

103-048-21

Santiago de Cali, Julio 29 de 2021

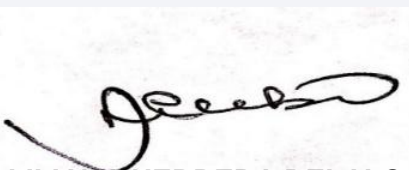
Ingeniero
HUGO ALBERTO GONZÁLEZ LÓPEZ
Rector
UNIAJC

Referencia: Informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF UNIAJC primer semestre de la vigencia 2021.

De conformidad con el Plan Anual de Auditorias aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la Vigencia 2021, me permito hacer entrega del Informe de la referencia para su conocimiento y fines pertinentes.

Agradeciendo la gestión a la presente.

Atentamente,



LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe de Oficina de Control Interno

Proyecto:

Ing. Oscar L. Rengifo C.

Adjunto:

Ing. Patricia Parra Guzman – Jefe Oficina Asesora de Planeacion.

Ing. Diana Carolina Rodríguez Ordoñez – Profesional Universitaria Gestión de la Calidad Institucional.

103-048-21

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF UNIAJC PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021.

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de acuerdo a las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993, asu rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el Decreto 648 de 2017 y conforme al Plan Anual de Auditorias para la vigencia 2021, realiza el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF formuladas por parte de la comunidad universitaria y público en general, ante la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, permitiendo conocer la opinión sobre el servicio prestado y los aspectos donde existan falencias para generar oportunidades de mejora. Aunado a lo anterior, se busca determinar si la UNIAJC cumple con la atención de las PQRS y F conforme a la normatividad establecida para tal fin, a través de los medios disponibles para ello, con observancia del cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, lo cual permitirá contribuir al mejoramiento continuo de la institución y al cumplimiento de sus objetivos.

Es importante resaltar que la Carta Iberoamericana de la Calidad hace reconocimiento relevante al derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad y su consecuente empoderamiento para exigir a las entidades la mejora continua en su propio beneficio (CLAD: 2008). Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Así mismo, la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios. Estas son fuentes de información sobre la forma como los grupos de valor y partes interesadas reciben los bienes y/o servicios, su nivel de cumplimiento en términos de calidad y oportunidad, así como el impacto y nivel de satisfacción que se está generando en los ciudadanos.

De la misma forma, la ISO 9001:2015 norma orientada a la estructuración y consolidación de sistemas de gestión de la calidad establece como uno de sus principios, la toma de decisiones basada en evidencias, con el objetivo de obtener mayor probabilidad de producir los resultados deseados; igualmente, destaca que la toma de decisiones puede ser un proceso complejo y siempre implica cierta incertidumbre, teniendo en cuenta múltiples fuentes de conocimiento, así como de su interpretación. Para ello, es importante entender las relaciones de causa y efecto y las consecuencias potenciales no previstas. Para tomar decisiones basadas en evidencias, las entidades deben:

103-048-21

- Poner a disposición de las personas todos los datos necesarios.
- Asegurarse de que los datos y la información son fiables y seguros.
- Analizar y evaluar los datos y la información.
- Asegurarse de que las personas son competentes para analizar y evaluar los datos.
- Analizar la caracterización de los grupos de valor para tomar decisiones sobre la gestión de la organización.
- Analizar las peticiones, quejas y reclamos para prestar un mejor servicio.

2. OBJETIVO

Verificar la gestión y cumplimiento de las disposiciones legales por parte de las dependencias responsables de la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC frente a la atención de las PQRSF, presentadas en el periodo evaluado.

3. CRITERIOS

- 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.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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.
- 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”.
- 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”
- Decreto 103 De 2015, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamento del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”.
- Decreto 491 de 2020 “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

4. ALCANCE

El presente seguimiento a las PQRSF de la UNIAJC corresponde al periodo comprendido entre 01 de Diciembre de 2020 a Mayo 31 de 2021. Acciones articuladas y relacionadas con PQRSF

103-048-21

incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021.

5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno para el desarrollo de este informe solicitó mediante correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación, información de las PQRSF de la UNIAJC correspondiente al periodo comprendido entre Diciembre 01 de 2020 y Mayo 31 de 2021. La información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación se revisó y analizó conforme las evidencias de control y clasificación reportada por mencionada oficina.

