

103.088/23

INFORME DE SEGUIMIENTO

**A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y
DENUNCIAS (PQRSFD) EN LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO JOSÉ
CAMACHO**



Periodo del 1 de diciembre de 2022 al 15 de mayo de 2023

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 2023, 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 2023, 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.

103.088/23

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.

Así las cosas, pasamos a desarrollar el contenido de este informe.

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 a 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 2022 hasta el 15 de mayo de 2023 al igual que a las acciones relacionadas con PQRSFD y articuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2023.

103.088/23

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”.



103.088/23

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 2023** - Resolución de Rectoría 541 de noviembre 28 de 2022.

Link acceso a la norma:

<https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2023/01/Plan-Anticorruptcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2023.pdf>

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 2022 hasta el 15 de mayo de 2023.

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.

103.088/23

- 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 PQRSDF correspondientes al primer semestre de la vigencia 2023 a la oficina gestora, la cual da respuesta el 23/06/2023, allegando informe de las PQRSFD emitido con corte al 15 de mayo de 2023, y el seguimiento realizado al trámite de las mismas. Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a la normativa aplicable.

La oficina de Control Interno observa en la página web institucional, que se encuentra habilitado un espacio de atención al ciudadano con acceso al sistema de PQRSFD, al cual se puede conectar mediante el link: <https://www.uniajc.edu.co/quejas-reclamos-y-sugerencias/>

PQRSFD | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Hermesoft 1g

Bienvenido

Bienvenido a la aplicación de PQRSFD- 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

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.

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.

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: Aplicativo PQRSFD UNIAJC

103.088/23

6.1 MEDIOS INSTITUCIONALES PARA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSFD

La Oficina de Control Interno de acuerdo al 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:



Fuente: Construcción Oficina Control Interno - Información reportada por Calidad Institucional

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 2022 hasta el 15 de mayo de 2023, se recibieron un total de **139 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:

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

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Peticiones	63
Solicitudes	0
Consultas	29
Reclamos	8

f

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

103.088/23

Quejas	21
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	1
TOTAL	139

Fuente: informe de PQRSFD corte a mayo de 2023 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

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 la *Petición*, con 63 radicados, seguida de las *Consultas* con 29 radicados durante el periodo evaluado.

Canales de Atención. 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	35	25%
Aplicativo PQRSFD	101	73%
Telefónica/Personal	1	1%
Buzón PQRSFD	2	1%
Redes	0	0%
TOTAL	139	100%

Fuente: informe de PQRSFD corte a mayo de 2023 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

103.088/23

De acuerdo a la información expuesta anteriormente, se puede evidenciar que el canal más utilizado por los usuarios o grupos de valor es el **Aplicativo PQRSFD** de la institución, con una representación del **73% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades**. Este resultado consolida al aplicativo de PQRSFD de la UNIAJC como un canal eficaz y eficiente, de alto impacto y fácil acceso por parte de la comunidad universitaria.

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 95 requerimientos, seguido por otros usuarios los cuales se entiende son ciudadanos que no forman parte de la comunidad universitaria, quienes elevaron 19 solicitudes a manera de consulta; los aspirantes con un total de 18 requerimientos, y finalmente los egresados con 7 requerimientos, en cuanto a los docentes y/o funcionarios administrativos no realizaron requerimientos durante el periodo evaluado.

Tabla N° 3 Tipo de Peticionarios.

PETICIONARIO	CANTIDAD
Estudiantes	95
Aspirantes	18
Otros Usuarios	19
Egresados	7
Docentes y/o Funcionario	0
TOTAL	139

Fuente: informe de PQRSFD corte a mayo de 2023 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

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:

- El 62% de peticionarios pertenece al género femenino.
- El 37% de peticionarios pertenece al género masculino.
- El 1% anónimo, sin género declarado.

6.3 RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD



103.088/23



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

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 139 PQRSFD radicadas en el periodo evaluado, se encuentran entre los 1 y 15 días hábiles; 1 requerimiento supera los 15 días hábiles del tiempo máximo de respuesta y 1 requerimiento se encuentra pendiente de respuesta a la fecha de corte del informe adelantado por Calidad Institucional, pero dentro de los periodos máximos legales.

Frente al caso de retraso en los tiempos de respuesta por parte de la dependencia asignada como responsable de la gestión de la misma, el área de Calidad Institucional identificó que la causa de ese retraso fue la demora en la contratación de personal a principios de 2023, por lo cual, habiendo sido radicada la petición vía correo electrónico, esta no pudo ser atendida en los tiempos establecidos.

