Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

CERTIFICADO
ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS

Viviendo Smart
UNICAMACHO

INFORME DE SEGUIMIENTO a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD)- Periodo enero 01al 31 marzo de 2026

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Oficina de Control Interno

Cali – Colombia 2026

Tabla de Contenido

1. Introducción 3
2. Objetivo 3
3. Alcance 4
4. Criterios Normativos 4
5. Metodología Aplicada 5
6. Resultados Seguimiento 6
7. Seguimiento a Recomendaciones Previas 17
8. Recomendaciones 20
9. Conclusiones 21

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, el rol de Evaluación y Seguimiento definido en el Decreto 648 de 2017, y conforme al Plan Anual de Auditorías 2026, realizó seguimiento a las PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) presentadas por la comunidad universitaria y el público en general ante la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC.

Este ejercicio permitió conocer la percepción sobre el servicio prestado, identificar falencias y generar oportunidades de mejora, verificando el cumplimiento de la atención de las PQRSFD conforme a la normativa vigente y a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011, modificada por la Ley 2195 de 2022).

La gestión de las PQRSFD constituye un canal directo de comunicación con los grupos de valor y partes interesadas, facilitando el registro, clasificación y seguimiento de las solicitudes, así como la evaluación de la calidad, oportunidad e impacto de la atención, y del nivel de satisfacción ciudadana.

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 enero hasta el 31 de marzo de 2026 al igual que a las acciones relacionadas con PQRSFD y articuladas en la construcción del Programa de Transparencia y Ética Pública de la Institución.

4. CRITERIOS NORMATIVOS

Con el fin de realizar el seguimiento a **la Gestión de PQRSFD del primer trimestre de la vigencia 2026**, la oficina de Control Interno revisó y analizó el marco constitucional, las normas legales del orden nacional y territorial, la normatividad Reglamentaria Interna, los Acuerdos, Resoluciones, Políticas, Planes, Procedimientos y Manuales existentes, consolidando los siguientes criterios normativos aplicables al proceso objeto de seguimiento:

Norma	Descripción	Link de acceso
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.	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.	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. Art 78.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292
Ley 1712 de 2014	Trasparencia y Derecho de acceso a la Información Pública.	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.	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.	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.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=90730
Resolución de Rectoría No. 066 de 2026	Por medio de la cual se aprueba el Plan Anual de Ejecución y Monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Pública versión 2026.	Resolucion-No.-066-de-2026-Plan-Anual-de-Ejecucion-de-Monitoreo-del-PTEP.pdf

5. METODOLOGÍA APLICADA

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 enero hasta el 31 de marzo de 2026. 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 SEGUIMIENTO

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 marzo de 2026**, 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:

- Aplicativo PQRSFD
  https://www.uniajc.edu.co/sia/
- Correo electrónico:
  buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co
- Vía Telefónica
  317 4378010
- 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 enero hasta el 31 de marzo de 2026, se recibieron un total de 157 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.

TIPOLOGIA	CANTIDAD
Peticiones	28
Solicitudes de Información	64
Consultas	26
Quejas	28
Reclamos	8
Sugerencias	2
Felicitaciones	1
Denuncias	0
TOTAL	**157**

Fuente: Seguimiento a PQRSFD Calidad Institucional - Corte 31 de marzo 2026.

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 64 radicados, seguida de las *Peticiones* con 28 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 138 requerimientos radicados
- Aplicativo PQRSFD 19 requerimiento radicado

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 **87.90% 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 Oficina de Control Interno

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 12.10% del uso del Aplicativo PQRSFD Institucional; el buzón físico, y el uso del medio telefónico no fue utilizado en este periodo, de acuerdo con información reportada por la oficina gestora.

