



**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 II de 2024.

Diciembre 17 de 2024

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	5
3. ALCANCE.....	5
4. CRITERIOS NORMATIVOS.....	6
5. METODOLOGÍA.....	7
6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	8
7. RECOMENDACIONES.....	22
8. CONCLUSIONES.....	23

103-137/24

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 periodo comprendido entre el 01 de junio y el 30 de noviembre de la vigencia 2024, y una medición consolidada entre el 01 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre de 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 entre el 01 de junio y el 30 de noviembre de la vigencia 2024, y una medición consolidada entre el 01 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre de 2024, al igual que 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 entre el 01 de junio y el 30 de noviembre de la vigencia 2024, y una medición consolidada entre el 01 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre 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 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 junio y el 30 de noviembre de la vigencia 2024, a la oficina gestora, la cual da respuesta el 12/12/2024, allegando informe de las PQRSFD emitido con corte al 30 de noviembre 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.

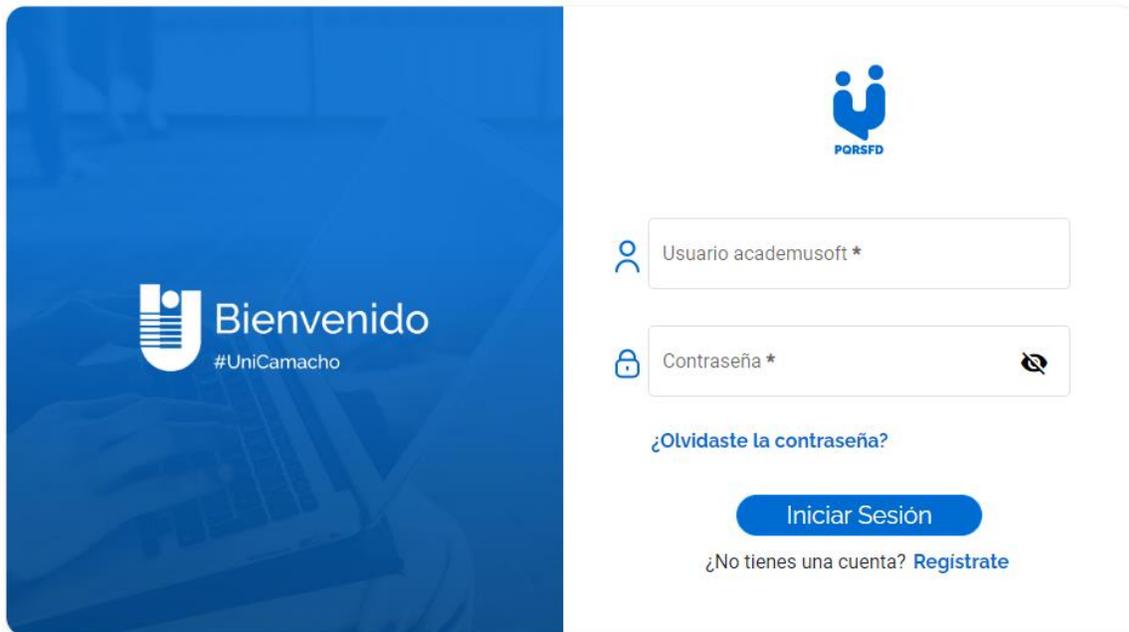
6.1. MEDIOS INSTITUCIONALES PARA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSFD

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 II de 2024.



Fuente: Aplicativo PQRSFD

- 2) Correo Electrónico buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co
- 3) Vía Telefónica 317 4378010
- 4) 665 2828 Ext 3608 Calidad Institucional
- 5) 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 junio de 2024 y el 30 de noviembre de 2024, se recibieron un total de **112 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	18
Solicitudes	52
Consultas	16
Reclamos	0
Quejas	22
Sugerencias	0
Felicitaciones	1
Denuncias	3
TOTAL	112

Fuente: Construcción propia OCI - Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 30 de Nov 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 52 radicados, seguida de las *Quejas* con 22 radicados durante el periodo evaluado.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre de 2024, se presentaron 3 Denuncias, sobre las cuales se efectuó una revisión particular:

- 1) **Radicado D-2024-0017, mediante buzón físico** se informa de un presunto hurto de un celular de propiedad de una estudiante, quien afirma haberlo prestado para una llamada y solicita revisión de cámaras.

