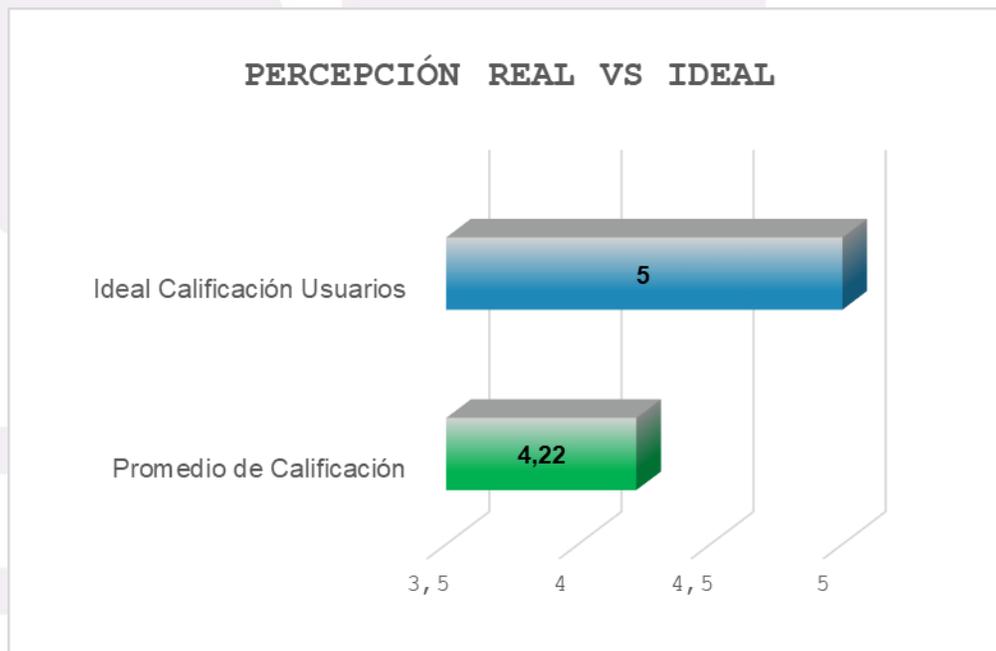
1= Muy insatisfecho; 2= Insatisfecho; 3= Medianamente satisfecho; 4= Satisfecho; y
5= Supero mis expectativas.

Analizados los resultados de la aplicación de esta medición consolidados para el primer semestre de 2024 con corte al 31 de mayo, se extrae que la calificación de **satisfacción promedio de los usuarios fue de 4.2**, valoración que refleja eficiencia de la Gestión Institucional para la resolución de las diferentes PQRSFD al superar la media del puntaje de satisfacción, pero no representa un grado de excelencia en la atención al usuario o en la completitud e integralidad de las respuestas que se brindan a los mismos; este aspecto requiere de la atención de la alta dirección y en especial del área de Calidad Institucional a fin de reforzar la capacitación y cualificación de los

funcionarios y los contratistas de la UNIAJC frente a la atención de la comunidad universitaria y la gestión oportuna eficiente y eficaz de sus solicitudes, a efectos que puedan resolverse de manera completa, oportuna, afable y con calidad y calidez profesional y humana.

Resultado consolidado Medición de satisfacción respuestas de PQRSFD.

Gráfica No. 4



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

En este orden es imperativo y vital centrar la atención de la Institución en los encuestados que manifestaron encontrarse insatisfechos o muy insatisfechos con la atención de sus requerimientos, para ello, 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.

Con relación a lo anterior, la oficina de Control Interno, procedió a realizar un contacto directo con los usuarios insatisfechos, a efectos de conocer de primera mano, las razones de su insatisfacción, para lo cual se estableció la muestra de las PQRSFD para la evaluación y el seguimiento, teniendo en cuenta el criterios de puntaje de nivel de satisfacción en el rango de 1 a 3; para este primer seguimiento se contactó a 4 usuarios que generaron puntuación de 1 y 2, sobre el total de las PQRSFD, con los siguientes resultados:

Tabla No. 7 Seguimiento a Calificaciones Bajas de Satisfacción

Área asignada	Puntuación	Motivo de la PQRSFD	1. ¿Cuál fue su inconformidad con la Institución?	2. ¿Ante qué dependencias acudió?	3. ¿Al día de hoy, fue resuelta su situación?	4. ¿Qué solución le brindaron?	5. ¿Al día de hoy ha vuelto a repetirse la situación que le afectó?	6. ¿De qué manera cree usted debe proceder la universidad para mejorar este tipo de respuestas a sus solicitudes?
Registro Académico	2	Modificar Documento	Cuando realice el proceso de inscripción no me cargo un documento (diploma), me avisaron un viernes y me dieron plazo hasta el domingo, cuando lo fui a cargar, ese mismo viernes la plataforma estaba inhabilitada, trate de comunicarme y no pude, ya para el lunes me dijeron que no se podía hacer nada.	Correo electrónico y línea institucional	No se pudo hacer nada.	Ninguna	Actualmente me inscribí de nuevo y hasta el momento no he tenido inconvenientes.	Se debe escuchar más a las personas y entender las situaciones, para ser más justos.
FI-Mecatrónica Industrial	1	Problema Matricula de materias	Con el director de programa, por la matrícula de una materia, cambio con los horarios y me quedaron dos materias sin matricular y como mi carrera ya no está en la universidad.	Hablar con el director de programa	No, decidí dejar esto así	Ninguna	Decidí dejar esto así, pues ya con el Director de Programa, no se pudo hacer nada.	Hacer seguimiento de manera permanente.

