

Antonio José
Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



Informe Oficial

Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO A

La Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) - Periodo junio 01 al 30 de noviembre de 2025.

Diciembre 19 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 19
8. Recomendaciones 22
9. Conclusiones 23

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

103-129/25

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 - UNICAMACHO, durante el segundo 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.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

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”.

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 junio hasta el 30 de noviembre 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.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

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

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

- **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) correspondiente al periodo señalado, publicado por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional de la UNICAMACHO. Adicionalmente, se solicitó a

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

dicha dependencia información complementaria sobre la gestión de las PQRSFD recibidas entre el 1 de junio y el 30 de noviembre de 2025. Para el análisis de la información, se consideraron como fuentes de valoración y seguimiento los insumos proporcionados por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional y los registros institucionales asociados al proceso:

1) Información reportada por la oficina gestora.

2) Informe publicado por el área de Calidad Institucional, adscrita a la Oficina Asesora de Planeación.

3) Evidencias de control, clasificación, gestión y desempeño relacionadas con las PQRSFD.

4) Tabla de consolidación de información de llamadas, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos utilizados para la verificación de la satisfacción de los 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 importancia de las funciones de la Oficina de Control Interno en el acompañamiento a la gestión, el seguimiento de los resultados institucionales y el aseguramiento de la transparencia, así como del adecuado manejo y protección de los recursos públicos, se realizó el seguimiento a las **PQRSFD** con corte al **30 de noviembre de 2025.** Para ello, se solicitó a la **Oficina de Calidad Institucional** la información correspondiente a las PQRSFD recibidas, con base en dicha información y tras aplicar la metodología de auditoría previamente descrita, se obtuvieron los siguientes resultados.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

6.1. Medios institucionales para radicación y trámite de PQRSFD.

La Oficina de Control Interno, con base en el seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD) y a la información suministrada por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, evidenció que la UNICAMACHO dispone en su página web institucional, en la pestaña de Atención al Ciudadano, de un footer o pie de página que direcciona directamente al acceso para la radicación de PQRSFD.

Asimismo, la Institución cuenta con diversos canales de atención para la ciudadanía en general, a través de los cuales se pueden presentar PQRSFD:

- Aplicativo PQRSFD: https://www.uniajc.edu.co/quejas-reclamos-y-sugerencias/
- Correo electrónico: buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co
- Línea telefónica: 317 4378010
- Buzones físicos: buzones metálicos ubicados en diferentes puntos de las sedes institucionales.

Estos canales de atención facilitan la comprensión de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, contribuyen al mejoramiento de la calidad de los servicios, fortalecen la transparencia y el acceso a la información, y consolidan la relación entre la Institución y la comunidad universitaria.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co



Fuente: Página web institucional footer o pie de página

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 hasta el 30 de noviembre de 2025, se recibieron un total de 111 PQRSFD, las cuales fueron radicadas a través de los canales dispuestos por la institución; en la siguiente tabla se registra la cantidad de requerimientos clasificados de acuerdo con su tipología:

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

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Peticiones	17
Solicitudes de Información	54
Consultas	19
Reclamos	6

Quejas	14
Sugerencias	0
Felicitaciones	0
Denuncias	1
TOTAL	**111**

Fuente: Seguimiento a PQRSFD Calidad Institucional – Corte 1 de julio al 30 de noviembre 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 54 radicados, seguida de las *Consultas* con 19 radicados durante el periodo evaluado y las peticiones con 17 radicados.

No obstante, se evidencia un incremento en el número de quejas, que representan un 12.6% del total de solicitudes PQRSFD del periodo evaluado, lo cual fue objeto de seguimiento y análisis por parte de la oficina de Calidad Institucional para extraer el tema sobre el cual versaron; no solamente es importante aplicar un estudio de Causa Raíz para determinar la existencia o no de una debilidad institucional o si corresponde solo a una expresión de insatisfacción del usuario, esto para la superación de las causas que les dieron origen y la prevención de la nueva ocurrencia de situaciones similares.