Como respuesta institucional, desde DTIC se contactó a la estudiante vía correo electrónico a efectos de que brindara la información del lugar, fecha y hora en la que sucedieron los hechos, para poder revisar los registros de cámara de seguridad, pero la estudiante no respondió a los requerimientos.

Se evidencia que, esta situación fue radicada bajo la categoría de denuncia, pero no obstante obedece a una Solicitud, puesto que no involucra denuncia alguna frente a la comisión de un delito por parte de miembros del personal docente, administrativo, asistencial, técnico, profesional o directivo de la Institución Universitaria. No obstante, fue tramitada a tiempo.

- 2) **Mediante correo electrónico de fecha 1 de octubre de 2024** de forma anónima, se eleva un escrito en el cual se pone de manifiesto que existen manejos de información no clara para los procesos de escalafón docente por parte de la oficina de Desarrollo Profesional de la Institución, pero sin adjuntar o relacionar medios probatorios de tal situación.

La Oficina de Desarrollo Profesional, emitió una respuesta en la que expuso que la información y requisitos para ascenso en el Escalafón Docente es de carácter estatutario y reglamentario bajo actos administrativos internos, como también existe publicidad de las convocatorias para ascenso y recursos digitales de información de cada proceso, por lo cual se desestima la afirmación del anónimo.

Se evidencia que la respuesta se generó el 21 de octubre de 2024, y no se obtuvo comunicación adicional alguna del remitente anónimo y se imposibilitó ahondar en una retroalimentación, dada la condición de anonimato.

3) Mediante correo electrónico de fecha 16 de octubre de 2024, una estudiante denuncia maltrato psicológico por parte de una compañera de grupo.

Ante su denuncia se activó un protocolo de asistencia por parte de Bienestar Universitario, quienes en conjunto con el abogado de apoyo a la gestión de la Secretaría General de la Institución, lograron realizar una conciliación entre las estudiantes involucradas y asistirles para su reconciliación.

Se evidencia que la asistencia fue prestada de forma integral y que finalizó con la firma de un compromiso entre las estudiantes el 18 de octubre de 2024.

En este orden, el tratamiento de las denuncias por parte de las diferentes dependencias involucradas ha sido efectivo, y en la ventana de tiempo objeto de seguimiento, las denuncias no han tenido relación con acciones u omisiones cometidas por servidores públicos adscritos a la Institución Universitaria.

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	103
Aplicativo PQRSFD	7
Buzón Físico	1
Telefónico/personal	1
TOTAL	112

Fuente: Construcción propia OCI - Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 30 de Nov 2024

Gráfica No. 1

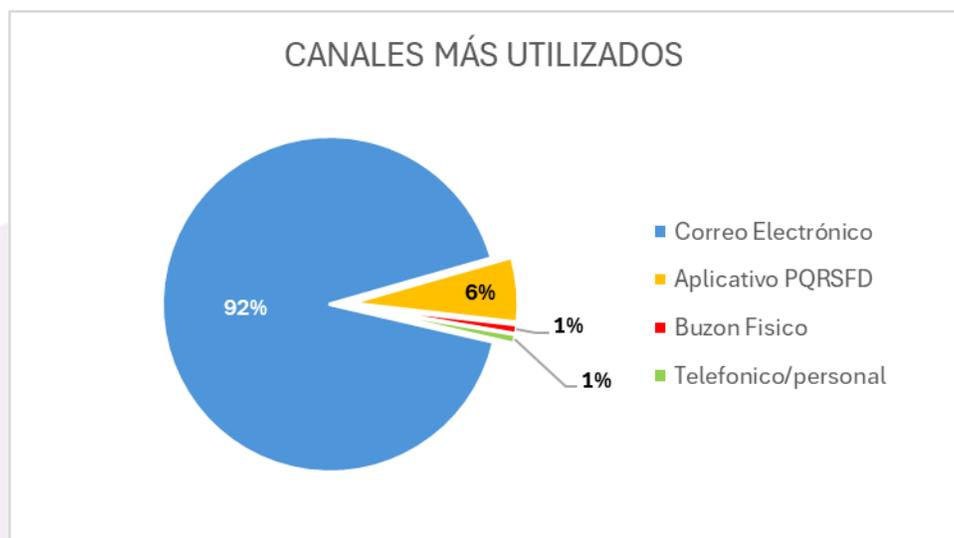


Gráfico construcción Oficina de Control Interno

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 **92% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades**. Este resultado consolida 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 **6% 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 80 requerimientos, seguido por los aspirantes con un total de 10 requerimientos, los docentes 2 requerimientos, los egresados con 7 requerimientos y finalmente otros usuarios los cuales se entiende son ciudadanos que no forman parte de la comunidad universitaria, quienes elevaron 13 solicitudes a manera de consulta.

