



**Antonio José
Camacho**
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



SC-CER
115543

A man in a dark shirt is adjusting a VR headset on a woman's head. The woman is wearing a light green shirt and a white face mask. In the background, a large screen displays a virtual racing game with a yellow car. The setting appears to be an exhibition or event space with a dark, patterned wall and palm trees visible in the foreground.

Informe Oficial

Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO A

**La Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos,
Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) -
Periodo diciembre 01 del 2024 al 31 de mayo de 2025.**

Junio 27 de 2025

Tabla de contenido

1.	Introducción	4
2.	Objetivo	5
3.	Alcance.....	5
4.	Criterios Normativos	6
5.	Metodología.....	7
6.	Resultados de Evaluación	8
7.	Recomendaciones Previas	21
8.	Recomendaciones	24
9.	Conclusiones	25

103-57/25

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 Auditorias para la vigencia 2025, 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 2025, permitiendo conocer la opinión sobre el servicio prestado y los aspectos donde existen falencias para generar oportunidades de mejora.

Los seguimientos realizados tienen como objetivo verificar si la Institución cumple con la atención de las PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) de acuerdo con la normativa vigente, utilizando los medios dispuestos para tal fin, conforme a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011 modificada por la Ley 2195 de 2022). Esta labor contribuye, a través del análisis de los resultados, a fortalecer la calidad y la excelencia en la atención brindada a los usuarios de los servicios educativos y a la ciudadanía en general.

Para la adecuada interpretación de este informe, es importante considerar que la gestión de las PQRSFD representa un canal directo de comunicación entre la entidad y sus grupos de valor, así como con las partes interesadas. Este proceso permite registrar, clasificar y dar seguimiento al cumplimiento de los intereses de los beneficiarios, evaluando tanto la calidad y oportunidad en la atención como el impacto generado y el nivel de satisfacción ciudadana.

Finalmente, conforme al Modelo Estándar de Control Interno (MECI), en su componente de Evaluación Independiente, se establece que “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”. Asimismo, se enfatiza que “la independencia en la evaluación se refiere al 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 esta razón, la neutralidad del equipo de profesionales de Control Interno es una cualidad fundamental que garantiza la objetividad en la evaluación del desarrollo y efectividad del Sistema de Control Interno y de la gestión administrativa.

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 UNICAMACHO correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2025 al igual que a las acciones relacionadas con PQRSFD y articuladas en el Programa de Transparencia y Ética Pública de la Institución – 2025.

4. Criterios Normativos



Con el fin de realizar el seguimiento a **la Gestión de las PQRSFD**, la oficina de Control Interno revisó y analizó el marco constitucional, las normas legales del orden nacional y territorial, la normatividad Estatutaria y Reglamentaria Interna, los Acuerdos, Resoluciones, Políticas, Planes, Procedimientos y Manuales institucionales existentes, consolidando los siguientes criterios normativos aplicables al proceso objeto de seguimiento:

- 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 modificada por la Ley 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.

Link acceso a la norma:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=175606>

- 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>

- **Programa de Transparencia y Ética Pública UNICAMACHO 2025** - Resolución de Rectoría 039 de enero 27 de 2025.

Link acceso a la norma:

<https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2025/01/Programa-de-Transparencia-y-Etica-Publica.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 UNICAMACHO, requiriendo adicionalmente a la misma dependencia, información sobre la gestión de las PQRSFD

correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2024 hasta el 31 de mayo de 2025. 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 Evaluación



Teniendo en cuenta la relevancia de las funciones de la Oficina de Control Interno en el acompañamiento a la gestión, el seguimiento de los resultados institucionales y en el aseguramiento de la transparencia, manejo y protección de los recursos públicos, se llevó a cabo el seguimiento a las **PQRSFD** con corte al **31 de mayo de 2025**; finalmente se requirió la información a la Oficina **Calidad Institucional**, respecto de **las PQRSFD recibidas**, obteniendo tras la aplicación de la metodología auditora descrita previamente, los siguientes resultados:

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

UNICAMACHO cuenta con el footer o pie de página en la página web institucional, pestaña de *atención al ciudadano*; la cual direcciona el ingreso a PQRSFD, como se observa a continuación:



Fuente: Página web institucional footer o pie de página

De igual manera, cuenta con los siguientes canales de atención a la ciudadanía en general, para la radicación de PQRSFD:

A. Aplicativos PQRSFD

<https://www.uniajc.edu.co/quejas-reclamos-y-sugerencias/>



B. Correo Electrónico:

sigo@admon.uniajc.edu.co
buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co



C. Vía Telefónica

317 4378010



D. Buzón PQRSFD, la institución cuenta con buzones metálicos ubicados en diferentes puntos en las sedes de la institución.



Canales de atención que permiten comprender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, mejorar la calidad de los servicios, asegurar la transparencia y el acceso a la información y fortalecer la relación entre la Institución y la comunidad Universitaria.

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 2024 hasta el 31 de mayo de 2025, se recibieron un total de 84 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	9
Solicitudes de Información	34
Consultas	22
Reclamos	1
Quejas	16
Sugerencias	1

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Felicitaciones	0
Denuncias	1
TOTAL	84

Fuente: Seguimiento a PQRSFD Calidad Institucional - Corte 31 de mayo 2025.

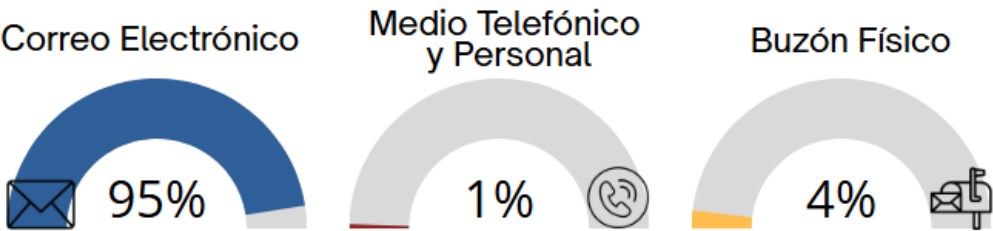
Los anteriores datos evidencian que los usuarios pertenecientes a los diferentes grupos de valor que giran en torno a la UNICAMACHO acuden a las diferentes modalidades disponibles de PQRSFD y que la tipología más utilizada es las *Solicitudes de Información*, con 34 radicados, seguida de las *Consultas* con 22 radicados durante el periodo evaluado.

Canales de Atención. En este mismo sentido, se observó el uso de los diferentes canales de atención ofrecidos por la institución para la radicación de las PQRSFD, así como el porcentaje de utilización de cada uno.

- Correo electrónico 80 requerimientos radicados
- Medio telefónico y personal 1 requerimiento radicado
- Buzón físico 3 requerimientos radicados

De acuerdo con lo anterior, se puede evidenciar que el canal más utilizado por los usuarios o grupos de valor de la Institución es el **Correo electrónico institucional**, con una representación del **95% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades**, como se detalla en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 1 Porcentaje de radicados por canal de atención.



Fuente: Construcción Propia OCI

Este resultado consolida a la mensajería electrónica de la UNICAMACHO como un canal eficaz y eficiente, de alto impacto y fácil acceso por parte de la comunidad universitaria; de igual manera, se observa el 4% del uso del buzón físico, y el 1% de uso del medio telefónico y personal; sin embargo, el **Aplicativo PQRSFD Institucional**, no fue utilizado en este periodo, de acuerdo a información reportada por la oficina gestora, el aplicativo se encuentra en mantenimiento y actualización del software por migración de tecnología de comunicaciones que se realiza en la Institución.