Es necesario promover mecanismos que incentiven la participación ciudadana, incluyendo campañas que motiven la presentación de sugerencias y felicitaciones, con el propósito de consolidar una cultura de servicio y retroalimentación constructiva dentro de la Institución.

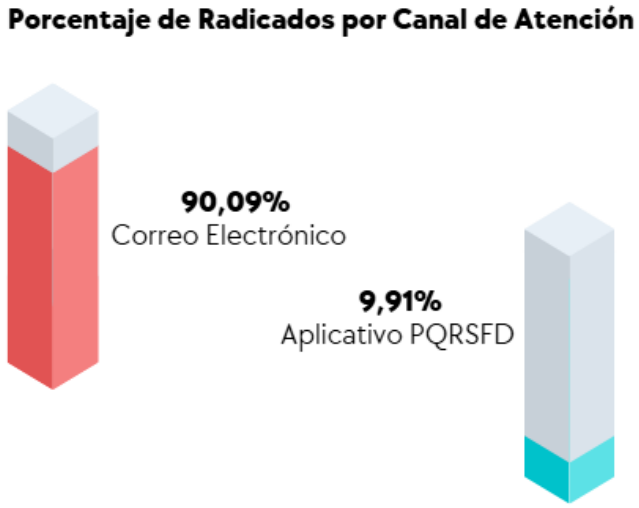
Canales de Atención. En este mismo sentido, se observó el uso de los diferentes canales de atención ofrecidos por la institución para la radicación de las PQRSFD, así como el porcentaje de utilización de cada uno.

- Correo electrónico 100 requerimientos radicados
- Aplicativo PQRSFD 11 requerimientos radicados

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

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 **90.09% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades**, como se detalla en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 1 Utilización de Canales de atención



Fuente: Gráfico Construcción Propia OCI

Este resultado consólida 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 9.91% del uso del Aplicativo PQRSFD Institucional, lo que muestra que, aunque la Institución dispone de cuatro canales de atención, solo dos canales de atención están siendo utilizados; tanto el buzón físico como la línea telefónica no presentaron uso durante este periodo.

Tipo de Peticionarios. En cuanto a los tipos de peticionarios, la tabla muestra que los estudiantes constituyen el grupo más representativo, con un total de 75 requerimientos, le siguen los aspirantes, con 17 solicitudes, en tercer lugar, se encuentran otros usuarios ciudadanos ajenos a la comunidad universitaria, quienes presentaron 14 consultas.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

Finalmente, los docentes/funcionarios registraron 5 requerimientos durante el periodo evaluado.

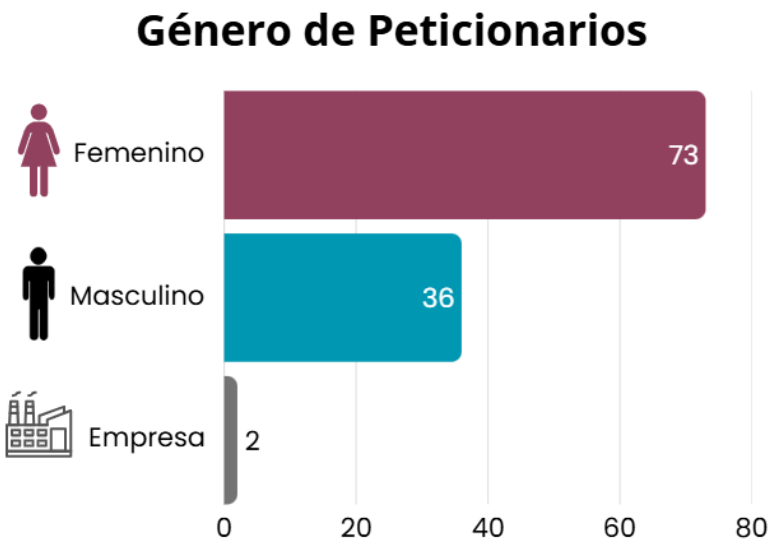
Tabla No. 2 Tipo de Peticionarios.