Tabla No. 3 Tipo de Peticionarios.

PETICIONARIO	CANTIDAD	%
Estudiantes	80	71%
Aspirantes	10	9%
Docentes	2	2%
Otros Usuarios	13	12%
Egresados	7	6%
TOTAL	112	100%

Fuente: Construcción propia OCI - Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 30 de Nov 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	RADICADOS
Femenino	63
Masculino	48
Empresa	1
TOTAL	112

Fuente: Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 30 de Nov 2024

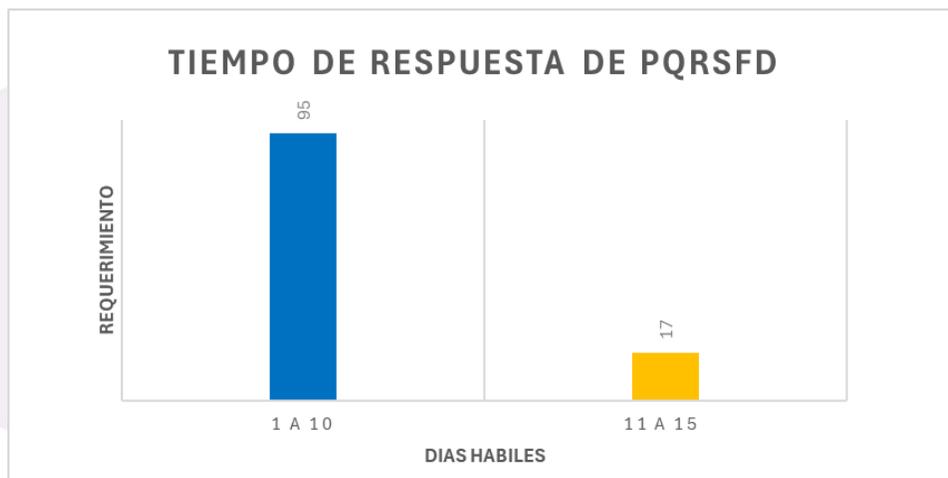
- El 56% de peticionarios pertenece al género femenino.
- El 43% de peticionarios pertenece al género masculino.
- EL 1% de peticionarios pertenece a empresas.

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

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

Gráfica No. 2



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

Para este segundo 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 tabla:

Tabla No. 5 PQRSFD clasificadas por área asignadas

DEPENDENCIAS	REQUERIMIENTOS ASIGNADOS
Biblioteca	1
Ceftel	2
Centro de Idiomas	9
Ciencias Básicas	1
Coordinación Académica	2
Desarrollo Profesoral	1
FCE	4
FCSH	3
FEDV	13
FI	3
Of. de Adm. y Registro Académico	32
Oficina de Bienestar Universitario	16
Oficina de Mercadeo	8
Oficina DTIC	2
Proyección Social	1
Secretaría General	1
Servicios Generales	2
Smart Campus	2
Tesorería	9
TOTAL, REQUERIMIENTOS	112

Fuente: Construcción propia OCI - Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional - Corte 30 de Nov 2024

Se puede evidenciar que la dependencia con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD recibidas es la Oficina de Admisiones Y Registro Académico con 32 requerimientos, y Bienestar Universitario con 16 requerimientos.

En el informe desarrollado y publicado por el área de Gestión de Calidad Institucional, respecto a la ventana de tiempo entre el 1 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre de 2024, se presenta una clasificación de los temas o aspectos sobre los cuales versaron cada uno de los 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	17	14
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	10	28	22	0	0
Solicitud de información o apoyo para inscripción	8	22	19	3	10
Información y solicitud de certificados	26	20	12	18	11
Sol. de información y requerimientos sobre Jóvenes en acción	8	20	11	1	0
Solicitud de apoyo para matricular	20	17	10	22	15
Solicitud de información de programa Académicos	8	15	8	1	6
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	25	14	8	5	2
Cargue y Solicitud de notas	19	13	6	1	5
Registro de pago para poder matricular	11	11	6	0	8
Varios por solicitud de descuentos	12	5	6	1	1
Validación Académica	10	5	6	6	0
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	4	4	6	5	3
Información para realizar pago	11	3	6	6	8
Solicitud de aprendices	5	2	4	5	17
Varios por atención al usuario en Tesorería	13	1	4	1	1
Costos de derechos de grado 2024	20	0	4	1	8
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	7	0	0	7	2
Política de Gratuidad	0	0	5	9	10

Fuente: Seguimiento a PQRSFD consolidado 2024 Gestión de Calidad Institucional – Corte 30 de Nov 2024

Se evidencia que 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.