FCS&H- Contaduría Pública	2	Queja sobre matrícula	Yo realice el pago de mi matrícula y no se visualizó el registro del mismo, traje el comprobante y seguía lo mismo; me paso igual con un certificado de buena conducta que solicite.	Correo electrónico institucional	Si se resolvió	en Marzo	No	Agilizar los métodos de respuesta, se están tardando mucho.
Bienestar Universitario	2	Petición política de gratuidad	Ya llevo 6 semestres de mi carrera, y no estoy de acuerdo que no aplique a la Política de gratuidad	Registro académico	No	No me solucionaron	Ya voy en el sexto semestre y no me han solucionado nada	Ninguna

Tras la comunicación sostenida con los usuarios, se evidencia que 3 casos obedecen a procesos académico-administrativos de trámite, todos por dificultades con la validación de información, sea de manera autogestionada (inscripción a pregrado) o de gestión institucional (matrícula académica y financiera) y 1 caso obedece a una aspiración de un estudiante de ser beneficiado con la política de gratuidad. En los 4 casos examinados, el común denominador es la ausencia de una diligente y cercana atención por parte del personal de la Institución con los usuarios, para brindar de manera oportuna un acompañamiento a sus situaciones, otorgando información clara, completa y precisa sobre la posibilidad o no de solucionar sus solicitudes.

En este punto, es importante tener en cuenta, que, si bien existen solicitudes que por razones administrativas, estatutarias o legales, no pueden resolverse de manera favorable al usuario, en cualquier realidad que deba asumir, necesita de una comunicación afable, permanente, que le permita sentir confianza con la Institución a través de sus funcionarios, y tenga la plena seguridad de las razones que acompañan una respuesta negativa. Es importante recordar a los Servidores Públicos de la Institución Universitaria, que debe evitarse la remisión inoficiosa de los usuarios a otras dependencias para que busquen soluciones a sus solicitudes, y en lugar de ello, debe procurarse acompañar el proceso formal de interposición de una PQRSFD o contactar al funcionario que pueda de acuerdo a sus competencias, resolver de manera eficiente lo que solicita el usuario, sin tener que llegar a un trámite solo para obtener información.

7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES PREVIAS

En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias – PQRSFD, correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2022 hasta el 30 de noviembre de 2023, contenido en el informe TRD 103-174/23 del 19 de diciembre de 2023, se generaron 4 recomendaciones a efectos de ser consideradas por los líderes y gestores involucrados en el proceso, e implementadas para la mejora continua y la excelencia de la gestión administrativa; en este orden, en desarrollo del rol de evaluación y seguimiento continuo que ejerce la oficina de Control Interno, se presenta a continuación una revisión a lo acontecido con referidas recomendaciones:

- **Recomendación #1.** Continuar adelantando y fortaleciendo por parte de la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional en conjunto con la Oficina de Recursos Humanos 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.

La recomendación fue atendida e Implementada por la oficina de Calidad Institucional en el CRONOGRAMA (PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN) 2024 (Ver <https://www.uniajc.edu.co/planes-institucionales-y-estrategicos/>), se evidencia la inclusión de los siguientes temas que aportan al **Valor COMPROMISO** (*Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar*), del **Código de Integridad** que permanentemente se está recordando a todos los funcionarios por diferentes métodos:

- Cultura de servicio para Asistentes, Auxiliares, Técnicos y Operativos
- Servicio al ciudadano para Todos los servidores

- Comunicación asertiva para Todos los servidores
- Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano (PQRS, Política de Racionalización de trámites **para** Lideres de Procesos
- Curso de transparencia y lucha contra la corrupción para Lideres de Procesos (de este curso, la ORH reporta que a la fecha cuenta con “226 diplomas de cursos realizados en el mes de abril”).

- **Recomendación #2.** 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 reprocesos 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.

Mediante intervención de la Profesional Universitaria de Calidad Institucional en el *Encuentro de Desarrollo Organizacional* celebrado el pasado 22 de enero de 2024, se realizó una Presentación del Sistema de PQRSFD en la que se hicieron observaciones para ser consideradas en el momento de redactar respuestas a las PQRSFD (incluyendo las indicadas por ustedes en esta recomendación). Esta acción se evidenció en el Acta de Reunión aportada por la oficina de Calidad Institucional.

- **Recomendación #3.** 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 generar acciones correctivas que permitan fortalecer la gestión de esos funcionarios.

