

103.002/23

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS (PQRSFD) DE LA UNIAJC.**
(Consolidado periodo del 1 de diciembre de 2021 al 30 de noviembre de 2022).

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 2022, realizó el presente informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD formuladas por parte de la comunidad universitaria y público en general, ante la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, permitiendo conocer la opinión sobre el servicio prestado y los aspectos donde existen falencias para generar oportunidades de mejora.

De la misma forma, se busca determinar si la institución cumple con la atención de las PQRSFD conforme a la normatividad establecida para tal fin, a través de los medios disponibles para ello, tal como lo dispone el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), lo cual permite contribuir al mejoramiento continuo de la institución.

Así mismo, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituye un medio de información directo de la entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios evaluando de esta manera su nivel de cumplimiento en términos de calidad y oportunidad, así como el impacto y nivel de satisfacción que se está generando en los ciudadanos.

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 a las disposiciones normativas vigentes.

3. ALCANCE

El presente informe contiene los resultados de la evaluación y seguimiento realizado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD de la UNIAJC correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2022 al igual que a las acciones relacionadas con PQRSFD y articuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2022.



103.002/23

4. 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 Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”.
- Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano UNIAJC 2022 - Resolución 027 de enero 24 de 2022.

5. METODOLOGÍA

El auditor designado de la Oficina de Control Interno, abogado Oscar Mauricio Ojeda Pantoja, evaluó el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD para el periodo señalado publicado por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional de la UNIAJC, requiriendo adicionalmente a la misma dependencia, información sobre la gestión de las PQRSFD correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2022.

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.



103.002/23

6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

6.1 MEDIOS INSTITUCIONALES PARA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSFD

La Oficina de Control Interno de acuerdo al seguimiento realizado a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD y a la información reportada por la oficina de Gestión de la Calidad Institucional, evidencia que la UNIAJC cuenta con los siguientes canales de atención a la ciudadanía en general, para la radicación de PQRSFD:

- 1) Aplicativos PQRSFD <https://www.uniajc.edu.co/quejas-reclamos-y-sugerencias/>

PQRSFD | Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Hermesoft ig

Bienvenido

Bienvenido a la aplicación de PQRSFD- Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias .

En esta aplicación usted podrá realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción *Registro como Usuario* .

Glosario

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas las cuales pueden ser: Petición de información, Petición de expedición de copias, Petición de carácter general o particular, Petición de consulta

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Recuerde que para llevar a cabo cualquiera de estos procesos se debe encontrar registrado en nuestro sistema, si usted no se encuentra registrado por favor ingrese a la opción Registro como Usuario .

© Plataforma - Universidad de Pamplona

Fuente: Ilustración Aplicativo PQRSFD

- 2) Correo Electrónico sigo@admon.uniajc.edu.co
buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co
- 3) Vía Telefónica 317 4378010
- 4) Buzón PQRSFD, la institución cuenta con buzones metálicos ubicados en diferentes puntos en las sedes de la institución.



103.002/23

6.2 ANÁLISIS CUALITATIVO DE PQRSFD

Tipología de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD. De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, entre el 01 de diciembre de 2021 hasta el 30 de noviembre de 2022, se recibieron un total de **305 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 a su tipología:

Tabla N° 1 Tipología de PQRSFD radicadas durante el periodo de seguimiento.

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Peticiones	119
Solicitudes	26
Consultas	59
Reclamos	53
Quejas	44
Sugerencias	4
Felicitaciones	0
Denuncias	0
TOTAL	305

Fuente: informe de PQRSFD consolidado 2022 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

Los anteriores datos evidencian que los usuarios pertenecientes a los diferentes grupos de valor que giran en torno a la UNIAJC acuden a las diferentes modalidades disponibles de PQRSFD y que la tipología más utilizada es la *Petición*, con 119 radicados, seguida de las *Consultas* con 59 radicados durante el periodo evaluado.

Canales de Atención. En esta misma línea, en la siguiente tabla se encuentran los requerimientos clasificados de acuerdo al uso de modalidad de canales de atención ofrecidos por la institución para la radicación de las PQRSFD y su porcentaje:

Tabla N° 2 Utilización de Canales de Atención de PQRSFD.