PETICIONARIO	CANTIDAD
Estudiantes	75
Aspirantes	17
Otros Usuarios	14
Docente/funcionario	5
TOTAL	**111**

Fuente: Seguimiento a PQRSFD Calidad Institucional - Corte 30 de noviembre 2025.

De acuerdo con el monitoreo realizado por la Oficina de Calidad Institucional, fue posible identificar el género de los usuarios que presentaron las diferentes PQRSFD, tal como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 2 Peticionarios.



Fuente: Seguimiento a PQRSFD Calidad Institucional - Corte 30 de noviembre 2025.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

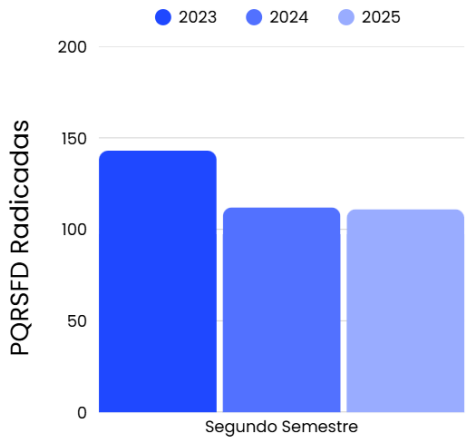
En la información anterior, se observa que el principal usuario de los canales de atención o el más interesado en realizar trámites y solicitudes es el género femenino; la gráfica muestra un total de 111 peticionarios, distribuidos de la siguiente manera:

- El 66 % de peticionarios pertenece al género femenino.
- El 32 % de peticionarios pertenece al género masculino.
- EL 2 % de peticionarios pertenece a empresas.

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

Dentro de la presente evaluación, se realizó un comparativo con corte al segundo semestre de las vigencias 2023, 2024 y 2025, a partir del cual se evidencia que se ha venido presentando una disminución en el número de PQRSFD radicadas, siendo significativo señalar que para el segundo semestre de 2025 del total de 111 requerimientos, solo 14 obedecen a quejas o reclamos en una población de más de 16.107 estudiantes, 905 docentes en sus diferentes modalidades, 118 funcionarios administrativos,[1] lo cual refleja una alta eficiencia en la gestión institucional:

Gráfica No. 3 Comportamiento de PQRSFD – Segundo Semestre 2023, 2024 y 2025.



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

[1] Datos extraídos de Base de Datos compartida por la Oficina de Recursos Humanos con corte al 30 de noviembre del 2025; de igual manera información reportada por la oficina de Gestión de la Información I-2025.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

De acuerdo con el gráfico anterior, se observa una disminución progresiva en el número de PQRSFD radicadas en el segundo semestre de cada vigencia, del año 2023 al 2024, hubo reducción del 21.7% (de 143 requerimientos a 112); del año 2024 al 2025 se mantiene ya que disminuyó en un requerimiento.

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 las 111 PQRSFD radicadas en el periodo evaluado, se encuentran en un promedio de 5 días hábiles.

Para este segundo 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, 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:

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

Tabla No. 3 PQRSFD clasificadas por área asignadas

Dependencias	Requerimientos Asignados
Bienestar Universitario	3
Centro de Idiomas	10
Comunicaciones	2
Coordinación Académica	1
Egresados	1
FCE	11
FCSH	1
FEDV	18
FI	19
Infraestructura	2
Of. de Adm. y Registro Académico	14
Oficina de Mercadeo	13
Oficina DTIC	6
Se. Ge.	1
Servicios generales	1
Talento Humano	3
Tesorería	5
TOTAL, REQUERIMIENTOS	**111**