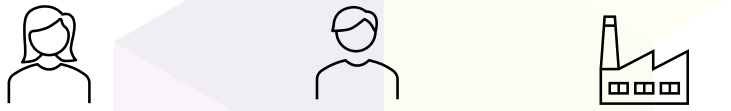
Tipo de Peticionarios. Ahora bien, en cuanto a los tipos de peticionarios, en la siguiente tabla se puede observar que los estudiantes son los más representativos con un total de 115 requerimientos, seguido por los aspirantes con un total de 19 requerimientos, otros usuarios los cuales se entiende son ciudadanos que no forman parte de la comunidad universitaria, quienes elevaron 15 solicitudes a manera de consulta y finalmente egresados con 6 requerimientos y docente /funcionario con 2 requerimientos realizados durante el periodo evaluado.

Tabla No. 2 Tipo de Peticionarios.

TIPOLOGIA	CANTIDAD
Estudiantes	115
Aspirantes	19
Otros Usuarios	15
Egresados	6
Docente/funcionario	2
TOTAL	**157**

Fuente: Seguimiento a PQRSFD Calidad Institucional - Corte 31 de marzo 2026.

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, en donde se observa un mayor uso del sistema por parte del género femenino, ya que representa el 73.25% de las PQRSFD.



73.25% Femenino

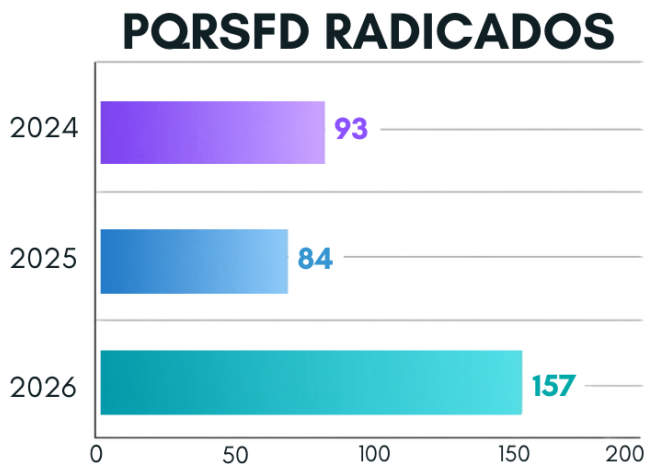
24.84% Masculino

1.91% Empresa

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

Dentro de la presente evaluación, se realizó un comparativo con corte al primer trimestre de las vigencias 2024, 2025 y 2026, 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 primer trimestre de 2026 del total de 157 requerimientos, solo 28 obedecen a quejas y 8 a reclamos en una población de más de 17.761 estudiantes, 207 docentes ocasionales, 18 docentes de carrera, 334 docentes cátedra, 107 funcionarios administrativos y 290 contratistas,[1] lo cual refleja una alta eficiencia en la gestión institucional:

Gráfica No. 3 Comportamiento de PQRSFD – Primer Trimestre 2024 - 2025 - 2026.



Fuente: Gráfico construcción Oficina de Control Interno

En el primer cuatrimestre de las vigencias 2024 y 2025, el número de PQRSFD radicadas fue de 93 requerimientos para el 2024 y 84 para el 2025. Sin embargo, **para el primer trimestre de la vigencia 2026 se evidencia un incremento significativo de un 84% respecto de la vigencia anterior,** alcanzando 157 requerimientos. Este aumento del número de requerimientos se presenta en las siguientes categorías:

[1] Datos extraídos de Base de Datos compartida por la Oficina de Recursos Humanos con corte al 10 de junio del 2026; de igual manera información reportada por la Oficina Asesora de Jurídica e Informe de Gestión de la UNICAMACHO vigencia 2026.

Tabla No. 3 Comparativo por modalidad primeros periodos últimas 3 vigencias.

	2024	2025	2026	Comportamiento
TIPOLOGIA	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	
Peticiones	17	9	28	Incrementó
Solicitudes de Información	44	34	64	Incrementó
Consultas	6	22	26	Incrementó
Quejas	23	16	28	Incrementó
Reclamos	3	1	8	Incrementó
Sugerencias	0	1	2	Incrementó
Felicitaciones	0	0	1	Incrementó
Denuncias	0	1	0	Disminuyó
TOTAL	**93**	**84**	**157**	

Fuente: Construcción Propia Oficina de Control Interno – informes de Seguimientos a PQRSFD