Aunque estas causas no se constituyen en una amenaza a la eficiente gestión institucional de las PQRSFD, es importante recalcar que deben preverse las acciones pertinentes que permitan evitar futuros retrasos en las respuestas por las mismas circunstancias, 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 la dependencia responsable de gestionar la PQRSFD asignada, 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 Y/O FACULTADES 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 y/o facultades con mayor cantidad de PQRSFD recibidas, como se muestra en la siguiente gráfica:

103.088/23

Tabla N° 4 PQRSFD clasificadas por dependencias y/o facultades.

Dependencias	Requerimientos Asignados
FCE	29
FCSH	6
FEDV	50
FI	25
CEFTEL	1
OTRAS DEPENDENCIAS	28
TOTAL REQUERIMIENTOS	139

Fuente: informe de PQRSFD corte a mayo de 2023 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

Se puede evidenciar que la Facultad de Educación a Distancia y Virtual cuenta con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD con 50 requerimientos asignados, seguida por la Facultad de Ciencias Empresariales, con un total de 29 requerimientos.

En el informe consolidado del periodo evaluado en la vigencia 2023, desarrollado y publicado por el área de Gestión de Calidad Institucional, se presenta una importante y detallada clasificación de los temas o aspectos sobre los cuales versaron cada uno de los 139 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 en un ejercicio comparativo de los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2T-2023:

Tabla N° 5 Temas reiterativos.

Temas reiterativos	Cantidad por año				
	2019	2020	2021	2022	2T-2023
Varios por liquidación financiera	4	23	31	25	18
Matrícula académica	0	0	0	22	11
Información y solicitud de certificados	4	26	20	19	36
Solicitud de información o apoyo para inscripción	6	8	22	12	34
Ampliación de fecha de pago Matrícula Cero	0	0	0	11	2
Verificación registro de notas	0	0	0	10	2
Solicitud cambio de sede	0	0	0	8	0
Cancelación o aplazamiento	0	0	0	8	1
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	2	25	14	6	3
Solicitud cambio de programa	0	0	0	6	2
El pago no se refleja en la página	0	0	0	6	1
Actualización de documento de identidad	0	0	0	6	2
Solicitud cambio de horario	0	0	0	6	3



103.088/23

Información sobre reporte de Jóvenes en Acción	0	8	20	4	1
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	0	4	4	4	5
Política de Gratuidad	0	0	0	4	5
Inconformidad con docente	0	0	0	4	4
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	5	7	0	3	6
Solicitud de información de habilitación	0	0	0	2	3
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	9	10	28	1	0

Fuente: informe de PQRSFD corte a mayo de 2023 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

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 139 usuarios la medición se logró efectuar satisfactoriamente a 91 de ellos, muestra que representa el **65.4% del total de PQRSFD** radicadas en el periodo evaluado, lo cual, a juicio del auditor, significa un resultado satisfactorio a efectos de la retroalimentación institucional frente a la gestión de los requerimientos. Este resultado, siendo loable, implica a su vez 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.

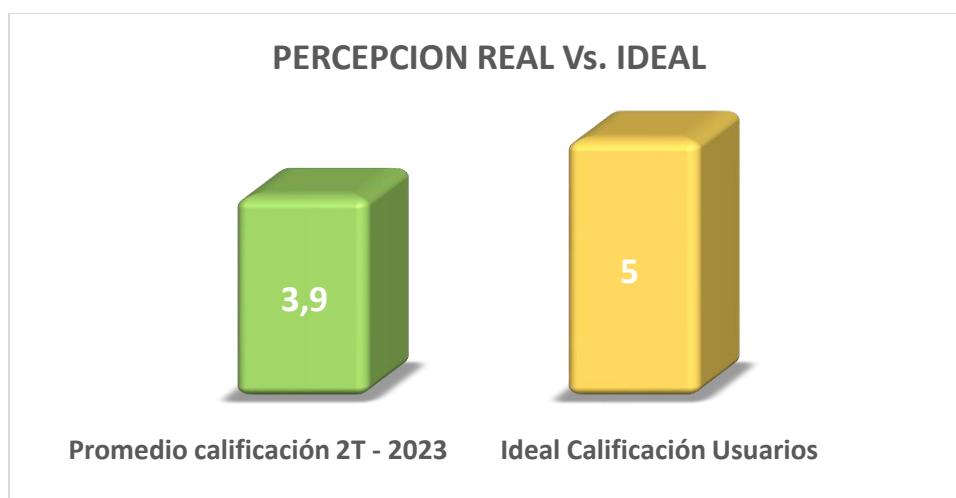
Analizados los resultados de la aplicación de esta medición consolidados para la vigencia 2023 en la ventana de tiempo establecida para este seguimiento, se extrae que la calificación de **satisfacción promedio de los usuarios fue de 3.9**, valoración que refleja eficiencia de la Gestión Institucional 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 inmediata de la alta dirección y en especial del área de Calidad Institucional a fin de reforzar la capacitación y cualificación de los



103.088/23

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.