6. RESULTADOS DE LA EVALUACION

Según el informe de PQRSF elaborado por personal de la Oficina Asesora de Planeación, entre el día 01 de diciembre de 2020 y 31 de mayo de la vigencia 2021, se radicaron un total de 256 PQRSF de las cuales 4 derechos de petición fueron atendidos desde la Secretaria General y 8 no fueron atendidos por presentar duplicidad, para un total de 244 PQRSF atendidos y resueltos. De acuerdo con lo anterior las PQRSF fueron radicadas a través de tres medios dispuestos por la UNIAJC, 1) Aplicativos PQRSF; 2) Correo Electrónico; y 3) Vía Telefónica. En cuanto a los tipos de peticionarios, se puede observar que los estudiantes son los más representativos con un total de 193 requerimientos, seguido por los aspirantes con un total de 29 requerimientos, otros tipos de usuarios con un total de 18 requerimientos y finalmente los egresados y docentes administrativos con un total de 3 y 1 requerimientos realizados respectivamente durante el periodo.

Tabla No. 1 Tipología de PQRSF radicados atendidos y resueltos durante el periodo de seguimiento.

| Tipología | Cantidad Radicadas |
|----------------|--------------------|
| Peticiones | 95 |
| Solicitudes | 79 |
| Consultas | 29 |
| Reclamos | 22 |
| Quejas | 16 |
| Sugerencias | 2 |
| Felicitaciones | 1 |
| Total | 244 |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Tabla No 2 Medios de Radicación de PQRSF.

| Medio | Cantidad Radicadas |
|--------------------|--------------------|
| Correo Electrónico | 132 |
| Aplicativo PQRSF | 123 |
| Telefónica | 1 |
| Total | 256 |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

103-048-21

Tabla No. 3 Tipos de Peticionarios.

| Peticionario | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Estudiantes | 193 |
| Aspirantes | 29 |
| Otros Usuarios | 18 |
| Egresados | 3 |
| Docentes y Administrativos | 1 |
| Total | 244 |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Por motivos de la emergencia sanitaria, mediante el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, se amplía los términos para atender las peticiones de la siguiente forma:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

En este sentido, durante el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno y de acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación de la UNIAJC, se evidencio que los tiempos de respuestas a 243 PQRSF radicadas se encuentran entre los 0 y 30 días hábiles y solo una petición se respondió de manera extemporánea. Por lo tanto, se puede resaltar la gestión de las PQRSF por parte de las dependencias de la UNIJAC, teniendo en cuenta que los promedios de respuesta están por debajo de los plazos máximos establecidos por la normatividad vigente.

Tabla No. 4 Promedio de Respuestas de las PQRSF.

| Tipología | Numero de Requerimientos | Plazo máximo de Respuesta Días Hábiles | Promedio de Respuesta Días Hábiles |
|--------------------------|--------------------------|--|------------------------------------|
| Peticiones | 95 | 30 | 9 |
| Solicitud de Información | 79 | 20 | 5 |
| Consultas | 29 | 35 | 5 |
| Quejas | 16 | 30 | 13 |
| Reclamos | 22 | 30 | 9 |
| Sugerencias | 2 | 30 | 3 |
| Felicitaciones | 1 | 30 | 1 |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

103-048-21

Durante el seguimiento, se observó que a pesar de que en el punto 3.1 del informe de PQRSF elaborado por el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación, se describen las PQRSF reiterativas por temas para el periodo comprendido entre el mes de diciembre de 2020 y mayo de la vigencia 2021, no se evidenció, comparativo de los requerimientos que son reiterativos en anteriores periodos evaluados, con el fin de realizar un análisis de causas para la toma de decisiones, que permita mejorar la atención a los usuarios por parte de las dependencias de la UNIAJC.

Por otro lado, frente a requerimientos que se realicen de manera anónima por otros medios que no están establecidos por la Institución, no se evidenció procedimiento documentado para este tipo de situaciones, que se puedan llegar a presentar directamente a alguna de las dependencias de la UNIAJC.