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 61 requerimientos, seguido por los aspirantes con un total de 11 requerimientos, otros usuarios los cuales se entiende son ciudadanos que no forman parte de la comunidad universitaria, quienes elevaron 8 solicitudes a manera de consulta y finalmente egresados y docente /funcionario con 4 requerimientos realizados durante el periodo evaluado.

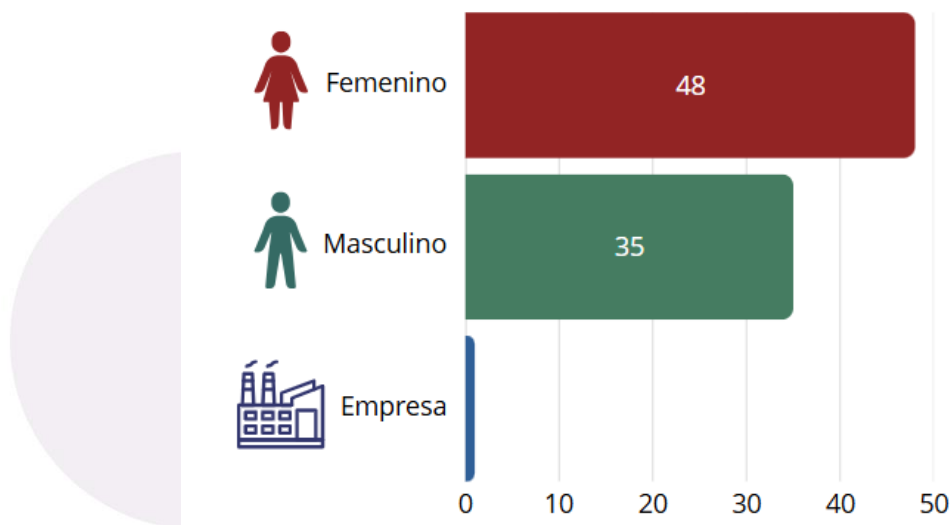
Tabla No. 2 Tipo de Peticionarios.

PETICIONARIO	CANTIDAD
Estudiantes	61
Aspirantes	11
Otros Usuarios	8
Egresados	2
Docente/Funcionario	2
TOTAL	84

Fuente: Seguimiento a PQRSFD Calidad Institucional - Corte 31 de mayo 2025.

De acuerdo con el monitoreo realizado por la Oficina de Calidad Institucional, se logró realizar la identificación de género de los usuarios que presentaron las diferentes PQRSFD, como se detalla en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 2 Género de peticionarios.



Fuente: Seguimiento a PQRSFD Calidad Institucional - Corte 31 de mayo 2025.

En la información anterior, se observa una mayor participación del género femenino en la radicación de PQRSFD en la Institución, ya que representa el 57% de PQRSFD.

- El 57% de peticionarios pertenece al género femenino.
- El 42% de peticionarios pertenece al género masculino.
- EL 1% de peticionarios pertenece a empresas.

Teniendo en cuenta que la Institución promueve el respeto a la **identidad de género** a través de políticas, protocolos y actividades que buscan crear un ambiente inclusivo y respetuoso en toda la comunidad universitaria, se hace necesario incluir en los datos de caracterización de los peticionarios, la opción “OTRO GENERO” donde se pueda identificar un peticionario que se considere con otra identidad de género distinta al Masculino o Femenino, lo anterior en el marco de los lineamientos establecidos en la Resolución No. 176 (marzo 21 de 2025) *“Por medio de la cual se establece el Protocolo Para La Prevención, Detección, Atención De Violencias y Cualquier Tipo De Discriminación Basada En Género*

y *Diversidad Sexual de la Institución Universitaria Antonio José Camacho*”. Frente a este punto se generará una Recomendación en este informe.