Fuente: Seguimiento a PQRSFD - Corte 30 de noviembre 2025

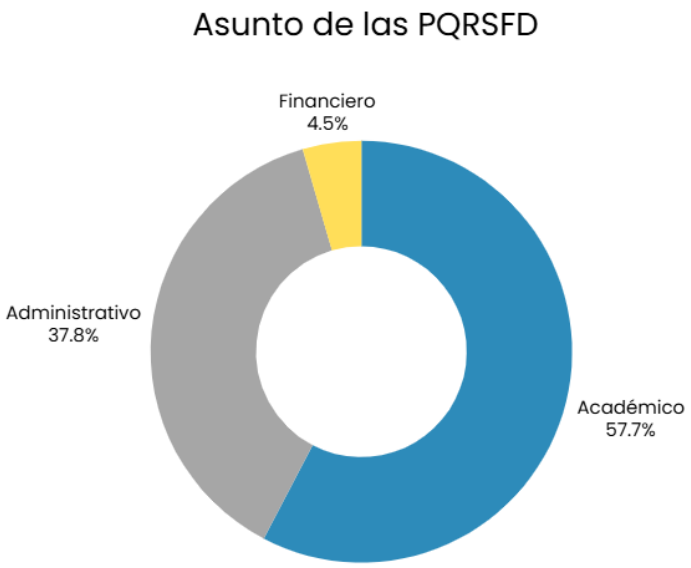
De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la dependencia con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD recibidas es la Facultad de Ingenierías con 19 requerimientos.

En el informe elaborado y publicado por el área de Gestión de Calidad Institucional, correspondiente al consolidado 2025, se presenta una clasificación detallada de los temas abordados en los requerimientos recibidos por la Institución. 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.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

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

Gráfica No. 4 Temas de las PQRSFD.



Fuente: Seguimiento a PQRSFD – Corte 30 de noviembre 2025 Oficina de Calidad Institucional

Del total de 111 requerimientos analizados, se observa una alta concentración en los temas de carácter **académico** (57.7%) y **administrativo** (37.8%), 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 4.5%.

Dado que el mayor volumen de PQRSFD se concentra en los ejes académico y administrativo, la institución debe orientar sus estrategias de optimización hacia estas áreas críticas. Al fortalecer estos procesos, no solo mejoramos la calidad del servicio, sino que aseguramos una atención eficaz y oportuna, transformando las necesidades de la comunidad universitaria en mejora continua.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia

Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

6.4. Satisfacción de los usuarios

Con el objetivo de evaluar la eficacia en la atención de las PQRSFD, se observa que la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional llevó a cabo una encuesta de percepción de satisfacción del usuario, esta recolección de datos se efectuó mediante el uso de herramientas digitales y telefónicas, garantizando un seguimiento integral a través de WhatsApp, llamadas y correos electrónicos.

De un total de 111 usuarios que radicaron PQRSFD en el periodo evaluado, se logró encuestar a 102 de ellos, alcanzando una cobertura del 92%, porcentaje que, a juicio del auditor, representa un nivel alto de participación lo cual es satisfactorio para la retroalimentación institucional.

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:

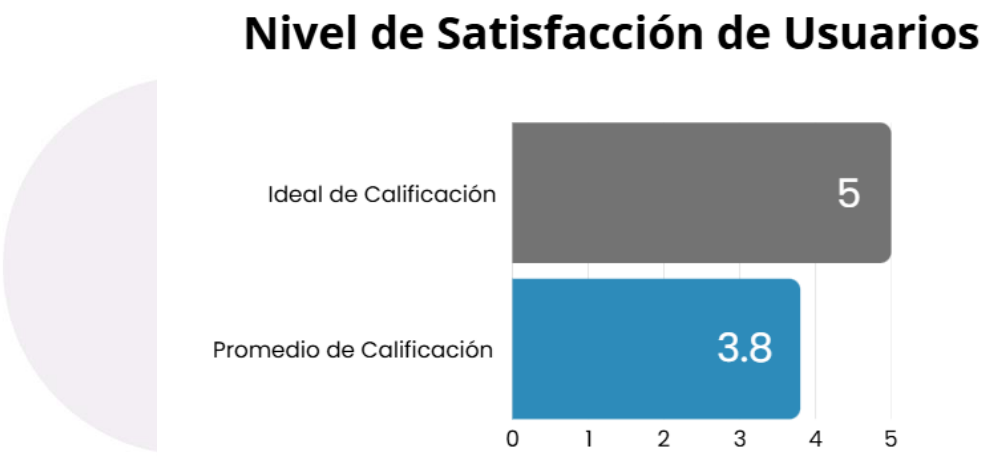
1= Muy insatisfecho; 2= Insatisfecho; 3= Medianamente satisfecho; 4= Satisfecho; y 5= Supero mis expectativas.