Desde la Oficina Asesora de Planeación, se aplicó medición de satisfacción a las respuestas de las PQRSF, de manera telefónica y mediante correo electrónico para un total de 97 usuarios la cual representa una muestra del 39,7%, utilizando la escala de 1 a 5 de la siguiente forma, 1) Muy insatisfecho; 2) Insatisfecho; 3) Medianamente; 4) Satisfecho; y 5) Supero mis expectativas. De esta manera se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla No. 5 Resultado Medición de satisfacción a las respuestas de PQRSF.

| Nivel de Satisfacción | % |
|----------------------------|-------|
| 1. Muy insatisfecho | 8,2% |
| 2. Insatisfecho | 1% |
| 3. Medianamente | 13,4% |
| 4. Satisfecho | 28% |
| 5. Supero mis expectativas | 49,4% |
| Total | 100% |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En cuanto a las acciones implementadas frente a las recomendaciones 1 y 3 del pasado informe de seguimiento a las PQRSF correspondiente al periodo comprendido entre los meses de junio y noviembre de la vigencia 2020, emitido por la Oficina de Control Interno, la Profesional de Calidad Institucional, manifestó que los líderes de cada proceso realizaran el respectivo análisis mediante seguimiento al mapa de riesgos institucional. A la fecha de elaboración de este informe está pendiente el respectivo análisis.

Frente a la recomendación de la Oficina de Control Interno de “incentivar el uso de los diferentes medios que dispone la institución para su radicación, especialmente los canales por vía electrónica, toda vez que mientras el país se encuentre en la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia - COVID 19, estos son los canales de comunicación más utilizados y efectivos actualmente”, la Profesional de Calidad Institucional, manifestó que se incentiva a través de la pronta respuesta a las PQRS.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG tiene como condición que las entidades tengan claro el horizonte a corto y mediano plazo que le permita definir la ruta estratégica que

103-048-21

guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor, así como fortalecer su confianza y legitimidad. En torno a la satisfacción de las necesidades ciudadanas, las entidades focalizan sus procesos y el uso de sus recursos. Según el manual operativo de MIPG, la Dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, tiene como propósito permitirle a una entidad pública definir la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de los ciudadanos destinatarios de sus productos y servicios, así como fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad. En este sentido, uno de los planes institucionales que incluye estrategias encaminadas a satisfacer las necesidades de los grupos de valor, es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, siendo este de carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio. Dichos componentes son:

- Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Atención al ciudadano.
- Transparencia y Acceso a la Información.

Mediante Resolución de la UNIAJC 094 de 2021, se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2021, el cual tiene como objetivo general establecer parámetros para integrar a la gestión institucional, acciones de prevención de actos de corrupción y mejora en los mecanismos de participación, acceso a la información y atención a los usuarios y ciudadanos.

Con el liderazgo de la Rectoría, Oficina Asesora de Planeación y el Área de Calidad Institucional, se articulan actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano relacionadas con las PQRSF, incluidas en los componentes de atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información, encaminadas a fijar las acciones y estrategias para optimizar y mejorar la atención a los usuarios y en general a la ciudadanía interesada en el accionar de la UNIAJC, además de establecer las actividades que garantizan la publicación y acceso a la información por parte de los usuarios y la ciudadanía, respectivamente. Por lo anterior se programaron un total de 6 actividades para ser implementadas durante la presente vigencia.

Tabla No. 6 Actividades de PQRSF relacionadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNIAJC Vigencia 2021.

| Componente | Subcomponente | Actividad |
|--|---|--|
| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico. | Divulgar con directivos (Desarrollo Organizacional), los resultados de Encuesta de Satisfacción 2020 y Sistema de PQRS 2020. |
| | | Definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los Informes de Satisfacción y PQRS. |

103-048-21

| | | |
|--|---|--|
| | Fortalecimiento de los canales de atención. | Avanzar en proyecto "Smart Campus" hasta la Fase de Desarrollo del aplicativo para el Sistema de PQRS y retroalimentación de Satisfacción. |
| | Normativo y procedimental. | Elaborar Informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. |
| | Relacionamiento con el ciudadano | Funcionamiento permanente del Sistema de PQRS para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos |
| Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Informes de PQRS y acciones de mejora desarrolladas a partir de su análisis. |

Fuente: Resolución de la UNIAJC 094 de 2021 Por medio de la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2021.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de evaluar el avance de las actividades de cada componente que conforman el plan, correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2021, evidenciando cumplimiento en el avance de 3 actividades relacionadas con PQRSF de acuerdo con las fechas establecidas en la Resolución de la UNIAJC 094 de 2021.