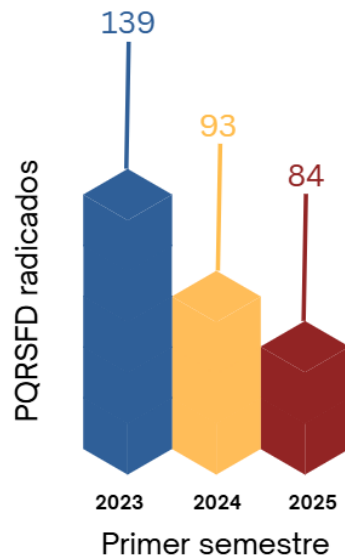
Link de acceso:

[Resolución-No.-176-de-2025-PROTOCOLO-PARA-PREVENCIÓN-DETECCIÓN-ATENCIÓN-final.pdf](#)

Comportamiento Estadístico de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD.

Dentro de la presente evaluación, se realizó un comparativo con corte al segundo trimestre de las vigencias 2023, 2024 y 2025, a partir del cual se evidencia que se ha venido presentando una disminución sustancial en el número de PQRSFD radicadas, siendo significativo señalar que para el segundo trimestre de 2025 del total de 84 requerimientos, solo 16 obedecen a quejas o reclamos en una población de más de 15.134 estudiantes, 162 docentes ocasionales, 19 docentes de carrera, 663 docentes cátedra, 112 funcionarios administrativos y 343 contratistas,¹ lo cual refleja una alta eficiencia en la gestión institucional:

¹ Datos extraídos de Base de Datos compartida por la Oficina de Recursos Humanos con corte al 30 de mayo del 2025; de igual manera información reportada por la Oficina Asesora de Jurídica e Informe de Gestión de la UNICAMACHO vigencia 2024.

Gráfica No. 3 Comportamiento de PQRSFD – Primer Semestre 2023 – 2024 - 2025

Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

De acuerdo con el gráfico anterior, se observa una disminución progresiva en el número de PQRSFD radicadas en el primer semestre de cada vigencia, del año 2023 al 2024, hubo reducción del 33,1% (de 139 requerimientos a 93); del año 2024 al 2025 se observa una reducción del 9,7% (de 93 requerimientos a 84); en general se observa una disminución acumulada del 39,6%, que puede atribuirse a una mejora en los canales de comunicación y atención directa de los usuarios.

Una de las estrategias implementadas como alternativa para el acompañamiento de todo el proceso formativo es el **Sistema Institucional de Apoyo, SIA**, el cual permite que el estudiante encuentre respuesta a inquietudes y dificultades en asuntos académicos, administrativos, tecnológicos y de desarrollo humano, a través del siguiente enlace: <https://www.uniajc.edu.co/sia/>



Fuente: Página Web Institucional

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 UNICAMACHO, se evidenció que los tiempos de respuesta a 84 PQRSFD radicadas en el periodo evaluado, se encuentran en un promedio de 5 días hábiles.

Para este primer seguimiento de la vigencia 2025, es importante recalcar que no se generaron respuestas con retraso en el tiempo máximo legalmente establecido. Sin embargo, teniendo en cuenta que ha venido realizándose una disminución significativa en la gestión de los requerimientos radicados, se evidencia un incremento en el promedio del tiempo tomado para responder las solicitudes, en un (66.7%) que representan dos (2) días más, a comparación de la vigencia anterior, donde el promedio de respuesta fue de 3 días

hábiles; no obstante, el tiempo promedio de gestión sigue ubicándose en estándares de eficiencia.

En este aspecto, es importante verificar, aplicar y potenciar los plazos específicos establecidos para cada tipo de solicitud de PQRSFD en la Institución, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente, mejorar la eficiencia institucional y preservar la buena imagen y reputación ante los ciudadanos y partes interesadas.