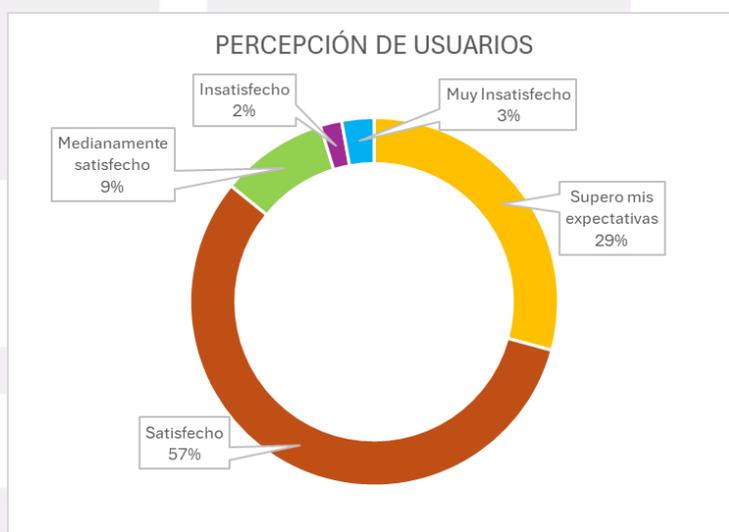
De un total de 112 usuarios la medición se logró efectuar satisfactoriamente con 106 de ellos, muestra que representa el **94.64% del total de PQRSFD** radicadas en el periodo evaluado, lo cual, a juicio del auditor, **significa un resultado altamente satisfactorio a efectos de la retroalimentación institucional** frente a la gestión de los requerimientos, más aún cuando el ejercicio de contacto a los usuarios se efectuó a 112 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 periodo evaluado, se extrae que la calificación de **satisfacción promedio de los usuarios fue de 4, y para el consolidado entre el 1 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre de 2024 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 que aún 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.

Gráfica No. 3 Resultado consolidado Medición de satisfacción respuestas de PQRSFD.

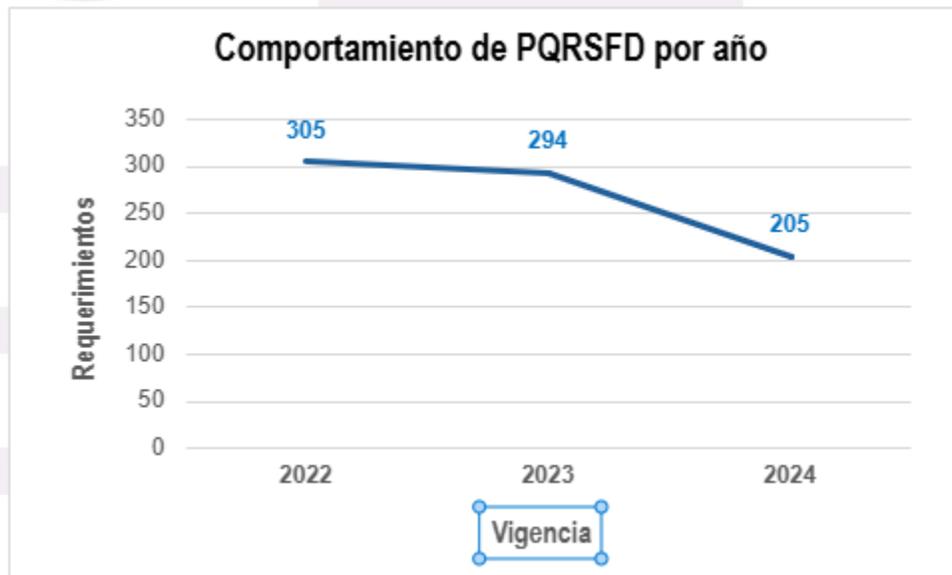


Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

6.6. COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICO CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS – PQRSFD – VIGENCIA 2024.