De manera general el incremento en el número de peticiones, solicitudes de información y consultas, no representa una señal de alarma, toda vez que estas constituyen un ejercicio normal de comunicación y atención de los usuarios, y se encuentra dentro de los niveles de proporcionalidad frente al número total de usuarios de la Institución Universitaria que para el primer trimestre de 2026 fue de 18.717; no obstante, el incremento en el número de quejas y reclamos, aunque no constituye una cifra desproporcionada que de paso a una alarma institucional, más aún cuando 10 de esas quejas obedecen a un inconveniente con el Botón PSE para pagos al inicio de semestre debido a una falla de la plataforma de pagos cuya solución salía del dominio institucional, sí requiere de un análisis más profundo por parte de la oficina de Calidad Institucional, a efectos de establecer las causas de esas quejas y reclamos y orientar acciones de control preventivo, que eviten su incremento durante el resto de la vigencia 2026.

6.4. 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 157 PQRSFD radicadas en el periodo evaluado, se encuentran en un promedio de 4 días hábiles.

Para este primer seguimiento de la vigencia 2026, es importante recalcar que no se generaron respuestas con retraso en el tiempo máximo legalmente establecido, teniendo en cuenta que ha venido realizándose una disminución en el promedio del tiempo tomado para responder las solicitudes, ubicándose en estándares que permiten 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. 4 PQRSFD clasificadas por área asignadas

TIPOLOGIA	CANTIDAD
Bienestar Universitario	10
Centro de Idiomas	8
DTIC	2
FCE	14
FI	10
FCSH	6
FEDV	12
Gestión Humana	1
Jurídica	3
OARA	47
Contabilidad	2
Mercadeo	2
Secretaría General	2
Servicios Generales	1
Soporte	7
SST	1
Tesorería	23
Vicerrectoría Académica	5
Vicerrectoría Administrativa	1
TOTAL	**157**

Fuente: Seguimiento a PQRSFD - Corte 31 de marzo 2026

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 47 requerimientos, seguida de la oficina de Tesorería con 23 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 157 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 marzo 2026

Del total de 157 requerimientos analizados, se observa una alta concentración en los temas de carácter **académico** (52.23%) y **administrativo** (34.39%), 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 13.38%.

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.

6.5. Muestreo de PQRSFD radicadas en 1er Trimestre 2026

Dentro de los requerimientos radicados en la ventana de tiempo objeto de este seguimiento, se tomó como muestra 23 procesos tramitados por el Aplicativo de PQRSFD, a efectos de analizar el cumplimiento de 3 Criterios de evaluación de la Eficiencia Institucional en la solución de los requerimientos: **Oportunidad:** que la respuesta se haya generado dentro de los tiempos máximos establecidos por la Ley; **Integridad:** dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia y soportes suficientes, o en los medios adecuados y necesarios; **Pertinencia:** que la respuesta suministrada esté acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico del usuario.

En este orden se procedió a valorar cada uno de los requerimientos de la muestra, obteniendo los siguientes resultados:

N° Req.	Estamento	Asunto	Tema	Oportunidad	Integridad	Pertinencia
R-2025-001	Estudiante	Académico	Solicitud de corrección de inscripción y traslado de programa académico	Cumple	Cumple	Cumple
P-2025-002	Egresados	Académico	Solicitud certificada de estudios	Cumple	Cumple	Cumple
R-2025-003	Estudiante	Administrativo	Reclamo sobre corrección de datos personales en el sistema	Cumple	Cumple	Cumple
Q-2025-005	Estudiante	Financiero	Queja por mal servicio	Cumple	Cumple	Cumple
I-2026-006	Estudiante	Administrativo	Reporte de los últimos graduados al consejo nacional de trabajo social	Cumple	Cumple	Cumple
P-2026-007	Estudiante	Académico	Inconveniente con Nota en Academosoft	Cumple	Cumple	Cumple
R-2026-008	Estudiante	Administrativo	Solicitud certificado financiero	Cumple	Cumple	Cumple