Resultado consolidado Medición de satisfacción respuestas de PQRSFD.



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, tal y como se recomendó en el primer y segundo informe de seguimiento en la vigencia 2022, 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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - 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

103.088/23

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° 541 de 2022*, se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2023 en la UNIAJC, el cual tiene como objetivo general, establecer parámetros para integrar a la gestión institucional, acciones de prevención de actos de 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 7 actividades para ser implementadas durante el periodo evaluado en la vigencia 2023 como estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, por lo cual se evaluó el avance de las mismas, evidenciando avances de cumplimiento de las 7 actividades relacionadas con PQRSFD, de acuerdo con las fechas establecidas en la Resolución N° 541 de 2022, como se observa a continuación:

Tabla N° 6 Cumplimiento de actividades PQRSFD Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2023.

Sub Componentes	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance otorgado por OCI	Análisis de Control Interno
1. Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1 caracterizar la población estudiantil de la UNIAJC	50%	50%	Revisadas las evidencias aportadas por la Oficina Asesora de Planeación, frente a cada una de las actividades programadas en este componente, se evidencia que la UNIAJC mediante sus líderes



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

103.088/23

	1.2 Desarrollar acciones académicas y de bienestar para atender las necesidades estudiantiles	100%	100%	y gestores de procesos, ha ejecutado de manera eficiente y proactiva, acciones tendientes a garantizar la accesibilidad a la información por parte de la comunidad universitaria y ciudadanía en general; la participación en la gestión pública institucional; el desarrollo de actividades y la propiciación de espacios para encuentros académicos y de bienestar para los estudiantes; la socialización de la política de Transparencia, Participación y Servicio a la Ciudadanía con los funcionarios de la Institución Universitaria, a través de los líderes de procesos; capacitaciones al personal de atención al usuario y renovación funcional de los espacios de atención, como la oficina de Mercadeo; el funcionamiento permanente y actualizado del Sistema de PQRS, sus correspondientes seguimientos y valoración del usuario por las respuestas y los informes periódicos que visibilizan el estado actual del mismo.
	1.3 Socializar el acuerdo 013 (16 dic 2020) con la "Política de Transparencia, participación y servicio a la ciudadanía en la UNIAJC", y los mecanismos de participación ciudadana, para asegurar su adopción e implementación en todas las dependencias de la UNIAJC	100%	100%	
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	4.1 Elaborar y analizar informes de PQRSFD y de satisfacción, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios.	40%	40%	
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1 Divulgar los resultados de encuesta de satisfacción y sistema de PQRSFD y, definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los mismos	40%	40%	
	5.3 Mejorar la capacidad de respuesta del Call Center	40%	40%	
	5.4 Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de la página web.	40%	40%	

Fuente: Monitoreo PAAC (I Cuatrimestre 2023) – Seguimiento a las estrategias del PAAC EM-F013.



103.088/23

7. CONCLUSIONES.



- 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, 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, aplicativo que de acuerdo a los resultados presentados a este informe demuestra alta eficiencia en la sistematización, asignación, comunicación y respuesta de las diferentes solicitudes que en él se radican.
- 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 12.391 estudiantes, 668 docentes, 139 funcionarios administrativos y 142 contratistas, solo 29 de 139 requerimientos elevados, se trataron de Quejas o Reclamos, esto es un equivalente al 20.86% del total de PQRSFD radicadas y tan solo un 0.21% 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 99.29% de los requerimientos, dentro del plazo máximo legal permitido de acuerdo a la naturaleza de los mismos, y solo un 0.71% se gestionó de manera tardía.
- El seguimiento a la satisfacción de los usuarios que radicaron PQRSFD en el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2022 al 15 de mayo de 2023, 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.

103.088/23

- Se evidenció que para el periodo evaluado se articularon y se cumplieron las actividades proyectadas en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano denominado Mecanismos para la Atención al Ciudadano, 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.

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:



- Adelantar 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.
- 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.

103.088/23

- 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.
- Es plausible unificar esfuerzos de los líderes de los diferentes procesos institucionales a efectos de potencializar la calidad de la atención a los usuarios de la comunidad universitaria por parte de funcionarios y contratistas adscritos a cada una de las dependencias y cuyas funciones u obligaciones contractuales se relacionen de manera directa con la gestión de respuestas a PQRSFD o el servicio al usuario; 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 3.9 para este periodo de 2023, recordando que buscamos ante todo la excelencia institucional.

Atentamente,


LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe de Oficina de Control Interno
UNIAJC

Proyectó: Oscar Mauricio Ojeda Pantoja – Abogado OCI 
Asistencia: Diana María Torres Navarro – Técnico Administrativo OCI 
Aprobó: Liliana Herrera Belalcázar – Jefe OCI