Tabla No. 7 Actividades cumplidas PQRSF Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Primer Cuatrimestre de la Vigencia 2021.

| Componente | Subcomponente | Actividad | Actividad Cumplida |
|--|---|--|---|
| Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico. | Divulgar con directivos (Desarrollo Organizacional), los resultados de Encuesta de Satisfacción 2020 y Sistema de PQRS 2020. | Mediante Seguimiento a Riesgos realizado por los procesos se presentaron Informes así: Nov.2020 - Inf. Cons. PQRS 2020 Mar.2021 - Informe Encuesta de Satisfacción 2020 Los análisis de los procesos se evidencian en las respectivos Actas de Seguimiento a Riesgos. |
| | | Definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los Informes de Satisfacción y PQRS. | El punto 5 de los Seguidimientos a Riesgos realizado por los Procesos para los periodos Sep.2020 a Nov.2020 (PQRS) y Dic.2020 a Mar.2021 (Satisfacción), reportan el análisis de estos dos informes para la vigencia 2020, así como las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas. |
| Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Informes de PQRS y acciones de mejora desarrolladas a partir de su análisis. | Informe elaborado por la Oficina Asesora de Planeación. |

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

103-048-21

7. CONCLUSIONES.

Realizado el presente seguimiento, se puede concluir que la gestión realizada por las dependencias responsable de dar respuesta a las PQRSF tramitadas ante la UNIAJC, fue oportunas, cumpliendo en la mayoría de los casos con el menor tiempo de lo establecido por la normatividad relacionada que se encuentra vigente, producto de la emergencia sanitaria. Sin embargo, se identificaron oportunidades para ser tenidas en cuenta, con el fin de fortalecer la gestión realizada, en busca de mantener la satisfacción de las necesidades de los estudiantes como grupo de valor, de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el Sistema de Control Interno y la ISO 9001:2015.

Así mismo, se evidencio que para la presente vigencia se articulan actividades en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano denominados Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información, cumpliendo con los compromisos establecidos en las fechas determinadas, como se pudo observar en el seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de la presente vigencia, de esta manera se compromete y se busca el fortalecimiento de la gestión de las PQRSF con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de valor e interés de la UNIAJC.

De la misma forma, se resalta el análisis realizado por el equipo de trabajo de la Oficina Asesora de Planeación, para la consolidación, seguimiento y elaboración del informe de PQRSF I – 2021 (Diciembre 1 de 2020 a Mayo 31 de 2021), el cual describe de manera estadística el comportamiento de las PQRSF tramitadas ante la UNIAJC, información importante que permite un análisis objetivo para la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, líderes y gestores de procesos.

8. RECOMENDACIONES.

La Oficina de Control Interno, de acuerdo con el resultado del presente informe, identifico oportunidades de mejora, para fortalecer la gestión a las PQRSF tramitadas ante la institución, con el fin de satisfacer las necesidades de los estudiantes como grupo de valor, además del fortalecer el Sistema de Control Interno de la UNIAJC, por lo tanto, de manera comedida recomienda lo siguiente:

- A la Oficina Asesora de Planeación, realizar comparativo de los requerimientos que son reiterativos en anteriores periodos evaluados, con el fin de realizar un análisis de causas para la toma de decisiones, que permita mejorar la atención a los usuarios por parte de las dependencias de la UNIAJC. Además de realizar un análisis de factibilidad frente al diseño y/o ajustes a un procedimiento o acciones, de acuerdo con requerimientos que se puedan presentar a alguna de las dependencias de la UNIAJC, de manera anónima por otros medios que no están establecidos por la Institución. Así mismo, incentivar el uso de los diferentes medios que dispone la institución para su radicación, especialmente los canales por vía electrónica, con acciones prácticas y contundentes, toda vez que mientras el país se encuentre en la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional con ocasión de la pandemia - COVID 19, estos son canales de

103-048-21

comunicación más utilizados y efectivos actualmente.

- A los líderes y gestores de procesos, tener en cuenta las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en el pasado informe a la gestión de las PQRSF correspondiente al periodo comprendido entre los meses de junio y noviembre de 2020, para implementar las respectivas acciones de manera oportuna, con el fin de fortalecer la gestión y satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Atentamente,



LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe de Control Interno

Proyecto: Ing. Oscar L. Rengifo C.