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. 3 PQRSFD clasificadas por área asignadas

Dependencias	Requerimientos Asignados
Bienestar Universitario	6
Centro de Idiomas	2
FCE	8
FCSH	3
FEDV	11
FI	11
Gestión de la Información	1
Of. de Adm. y Registro Académico	22
Oficina de Mercadeo	4
Oficina Jurídica	3
Oficina DTIC	3
Servicios generales	1
Talento Humano	2
Tesorería	5
Vicerrectoría Académica	2
TOTAL, REQUERIMIENTOS	84

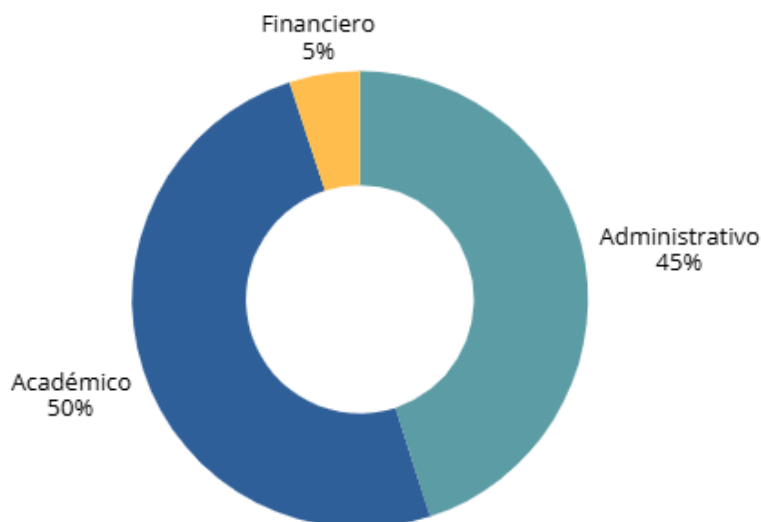
Fuente: Seguimiento a PQRSFD - Corte 31 de mayo 2025

De acuerdo con lo anterior, se evidencia 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 22 requerimientos.

En el informe elaborado y publicado por el área de Gestión de Calidad Institucional, correspondiente al periodo de análisis en curso, se presenta una clasificación detallada de los temas abordados en los 84 requerimientos recibidos por la Institución durante dicho intervalo. Esta clasificación permite identificar el tema o el asunto en las que se concentran las principales inquietudes, sugerencias o reclamaciones de los diferentes grupos de interés.

A continuación, se expone la gráfica elaborada por la dependencia, en la que se evidencian los temas de las PQRSFD:

Gráfica No. 4 Temas o asuntos de las PQRSFD.



Fuente: Seguimiento a PQRSFD – Corte 31 de mayo 2025 Oficina de Calidad Institucional

Del total de 84 requerimientos analizados, se observa una alta concentración en los temas de carácter **académico** (50%) y **administrativo** (45%), lo que indica que la mayor parte de las necesidades expresadas por la comunidad institucional se relacionan con procesos

académicos y de gestión interna. Por otro lado, los requerimientos vinculados al ámbito **financiero** representan solo un 5%.

La presencia significativa de requerimientos académicos y administrativos plantean un reto permanente en términos de eficiencia y progreso continuo en la gestión institucional, se debe orientar los esfuerzos de mejora hacia las áreas con mayor volumen de requerimientos, con el fin de fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos y garantizar una respuesta oportuna y eficaz a las necesidades de la comunidad universitaria.

6.4. Satisfacción de los usuarios

Desde la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional se informa que se llevó a cabo una medición del nivel de satisfacción frente a las respuestas emitidas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD). Esta evaluación se realizó a través de diversos medios de contacto, tales como llamadas a líneas celulares, mensajes por WhatsApp y correos electrónicos.

De un total de 84 usuarios que radicaron PQRSFD durante el periodo evaluado, fue posible contactar y aplicar la medición a 79 de ellos, **lo que representa el 94% del total**. A juicio del auditor, este porcentaje constituye un resultado altamente satisfactorio en términos de retroalimentación institucional respecto a la gestión de los requerimientos. Este alto nivel de cobertura en la medición refuerza la efectividad de las estrategias implementadas por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional durante el último año, orientadas no solo a identificar oportunidades de mejora, sino también a destacar fortalezas, avances y buenas prácticas institucionales en esta materia.