Dentro de la presente evaluación, se analizó en un comparativo de las vigencias 2022, 2023 y 2024, a partir de lo cual se evidencia que se ha venido presentando una disminución sustancial, siendo significativo señalar que para la vigencia 2024 del total de 205 requerimientos, 45 obedecen a quejas o reclamos en una población de más de 15.117 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. 4



Fuente: Gráfico construcción propia Oficina de Control Interno UNIAJC

Tendencia a la disminución de requerimientos recibidos

Desde 2019 se observa una tendencia general a la disminución del número de PQRSFD. En 2024 se gestionaron 205 requerimientos, lo que representa una reducción significativa del 30.2% respecto al año anterior (294 en 2023).

Reducción en los tiempos de respuesta

El tiempo promedio de respuesta pasó de 7.5 días en 2019 a 3 días en 2024, cumpliendo con los estándares legales. No se registraron respuestas con retraso durante la ventana de tiempo entre el 1 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre de 2024, de acuerdo a los registros de información manejados por la oficina de Calidad Institucional.

Predominancia de ciertos tipos de requerimientos

Los tipos de requerimientos más frecuentes fueron las solicitudes de información (48.5%), las quejas (22.7%) y las peticiones (17.7%). Juntos, estos representan el 88.9% de las PQRSFD recibidas de forma consolidada durante el 2024 con corte al 30 de noviembre del referido año.

Mejoras en la satisfacción

El promedio de satisfacción alcanzó 4.2 sobre 5, superando la meta institucional de 3.5. Esto refleja la efectividad de las acciones correctivas implementadas por todos los líderes y gestores de proceso.

Requerimientos concentrados en pocas dependencias

El 85.85% de los requerimientos se asignaron a seis oficinas principales, destacándose las Unidades Académicas (24.88%) y la Oficina de Administración y Registro Académico (21.46%).

Relación con mejoras institucionales

Finalmente se evidencia que la disminución en los requerimientos relacionados con temas financieros ha surgido por mejoras en la comunicación y procesos de Tesorería. Sin embargo, los asuntos administrativos han aumentado, principalmente debido a solicitudes de información de aspirantes.

7. 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:

7.1. El canal más utilizado para las PQRSFD es el correo electrónico (92%), mientras que el Aplicativo Institucional PQRSFD solo registra un uso del 6%, lo cual indica una baja adopción del aplicativo por parte de la comunidad universitaria. En este punto, se recomienda a la oficina de Calidad Institucional Promocionar y fortalecer el uso del Aplicativo con acciones concretas:

- Realizar campañas informativas y talleres sobre el uso del aplicativo en estudiantes, docentes y demás usuarios.
- Optimizar la interfaz del aplicativo para hacerlo más intuitivo y amigable.
- Monitorear el uso y recibir retroalimentación de los usuarios para implementar mejoras constantes.

7.2. Casos como el hurto de celular y maltrato psicológico, que fueron clasificados como Denuncias, aunque corresponden más a solicitudes de apoyo, deben revisarse con criterios más claros antes de su clasificación, pues esto puede distorsionar las estadísticas y limitar una evaluación precisa de denuncias verdaderas. En este sentido, se recomienda a la oficina de Calidad Institucional reforzar y clarificar los criterios para clasificar requerimientos, particularmente las Denuncias, generando un filtro posterior a su radicación.

8. CONCLUSIONES

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

- 8.1.** 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.
- 8.2.** Para el periodo entre el 1 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre 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.
- 8.3.** 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 16.000 personas que integran la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, contratistas, funcionarios) solo 45 de 205 requerimientos elevados, se trataron de Quejas o Reclamos.
- 8.4.** 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 y alcanzando un nuevo nivel de eficiencia, al responderse las PQRSFD en un promedio de 3 días hábiles.

- 8.5.** El seguimiento a la satisfacción de los usuarios que radicaron PQRSFD en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre 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.
- 8.6.** 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 los seguimientos realizados a final de la vigencia 2023 y el primer semestre de 2024, siendo esta una acción que denota la importancia que el usuario tiene para la Institución Universitaria y ha generado avances en la calificación de satisfacción de los usuarios, los tiempos de respuesta de PQESFD, y la cantidad de Quejas o Reclamos interpuestas, aun cuando la población universitaria ha crecido significativamente.


LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe Oficina Control Interno – UNIAJC

Proyectó: Oscar Mauricio Ojeda Pantoja – Abogado OCI
Asistencia: Diana María Torres Navarro – Técnico Administrativo OCI
Ana María Solano Ramírez – Becaria OCI
Revisó y aprobó: Liliana Herrera Belalcázar – Jefe oficina Control Interno