Al 30 de noviembre de 2025, el consolidado del segundo semestre arroja una calificación promedio de satisfacción de **3.8**. Si bien este resultado sitúa la gestión institucional en un rango de desempeño eficiente al superar el punto medio de la escala, también señala una oportunidad clara de optimización, considerando que la cobertura de la medición fue del 92%, este promedio es un indicador fidedigno de que, aunque los procesos están operativos, se requiere fortalecer la calidad y resolutividad de las respuestas, especialmente en las áreas académica y administrativa, para transitar de un desempeño satisfactorio hacia uno de excelencia.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

Resultado consolidado Medición de satisfacción respuestas de PQRSFD.

Gráfica No. 4



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

No obstante, se debe continuar fortaleciendo las estrategias en el proceso de atención de PQRSFD, con el fin de superar el nivel de satisfacción obtenido; de igual manera, se deben revisar los casos de insatisfacción para identificar fallas en la gestión de las mismas.

7. Recomendaciones Previas

En el marco del seguimiento a la gestión de las PQRSFD correspondiente al segundo semestre de 2025 (Informe TRD 103-57/25), la Oficina de Control Interno emitió cuatro (04) recomendaciones orientadas a la mejora continua y la excelencia administrativa. En ejercicio de su rol de evaluación y seguimiento permanente, se presenta a continuación el estado de cumplimiento y los avances registrados respecto a dichas recomendaciones.

- **Recomendación #1.** Continuar potenciando por parte de la oficina de Calidad Institucional, las acciones que permitan nuevamente la operatividad del Aplicativo

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

PQRSFD para el semestre II - 2025, 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.

Con respecto a la recomendación realizada previamente, la oficina gestora señala al respecto, lo siguiente: *"Se ha mantenido comunicación permanente con Smart campus para asegurar la conectividad del aplicativo y avances en la culminación de su funcionalidad antes de realizar el relanzamiento oficial con apoyo de la Oficina de Comunicaciones"*.

- **Recomendación #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.

Con respecto a esta recomendación, la oficina gestora señala al respecto, lo siguiente: *"Desde Calidad institucional se definió el protocolo de retomar los casos con calificaciones de satisfacción inferiores a 3,0 trasladándolos nuevamente al responsable con el análisis de la respuesta entregada, para identificar si se puede mejorar, pero muchas veces esa insatisfacción se debe a respuestas negativas de solicitudes por políticas institucionales".*

- **Recomendación #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

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

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.

Con respecto a esta recomendación, la oficina gestora señala al respecto, lo siguiente: *"Aunque las respuestas llegan directamente a los usuarios, desde Calidad Institucional se analiza la cordialidad en la redacción y se retroalimenta a los respondientes en caso de requerir una mayor calidez en las respuestas.*

- **Recomendación #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.