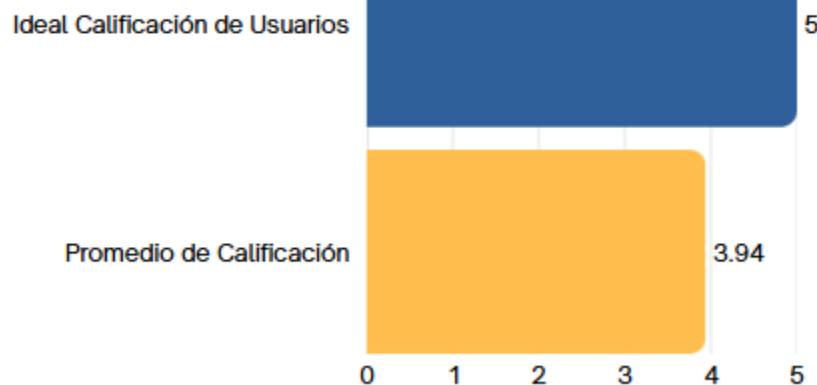
La medición se aplicó mediante una pregunta directa formulada a cada usuario contactado, en la que se indagó por su grado de satisfacción utilizando una escala de 1 a 5, definida de la siguiente manera:

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

El análisis de los resultados consolidados al 31 de mayo de 2024, correspondientes al primer semestre del año, arroja una calificación promedio de satisfacción de **3.94**. Este valor refleja un desempeño eficiente en la gestión institucional de las PQRSFD, al situarse por encima del punto medio de la escala.

Resultado consolidado Medición de satisfacción respuestas de PQRSFD.

Gráfica No. 4



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

No obstante, **este resultado representa una disminución en el puntaje promedio de satisfacción del usuario frente a la vigencia anterior**, en la cual se registró una calificación promedio de 4.2.

La disminución de 0.26 puntos entre ambas vigencias sugiere una variación en la percepción de los usuarios respecto a la calidad, oportunidad o completitud de las respuestas o gestiones brindadas. Si bien el valor actual sigue estando dentro de un rango aceptable, y por encima de la meta establecida 3.5, esta tendencia descendente exhorta a revisar con detenimiento los factores que podrían haber influido en este comportamiento,

tales como tiempos de respuesta, claridad de la información entregada, seguimiento a los casos, o canales de atención utilizados.

Es importante fortalecer aún más las estrategias en el proceso de atención de PQRSFD, con el fin de recuperar e incluso superar el nivel de satisfacción alcanzado en la vigencia anterior, avanzando hacia un modelo de atención más integral, empático y eficaz. Y continuar reforzando la capacitación y cualificación de los funcionarios y los contratistas de la UNICAMACHO frente a la atención de la comunidad universitaria y la gestión oportuna y eficiente de sus solicitudes, a efectos que puedan resolverse de manera completa, afable, con calidad y calidez profesional y humana.

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.

7. Recomendaciones Previas

En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al Seguimiento a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) Semestre II de 2024., contenido en el informe TRD 103-137/24 del 17 de diciembre de 2024, se generaron dos (02) 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.** 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.

Con respecto a la recomendación realizada previamente, la oficina gestora señala al respecto, lo siguiente: *“Para inicios de año se identificó un problema de comunicación entre los servicios desplegados en los servidores y la base de datos. La causa principal fue la migración de la tecnología de comunicaciones en la institución. Inicialmente, no se había previsto que la nueva red generara inconvenientes en la conectividad, y fue solo hasta el mes de febrero cuando se identificaron las causas que impiden el correcto funcionamiento del aplicativo, por lo que actualmente aún se encuentra en mantenimiento.*

Las áreas Smart Campus y Calidad Institucional se han reunido en varias oportunidades para hacer pruebas de funcionamiento del aplicativo PQRSFD (tres pruebas funcionales/simulación de la aplicación web y móvil del sistema PQRSFD los días 10 de marzo, 21 de marzo y 27 de mayo), con el fin de simular el ciclo completo de una solicitud desde su creación hasta su resolución y retroalimentación.