Q-2026-0010	Estudiante	Financiero	Confirmación de Pago	Cumple	Cumple	Cumple
Q-2026-009	Aspirante	Administrativo	Queja Servicio al cliente	Cumple	Cumple	Cumple
I-2026-0011	Estudiante	Financiero	Confirmación de Pago	Cumple	Cumple	Cumple
Q-2026-0012	Estudiante	Académico	Cambio de Programa	Cumple	Cumple	Cumple
Q-2026-0013	Estudiante	Financiero	Confirmación de Pago	Cumple	Cumple	Cumple
R-2026-0014	Estudiante	Financiero	Confirmación de Pago	Cumple	Cumple	Cumple
R-2026-0015	Estudiante	Financiero	Confirmación de Pago	Cumple	Cumple	Cumple
P-2026-0016	Estudiante	Financiero	Confirmación de Pago	Cumple	Cumple	Cumple
R-2026-0017	Estudiante	Académico	Estado de admisión anulado	Cumple	Cumple	Cumple
P-2026-0018	Estudiante	Financiero	Solicitud revisión financiera	Cumple	Cumple	Cumple
P-2026-0019	Estudiante	Académico	Inconformidad académica	Cumple	Cumple	Cumple
Q-2026-0020	Estudiante	Académico	Queja modalidad TID	Cumple	Cumple	Cumple
R-2026-0021	Estudiante	Académico	Estado de admisión	Cumple	Cumple	Cumple
Q-2026-0025	Estudiante	Académico	Inconformidad por modalidad TID	Cumple	Cumple	Cumple
Q-2026-0027	Estudiante	Académico	Solicitud de Paz y Salvo para proceso de grado	Cumple	Cumple	Cumple
P-2026-0031	Estudiante	Académico	Reporte de daño de silla	Cumple	Cumple	Cumple

Fuente: Construcción propia oficina de Control Interno con base en Seguimiento a PQRSFD - Corte 31 de marzo 2026

De lo anterior, se evidencia que la gestión institucional de las PQRSFD ha sido Eficiente, cumpliendo con la oportunidad, integridad y pertinencia en las respuestas, dentro de las posibilidades del marco estatutario y legal.

6.6. 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 157 usuarios que radicaron PQRSFD durante el periodo evaluado, fue posible contactar y aplicar la medición a ciento cuatro (104) de ellos, **lo que representa el 66% del total de peticionarios**. A juicio de Control Interno, este porcentaje constituye un resultado satisfactorio en términos de retroalimentación institucional respecto a la gestión de los requerimientos. Este nivel de cobertura en la medición refuerza la efectividad de las estrategias implementadas por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional durante el periodo evaluado.

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.

Promedio satisfacción 3.7 - meta 3.5

El análisis de los resultados consolidados al 31 de marzo de 2026, correspondientes al primer trimestre del año, arroja una calificación **promedio de satisfacción de 3.7,** este valor refleja un desempeño eficiente en la gestión institucional de las PQRSFD, al situarse por encima del punto medio de la escala.

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 3.8

La disminución de 0,1 puntos entre la calificación global de la vigencia 2025 y el primer trimestre del 2026, 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 así corregir las acciones u omisiones que pudieron desencadenar una respuesta inadecuada, incompleta o inoportuna a las PQRSFD.

7. SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES PREVIAS

En el seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), contenido en el informe TRD 103-129/25 del 19 de diciembre de 2025, se generaron cinco (05) 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. 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.

Seguimiento: La oficina de Calidad Institucional informó que siempre que una retroalimentación es calificada inferior a 2.0, desde esa área se identifica y se prioriza la revisión del caso, realizando análisis de las causas para determinar los factores técnicos, humanos o de proceso, que derivaron en la respuesta inadecuada o inoportuna que generó la baja retroalimentación, y retomar el caso con el responsable de la respuesta en procura de la satisfacción del peticionario. Como ejemplo citaron el requerimiento 167, recibido el 14 de abril de 2026 en el que Servicios generales explicó que no se podía entregar otra respuesta al peticionario. En términos generales, desde el Área de Calidad Institucional se ha identificado que, en su mayoría, las retroalimentaciones con calificación baja son para las respuestas que no son a favor del peticionario, pero ello obedece a políticas institucionales o disposiciones normativas, que no dan lugar a favorecer con respuestas positivas a los usuarios. Adicionalmente esta acción será incluida como parte del procedimiento “Satisfacción de Usuarios y Partes Interesadas” (EM-P-017), lo cual se realizará en el periodo II-2026.