MODALIDAD	RADICADOS	%
Correo Electrónico	76	24.9%
Aplicativo PQRSFD	228	74.7%
Telefónica/Personal	0	0%
Buzón PQRSFD	1	0.32%
Redes	0	0%
TOTAL	305	100%

Fuente: informe de PQRSFD consolidado 2022 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación



103.002/23

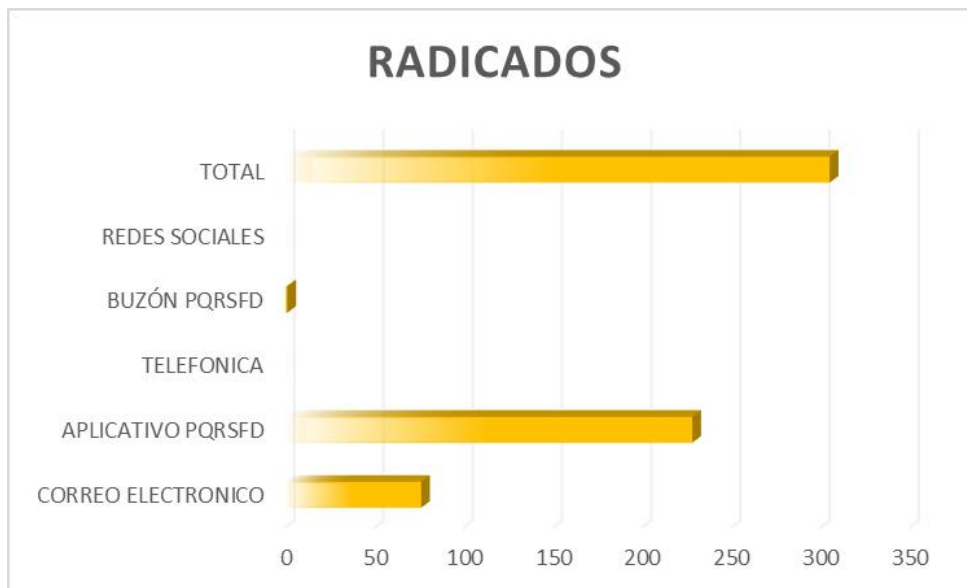


Gráfico construcción Oficina de Control Interno

De acuerdo a la información expuesta anteriormente, se puede evidenciar que el canal más utilizado por los usuarios o grupos de valor es el **Aplicativo PQRSFD** de la institución, con una representación del **74.7% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades**. Este resultado consolida al aplicativo de PQRSFD de la UNIAJC como un canal eficaz y eficiente, de alto impacto y fácil acceso por parte de la comunidad universitaria.

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 254 requerimientos, seguido por otros usuarios los cuales se entiende son ciudadanos que no forman parte de la comunidad universitaria, quienes elevaron 18 solicitudes a manera de consulta; los aspirantes con un total de 14 requerimientos, y finalmente los egresados con 14 requerimientos y los docentes o funcionarios administrativos con un total de 5 requerimientos realizados durante el periodo evaluado.

Tabla N° 3 Tipo de Peticionarios.

PETICIONARIO	CANTIDAD
Estudiantes	254
Aspirantes	14
Otros Usuarios	18
Egresados	14
Docentes y/o Funcionario	5
TOTAL	305

Fuente: informe de PQRSFD consolidado 2022 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

En este punto es importante resaltar que el informe presentado por el área de Calidad Institucional adscrita a la oficina Asesora de Planeación, incluye en esta ocasión la

103.002/23

identificación de los géneros de los usuarios que presentaron las diferentes PQRSFD teniendo como resultado lo siguiente:

- El 58.6% de peticionarios pertenece al género femenino.
- El 40.6% de peticionarios pertenece al género masculino.

COMPORTAMIENTO ESTADÍSTICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD. Dentro de la presente evaluación, se analizó también el número de requerimientos elevados por los usuarios durante el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de 2021 y el 30 de noviembre de 2022, en un comparativo con los dos semestres de la vigencia 2021, a partir de lo cual se evidencia que se presentó una disminución del 37% en la recepción de PQRSFD, siendo significativo señalar que del total de 305 requerimientos, 44 obedecen a quejas o reclamos en una población de 11.602 estudiantes, 317 docentes, 120 funcionarios administrativos y 112 contratistas, lo cual refleja una alta calidad en la gestión institucional:



Gráfico construcción Oficina de Control Interno

6.3 RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD

Tras el seguimiento realizado a la información suministrada por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional de la UNIAJC, se evidenció que los tiempos de respuesta a 301 PQRSFD radicadas en el periodo evaluado, se encuentran entre los 1 y 7 días hábiles; 2 requerimientos superaron en 1 y 2 días hábiles el tiempo máximo de respuesta; 1 requerimiento presentó retraso de 10 días hábiles, y 1 último requerimiento se resolvió con 23 días hábiles de retraso.