Estas pruebas han sido fundamentales para validar el correcto funcionamiento del sistema antes de su publicación y para habilitar el buzón de PQRSFD dentro de la aplicación móvil y actualmente se está trabajando en la actualización de los certificados SSL (Secure Sockets Layer - protocolo de seguridad que crea un enlace cifrado entre un servidor web y un navegador web), para garantizar una

conexión segura dentro de la aplicación y también completar la adecuación de la aplicación móvil, con el propósito de reemplazar los buzones físicos, facilitando así el acceso y aumentando el impacto en la comunidad universitaria”.

Por las acciones descritas, se evidencia que el aplicativo PQRSFD no se encontró en funcionamiento para el periodo 2025-1 y, por ende, no ha sido posible desarrollar las recomendaciones de Control Interno en este aspecto.

- **Recomendación #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.

Con respecto a esta recomendación, la oficina gestora señala al respecto, lo siguiente: *“Para lo cual se indica que el Aplicativo de PQRSFD cuenta con un espacio denominado “Glosario” en el cual se presentan las definiciones de cada tipo de requerimiento para que los usuarios cuenten con los criterios necesarios para clasificarlos, pero adicionalmente, durante las pruebas de funcionalidad del aplicativo, se identificó la necesidad de contar con el botón “reclasificar”, el cual ya se encuentra asignado, para que el Área de Calidad Institucional pueda modificar la clasificación en caso de que el petionario lo haga de forma incorrecta. Esta funcionalidad podrá empezar a utilizarse en el momento en que empiece a funcionar el aplicativo”.*

Con esta acción, la oficina de Control Interno evidencia que la Recomendación generada fue validada, aceptada e incorporada al aplicativo por parte de la oficina de Calidad Institucional, lo cual genera un beneficio a la gestión Institucional.

8. Recomendaciones



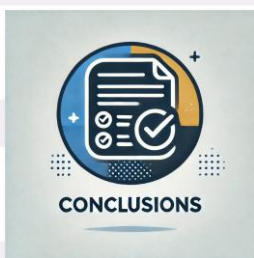
De acuerdo con el resultado de este informe de seguimiento y en desarrollo del rol de Seguimiento y Evaluación, la Oficina de Control Interno genera las siguientes recomendaciones a efectos de ser aplicadas por las diferentes dependencias, en aras de fortalecer los procesos institucionales y potencializar los niveles de eficiencia, eficacia y excelencia administrativa:

- 8.1.** Continuar potenciando por parte de la oficina de Calidad Institucional, las acciones que permitan nuevamente la operatividad del Aplicativo PQRSFD para el semestre II-2025, por las bondades de este aplicativo, su funcionalidad y modo de acceso, a efectos de generar un mayor uso del mismo por parte de los usuarios al momento de interponer sus PQRSFD.
- 8.2.** Es imperativo y vital centrar la atención de la oficina de Calidad Institucional en los encuestados que manifestaron encontrarse insatisfechos o muy insatisfechos con la atención de sus requerimientos, para ello, se recomienda revisar y hacer retroalimentación con cada uno de esos casos para identificar 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, contribuyendo a la mejora de la calificación promedio de satisfacción la cual alcanzó un resultado de 3.94 durante el periodo evaluado.
- 8.3.** Fortalecer la calidad y calidez en la atención brindada a los usuarios de la comunidad universitaria, unificando esfuerzos entre los líderes de los diferentes procesos institucionales, a fin de articular acciones conjuntas que garanticen un servicio más eficiente, empático y centrado en el usuario por parte de funcionarios y contratistas de todas las dependencias, verificando y aplicando

los plazos específicos establecidos para cada tipo de solicitud de PQRSFD, con el fin de asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente, mejorar la eficiencia institucional y preservar la buena imagen y reputación ante los ciudadanos y partes interesadas.