- **Recomendación #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.

Seguimiento: Con el fin de analizar los temas reiterativos e implementar acciones de mejora, la profesional de Calidad Institucional optó por hacer uso de herramientas de Inteligencia Artificial para obtener un análisis exhaustivo de manera objetiva, la cual permitió identificar que actualmente no existe una debilidad institucional significativa, puesto que las quejas corresponden a insatisfacciones de los usuarios por respuestas negativa a sus solicitudes, respuestas que estatutaria y legalmente no pueden ser resueltas de manera favorable; sin embargo, se plantea prevenir de manera proactiva la recurrencia de incidentes similares, garantizando la estabilidad del servicio. Esta acción quedó reflejada

en las actas de seguimiento al SIGO+ donde se sugirieron acciones a adelantar desde cada uno de los procesos a raíz del análisis del Informe de PQRSFD 2025.

- **Recomendación #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.

Seguimiento: Actualmente se viene coordinando con el área de Smart Campus y el área de Comunicaciones el diseño e implementación de una campaña permanente enfocada a promover el uso de Puntos de Satisfacción, desde el cual se habilitarán espacios dinámicos que faciliten la interacción con el aplicativo PQRSFD por parte de estudiantes, docentes y administrativos.

- **Recomendación #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.

Seguimiento: Actualmente se refuerza la supervisión y las alertas tempranas del sistema operativo de PQRSFD con correos de recordatorio desde los últimos diez (10) días próximos a la fecha de vencimiento de cada requerimiento, aplicando de manera estricta y rigurosa los términos establecidos por la ley para la entrega de respuestas, lo cual ha permitido mantener un tiempo de respuesta promedio de 5 días hábiles, la tercera parte del tiempo legal promedio de 15 días hábiles.

- **Recomendación #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.

Seguimiento: La oficina de Calidad Institucional informó que se adoptará la recomendación mediante la solicitud a Comunicaciones para que en el periodo II-2026 se cree una estrategia audiovisual y pedagógica en los canales digitales oficiales de la UNIAJC (redes sociales, página web), en la que se produzcan videos dinámicos cortos y guías paso a paso dirigidos a la comunidad universitaria sobre el uso del Aplicativo PQRSFD mediante material audiovisual didáctico, con lo cual se espera reemplazar los buzones físicos por Puntos QR de Satisfacción, reducir la radicación por el correo electrónico y fortalecer el uso del aplicativo, asegurando la trazabilidad de la información y centralizar la gestión para una respuesta mucho más ordenada y efectiva.

8. RECOMENDACIONES



De acuerdo con el resultado de este informe de seguimiento y en desarrollo del rol de Evaluación y Seguimiento, el Equipo Profesional 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. **A la oficina de Gestión de la Calidad Institucional.** Liderar un análisis detallado de las causas detrás del incremento de quejas (que pasaron de 16 en 2025 a 28 en 2026) y reclamos (que pasaron de 1 a 8) con el objetivo de orientar acciones de control preventivo que eviten que esta tendencia ascendente continúe durante el resto de la vigencia 2026.

8.2. **A la oficina de Gestión de la Calidad Institucional.** Proceder con la inclusión formal, programada para el periodo II-2026, de la estrategia de identificación y revisión prioritaria de casos con calificaciones inferiores a 2.0 dentro de la actualización del procedimiento institucional denominado “Satisfacción de Usuarios y Partes Involucradas” (EM-P-017).

8.3. A la oficina de Gestión de la Calidad Institucional, Comunicaciones y Smart Campus. Priorizar y coordinar con las áreas de Comunicaciones y Smart Campus para que en el periodo II-2026 se lance la estrategia audiovisual y pedagógica mediante videos cortos y guías paso a paso para el uso del Aplicativo PQRSFD como se informó se ha programado, a efectos de incentivar el uso de la plataforma digital, mitigar la alta concentración de radicaciones por correo electrónico, centralizar la gestión y sustituir progresivamente los buzones físicos por Puntos QR de Satisfacción.