103.002/23

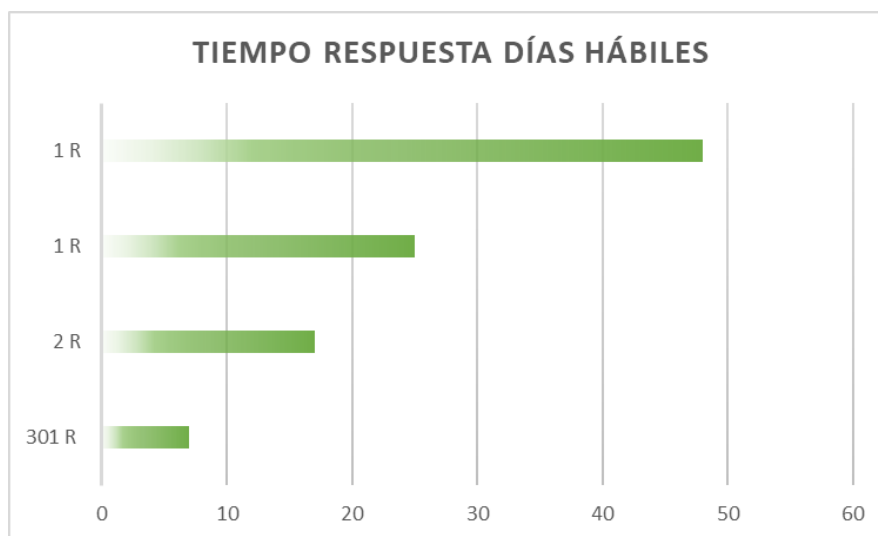


Gráfico construcción Oficina de Control Interno

Frente a los 4 casos de retraso en los tiempos de respuesta por parte de las dependencias asignadas como responsables de la gestión de las mismas, en el área de Calidad Institucional identificó que las causas de esos retrasos obedecían a una falla en el canal de comunicación con un director de programa y en otro caso a una falla técnica que ubicó una solicitud enviada por correo electrónico en la bandeja denominada “spam”, por lo cual no había sido posible el conocimiento de la misma. Aunque estas causas no se constituyen en una amenaza a la eficiente gestión institucional de las PQRSFD, es importante recalcar que deben preverse las acciones pertinentes que permitan evitar futuros retrasos en las respuestas por las mismas circunstancias, ya que cada usuario merece el respeto de sus derechos constitucionales y legales, y deposita en la Institución Universitaria la confianza en una gestión eficiente y eficaz de sus requerimientos. En este mismo orden, es vital recordar a los servidores públicos de las dependencias responsables de gestionar las PQRSFD asignadas, que la omisión de los tiempos máximos de respuesta, puede implicar una falta a los deberes o funciones administrativas designadas y por lo tanto, pueden constituirse en una eventual falta disciplinaria. *(las causas de los retrasos se encuentran discriminados en el primer informe de seguimiento a PQRSFD vigencia 2022 de la oficina de Control Interno).*

6.4 DEPENDENCIAS DESTINATARIAS

Teniendo en cuenta los datos consolidados y el análisis de la información sobre la gestión de las PQRSFD en el periodo evaluado, se pudo identificar las dependencias con mayor cantidad de PQRSFD recibidas, como se muestra en la siguiente gráfica:

103.002/23

Tabla N° 4 PQRSFD clasificadas por dependencias.

Dependencias	Requerimientos Asignados
Secretaría General	1
Oficina Asesora de Planeación	3
Oficina de Mercadeo	11
Archivo Central	0
Vicerrectoría Académica	1
Unidades Académicas	100
Of. de Adm. y Registro Académico	86
Dpto.UNIAJC Virtual	0
Centro de Idiomas	7
Centro de Form. Técnico Laboral	0
Asuntos Pedagógicos	0
Desarrollo Profesoral/Asignación de Puntaje	1
PLE	0
Coordinación Académica de Sede	1
Decano de Investigaciones	0
Oficina de Proyección Social	0
Oficina de Educación Continua y Consultoría	0
Oficina de Relaciones Interinstitucionales	1
Egresados	0
Vicerrectoría Administrativa	0
Contabilidad	0
Tesorería	59
Oficina Asesora de Jurídica	0
Compras e Inventarios	0
Desarrollo del Talento Humano	3
Administración del Personal	1
Oficina de Bienestar Universitario	19
Gestión de la Infraestructura Física	0
Oficina DTIC	6
Biblioteca y Centro Cultural	1
Servicios Generales	2
Coordinación Académica de Sede	0



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

103.002/23

Coordinación Administrativa de Sede (SUR)	0
Laboratorios	0
Gestión de la Calidad Institucional	2
Calidad Académica	0
Oficina de Control Interno	0
Gestión de la Información Estadística	0
SST	0
Ambiental	0
TOTAL REQUERIMIENTOS	305

Fuente: informe de PQRSFD consolidado 2022 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

Se puede evidenciar que la dependencia con mayor número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD recibidas son las unidades académicas, es decir las Facultades de la UNIAJC con 100 requerimientos asignados, seguidas por la Oficina de Admisiones y Registro Académico, con un total de 86 requerimientos.