- 8.4.** Incluir una opción de respuesta adicional denominada “OTRO GÉNERO” en el ESPACIO DE CARACTERIZACIÓN DEL USUARIO del formulario de sistema de registro de peticionarios de las PQRSFD, con el fin de permitir que las personas que se identifiquen con una identidad de género distinta a las categorías Masculino – Femenino, puedan ser reconocidas y registradas de manera adecuada. Esta acción se alinea con los principios de inclusión y reconocimiento de la diversidad de género contemplados en la Resolución No. 176 de 2025 y contribuirá a fortalecer la cultura institucional del respeto, la equidad y la no discriminación.

9. Conclusiones



Expuestos de manera precedente los resultados evidenciados producto de la evaluación, verificación y análisis de la información y evidencias suministradas, y atendiendo al Objetivo y el Alcance trazados para la realización de este seguimiento, el Equipo Profesional de la Oficina de Control Interno de la UNICAMACHO

concluye:

- 9.1.** La Institución Universitaria Antonio José Camacho dispone de mecanismos y medios adecuados para la radicación y gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), dirigidos tanto a la comunidad universitaria como a la ciudadanía en general. Estos canales incluyen medios físicos, electrónicos, y telefónicos. Para el periodo evaluado, se evidencia una dificultad técnica con el aplicativo PQRSFD, por lo cual no logró estar en funcionamiento, ante lo cual las áreas *Smart Campus* y *Calidad*

Institucional se encuentran trabajando de forma conjunta para garantizar la funcionalidad y nuevamente entrada en operación del aplicativo.

9.2. 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 con la naturaleza de los mismos.

9.3. El seguimiento a la satisfacción de los usuarios que radicaron PQRSFD durante el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2024 y el 31 de mayo de 2025 constituye un acierto estratégico para la medición del impacto institucional. Este proceso permite evaluar de manera objetiva la eficiencia de las dependencias en la atención y resolución de los requerimientos, así como conocer la percepción de los grupos de valor frente al tratamiento recibido por parte de la Institución. En este contexto, es fundamental tener en cuenta los resultados obtenidos en el periodo evaluado, los cuales reflejan una calificación promedio de satisfacción de 3.94, a efectos de generar acciones de mejora que permitan incrementar el nivel de satisfacción.

9.4. La oficina de Control Interno generó en el informe de seguimiento 2024-II la recomendación a la oficina de Calidad Institucional, de reforzar y clarificar los criterios para clasificar requerimientos, particularmente las Denuncias, generando un filtro posterior a su radicación., la cual fue validada e incorporada por esta dependencia en el aplicativo PQRSFD incluyendo el botón “reclasificar”, para que el Área de Calidad Institucional pueda modificar la clasificación en caso de que el petionario lo haga de forma incorrecta.

- 9.5.** Se resalta la labor realizada por el área de Gestión de la Calidad Institucional en la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento del proceso formativo. Entre ellas, se destaca el Sistema Institucional de Apoyo (SIA), una herramienta clave que brinda acompañamiento integral al estudiante, permitiéndole encontrar respuestas a sus inquietudes y dificultades en aspectos académicos, administrativos, tecnológicos y de desarrollo humano.



LILIANA HERRERA BELALCAZAR

Jefe Oficina Control Interno UNIAJC

Proyectó: Diana María Torres Navarro – Téc. Adm. Oficina Control Interno

Revisó: Oscar Mauricio Ojeda Pantoja – Abogado Oficina Control Interno

Asistencia: Ana Maria Solano Ramírez – Becaria Oficina Control Interno

Aprobó: Liliana Herrera Belalcázar – Jefe Oficina Control Interno