La Profesional Universitaria de Calidad Institucional proveyó al personal del área (Técnica y Becario), las siguientes instrucciones cuando un peticionario califica por debajo de 3 las respuestas a las PQRSFD:

- Se le solicita al peticionario, argumentar su calificación de la respuesta, para identificar cual fue la falla.
- Se analiza la retroalimentación y se reabre el caso trasladándolo nuevamente a la persona responsable, orientando sobre la insatisfacción del peticionario con el fin de satisfacer adecuadamente su solicitud.
- El responsable envía nueva respuesta al peticionario con una mejor solución al caso. Se hace seguimiento de la respuesta al peticionario y nuevamente se solicita la retroalimentación para evaluar la satisfacción.

Como evidencia de esta gestión realizada por el Área de Calidad Institucional, se adjuntó Hoja de cálculo donde se reporta la gestión realizada con los 27 casos presentados durante la vigencia 2023 y los 4 casos presentados en lo corrido del presente año 2024.

Link de acceso: [Seg.Resp.Bajas.PQRSFD 27en23 y 4en24.xlsx](#)

La atención prestada por parte de la oficina de Calidad Institucional a las recomendaciones generadas por la oficina de Control Interno, en el último seguimiento de la vigencia 2023, es altamente satisfactoria y evidencia un claro compromiso de la líder del proceso de Evaluación y Mejoramiento, con la eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión de los diferentes actores institucionales, en la resolución de PQRSFD.

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,

Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD, camino a la excelencia institucional en la prestación del servicio educativo, en base a los resultados obtenidos en el presente informe, recomienda:

- 8.1.** Continuar adelantando por parte de la Oficina de Calidad Institucional en conjunto con la Oficina de Recursos Humanos 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, para evitar la remisión inoficiosa de los usuarios a otras dependencias para que busquen soluciones a sus solicitudes, y en lugar de ello, debe procurarse acompañar el proceso formal de interposición de una PQRSFD o contactar al funcionario que pueda de acuerdo a sus competencias, resolver de manera eficiente lo que solicita el usuario, sin tener que llegar a un trámite solo para obtener información.
- 8.2.** Potenciar por parte de la oficina de Calidad Institucional, las campañas de difusión y conocimiento del Aplicativo PQRSFD hacia los miembros de la comunidad universitaria, enfatizando las bondades de este aplicativo, su funcionalidad y modo de acceso, a efectos de generar un mayor uso del aplicativo por parte de los usuarios al momento de interponer sus PQRSFD. Esto puede realizarse a través de recursos multimediales aprovechando los canales institucionales como Instagram, Facebook, y la página web.
- 8.3.** Se recalca la necesidad de unificar esfuerzos de los líderes de los diferentes procesos institucionales a efectos de potencializar la calidad y calidez de la atención a los usuarios de la comunidad universitaria por parte de funcionarios y contratistas adscritos a cada una de las dependencias; lo anterior con el fin de mejorar la calificación promedio de la satisfacción de la comunidad universitaria que accede a los canales de PQRSFD, la cual se ubicó en 4.2 para el primer semestre de 2024.

9. CONCLUSIONES

Expuestos de manera precedente los resultados de este seguimiento, el Equipo Profesional de la Oficina de Control Interno de la UNIAJC concluye que:

- 9.1.** La Institución Universitaria Antonio José Camacho cuenta con mecanismos y medios idóneos para la radicación y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - 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.
- 9.2.** Para el periodo entre el 1 de diciembre de 2023 y el 31 de mayo de 2024, el uso del aplicativo PQRSFD de acuerdo con los resultados presentados en este informe, evidenció una disminución considerable, ubicándose el correo electrónico institucional como primer medio de interposición de PQRSFD.
- 9.3.** 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 más de 15.000 personas que integran la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, contratistas, funcionarios) solo 23 de 93 requerimientos elevados, se trataron de Quejas o Reclamos.
- 9.4.** El trámite y resolución de las PQRSFD radicadas en el periodo objeto de evaluación, se realizó de manera altamente satisfactoria, habiéndose gestionado el 100% de los requerimientos, dentro del plazo máximo legal permitido de acuerdo a la naturaleza de los mismos.

9.5. El seguimiento a la satisfacción de los usuarios que radicaron PQRSFD en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2023 y el 31 de mayo de 2024, se erige como un gran acierto a la medición del 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 para el periodo evaluado, con una calificación de satisfacción promedio equivalente a 4.2.

9.6. Se resalta la labor realizada por el área de Gestión de la Calidad Institucional en la implementación de las Recomendaciones generadas por la Oficina de Control Interno en el último seguimiento realizado en la vigencia 2023, en especial lo agenciado frente a los usuarios que generaron baja calificación de satisfacción, siendo esta una acción que denota la importancia que el usuario tiene para la Institución Universitaria y permite la proactividad académico administrativa para tomar acciones preventivas que eviten la ocurrencia de situaciones similares a las vivenciadas por los usuarios que se sintieron insatisfechos.


LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe Oficina Control Interno – UNIAJC

Proyectó: Oscar Mauricio Ojeda Pantoja – Abogado OCI
Asistencia: Diana María Torres Navarro – Técnico Administrativo OCI
Marcela Muñoz Vallejo – Sebastián Camilo Zapata Casas – Becarios OCI
Aprobó: Liliana Herrera Belalcázar – Jefe oficina Control Interno