Con respecto a esta recomendación, la oficina gestora señala al respecto, lo siguiente: *"La opción de género se excluyó del aplicativo y en registro de requerimientos sólo se maneja de forma interna con base en los nombres para generar los informes trimestrales, pero se definió que a partir de la vigencia 2026, en el punto 2. Descripción y Análisis de PQRSFD, se excluirá el punto 2.1 Análisis por Género del Peticionario.*

Con estas acciones, la oficina de Control Interno evidencia que las Recomendaciones generadas fueron revisadas de acuerdo con su pertinencia por parte de la oficina de Calidad Institucional.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

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. **Priorizar la atención de los usuarios que expresaron insatisfacción con el trámite de sus requerimientos;** se debe realizar un análisis de las causas que derivaron en respuestas inadecuadas o inoportunas, con el fin de implementar acciones correctivas que eleven la calidad del servicio, esta gestión es clave para superar la calificación promedio de **3.8** y avanzar hacia estándares de excelencia institucional. Esta revisión y análisis al igual que las acciones implementadas, deberán contar con los respectivos soportes documentales.

8.2. **Aplicar un estudio de Causa Raíz a las Quejas presentadas**, para determinar la existencia o no de una debilidad institucional o si corresponde solo a una expresión de insatisfacción del usuario, esto para la superación de las causas que les dieron origen y la prevención de la nueva ocurrencia de situaciones similares. Esta revisión y análisis al igual que las acciones implementadas, deberán contar con los respectivos soportes documentales.

8.3. **Diseñar e implementar una estrategia de comunicación institucional que incentive la participación ciudadana**, con especial énfasis en la promoción de las categorías de 'Sugerencias' y 'Felicitaciones', con el fin de equilibrar la percepción del servicio y consolidar una cultura de retroalimentación constructiva, permitiendo que la comunidad universitaria no solo reporte fallas, sino que también contribuya activamente a la mejora de los procesos y al reconocimiento de las buenas prácticas institucionales.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia

Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

8.4. **Continuar robusteciendo la operatividad de las respuestas PQRSFD** mediante la aplicación rigurosa de los plazos internos y legales, en aras de fortalecer la eficiencia administrativa, transformando la oportunidad en la respuesta en un pilar de la excelencia institucional.

8.5. **Fortalecer el uso del Aplicativo PQRSFD**, por ejemplo, mediante campañas de difusión en las redes sociales institucionales, con videos pedagógicos, ilustrativos y dinámicos, que impacten en el uso de este aplicativo al momento de radicar cualquier solicitud por parte de los miembros de la comunidad universitaria.

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 existencia de diversos mecanismos de radicación demuestra un compromiso institucional con la accesibilidad y la eliminación de barreras de comunicación, esto permite a la comunidad universitaria, que la gestión de las PQRSFD no sea solo un proceso administrativo, sino un ejercicio abierto.

9.2. El trámite y resolución de las PQRSFD radicadas en el periodo objeto de evaluación, se realizó de manera satisfactoria, habiéndose gestionado el 100% de los requerimientos, dentro del plazo máximo legal permitido de acuerdo con la naturaleza de los mismos.

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co

9.3. La medición sistemática de la satisfacción durante el segundo semestre de 2025 confirma que la Institución posee una metodología de evaluación objetiva y constante, el resultado alcanzado (3.8) indica un desempeño eficiente, pero subraya la importancia de implementar acciones correctivas sobre las causas de insatisfacción detectadas, la gestión futura debe orientarse a optimizar la respuesta de las dependencias para convertir este indicador en un reflejo de la alta calidad en el servicio.

9.4. La gestión de la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional se orienta a la cultura de la mejora permanente, al garantizar cobertura y seguimiento riguroso a las PQRSFD, este desempeño asegura que la Institución cuente con un sistema de retroalimentación confiable, humano y alineado con estándares de calidad en el servicio público.

LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe Oficina Control Interno UNIAJC

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

SC-CER 115543
Resolución MEN No. 963
Exp. el 02 de marzo de 2007
Cali - Colombia
Norte: Av. 6N #28N-102
Sur: Km.7 vía Cali-Jamundí · Calle 25 #127-220
PBX: 60(2) 665 2828
www.uniajc.edu.co