8.4. A la oficina de Gestión de la Calidad Institucional. Continuar fortaleciendo los procesos de capacitación y cualificación del personal administrativo y operativo de la UNICAMACHO en materia de atención al ciudadano. Esto con el fin de garantizar que los requerimientos de la comunidad universitaria se resuelvan con calidad, calidez profesional y humana, completitud y afabilidad.

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 concluye:

9.1. Incremento significativo en el volumen global de requerimientos radicados. Al comparar el primer trimestre de las últimas vigencias, se evidencia un aumento del 84% en las PQRSFD respecto al año anterior, pasando de 84 solicitudes en el primer trimestre de 2025 a un total de 157 requerimientos en el mismo lapso de 2026, número que si bien no es desbordante respecto de la población total de usuarios de la Institución Universitaria (18.717), requiere la atención institucional.

9.2. Predominio del correo electrónico como canal de radicación. La comunidad universitaria optó masivamente por el uso de la mensajería electrónica institucional, canal que concentró el 87.90% del total de las solicitudes (138 de 157 radicados), frente a un 12.10% (19 radicados) que utilizó el Aplicativo PQRSFD. Los medios telefónicos y los buzones físicos registraron nula utilización en el periodo objeto de seguimiento.

9.3. Concentración temática y de usuarios en el estamento estudiantil, el ámbito académico y financiero. Los estudiantes representan el principal grupo de valor peticionario con un total de 115 requerimientos. Así mismo, los asuntos de carácter académico concentraron el mayor interés de la comunidad con un 52.23% (82 requerimientos), seguidos por los administrativos con el 34.39% (54 requerimientos); esto se ve reflejado también en la asignación de los requerimientos, que en una mayor proporción correspondieron a la Oficina de Admisiones y Registro Académico (OARA) con un total de 47 requerimientos asignados, seguida por la oficina de Tesorería con 23 casos.

9.4. Cumplimiento y eficiencia en los términos legales de respuesta. La Institución Universitaria evidencia altos estándares de oportunidad legal en el trámite de PQRSFD, logrando un tiempo promedio de respuesta de 4 días hábiles en el periodo objeto de seguimiento, sin que se generaran respuestas con retraso respecto al tiempo máximo establecido por la ley.

9.5. Considerable puntaje promedio de satisfacción de usuarios. El promedio de satisfacción de los usuarios contactados en el proceso de retroalimentación adelantado por la oficina de Gestión de la Calidad Institucional fue de 3.7, superando la meta mínima institucional establecida en 3.5, lo cual refleja una considerable percepción de satisfacción de los usuarios; no obstante, el periodo objeto de seguimiento muestra una tendencia descendente de 0,1 puntos frente a la vigencia anterior, donde se había alcanzado una calificación promedio de 3.8.

9.6. Efectivo funcionamiento y trámite de PQRSFD. El proceso se encuentra en un estado de cumplimiento legal e institucional eficiente, con importantes acciones de fortalecimiento y actualización de herramientas; no obstante, requiere la adopción de las estrategias preventivas y tecnológicas ya proyectadas para el segundo periodo de 2026 (nueva herramienta en procedimiento de calidad, campañas de Comunicaciones, material audiovisual, digitalización de Buzones). Estas acciones serán clave para incentivar y centralizar el uso de los canales digitales oficiales, determinar las causas raíz de la insatisfacción y optimizar la experiencia global de la comunidad universitaria frente a su atención.

DIANA MILENA HERRERA BENITEZ

Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Oscar Mauricio Ojeda Pantoja – Abogado Oficina Control Interno
Asistencia: Diana María Torres Navarro – Téc. Adm. Oficina Control Interno
Ana María Solano Ramírez – Becaria Oficina Control Interno
Dylan Michell Martínez Marrugo - Becario Oficina Control Interno
Revisó y aprobó: Diana Milena Herrera Benítez – Jefe Oficina Control Interno