En el informe consolidado en la vigencia 2022, desarrollado y publicado por el área de Gestión de Calidad Institucional, se presenta una importante y detallada clasificación de los temas o aspectos sobre los cuales versaron cada uno de los 305 requerimientos presentados en la UNIAJC en el periodo ya descrito, siendo valioso extraer a continuación la tabla de temas reiterativos construida por la referida dependencia en un ejercicio comparativo de los años 2019, 2020, 2021 y 2022:

Tabla N° 5 Temas reiterativos.

Temas reiterativos	Cantidad por año			
	2019	2020	2021	2022
Varios por liquidación financiera	4	23	31	25
Matrícula académica	0	0	0	22
Información y solicitud de certificados	4	26	20	19
Solicitud de información o apoyo para inscripción	6	8	22	12
Ampliación de fecha de pago Matrícula Cero	0	0	0	11
Verificación registro de notas	0	0	0	10
Solicitud cambio de sede	0	0	0	8
Cancelación o aplazamiento	0	0	0	8
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	2	25	14	6
Solicitud cambio de programa	0	0	0	6
el pago no se refleja en la página	0	0	0	6
Actualización de documento de identidad	0	0	0	6
Solicitud cambio de horario	0	0	0	6



103.002/23

Actualización de documento de identidad	0	0	0	6
Información sobre reporte de Jóvenes en Acción	0	8	20	4
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	0	4	4	4
Política de Gratuidad	0	0	0	4
Inconformidad con docente	0	0	0	4
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	5	7	0	3
Solicitud de información de habilitación	0	0	0	2
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	9	10	28	1

Fuente: informe de PQRSFD consolidado 2022 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

Los temas reiterativos no obedecen a falencias institucionales por gestión administrativa o de liderazgo estratégico, sino que corresponden a aspectos que son recurrentes y connaturales al desarrollo de los procesos de educación superior que adelanta la Institución Universitaria, tanto a nivel académico como financiero, sin que representen a juicio del auditor, un riesgo potencial que afecte la calidad institucional.

6.5 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Desde la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, se informa que se aplicó medición de satisfacción a las respuestas de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD, por diferentes medios: llamadas a líneas celulares, comunicación mediante WhatsApp, comunicación por Correos Electrónicos.

De un total de 305 usuarios la medición se logró efectuar satisfactoriamente a 181 de ellos, muestra que representa el **59,3% del total de PQRSFD** radicadas en el periodo evaluado, lo cual, a juicio del auditor, significa un resultado satisfactorio a efectos de la retroalimentación institucional frente a la gestión de los requerimientos, más aún cuando el ejercicio de contacto a los usuarios se efectuó a 245 de ellos. Este resultado, siendo loable, implica a su vez una mejora continua del proceso de medición de satisfacción, no solo para identificar falencias sino también las fortalezas, potencialidades y avances institucionales en esta materia.

Se evidencia que la medición se realizó mediante pregunta directa a cada usuario contactado de manera efectiva por la Institución, en la que se indagó por su grado de satisfacción utilizando la escala de 1 a 5 de la siguiente forma:

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

Analizados los resultados de la aplicación de esta medición consolidados para la vigencia 2022, se extrae que la calificación de **satisfacción promedio de los usuarios fue de 3.6**, valoración que refleja eficiencia de la Gestión Institucional para la resolución de las diferentes PQRSFD al superar la media del puntaje de satisfacción, pero no representa un grado de excelencia en la atención al usuario o en la completitud e integralidad de las respuestas que se brindan a los mismos; Este aspecto requiere de la atención inmediata de la alta dirección y en especial del área de Calidad Institucional a fin de reforzar la



103.002/23

capacitación y cualificación de los funcionarios y los contratistas de la UNIAJC frente a la atención de la comunidad universitaria y la gestión oportuna eficiente y eficaz de sus solicitudes.

Tabla N° 6 Resultado consolidado Medición de satisfacción respuestas de PQRSFD.

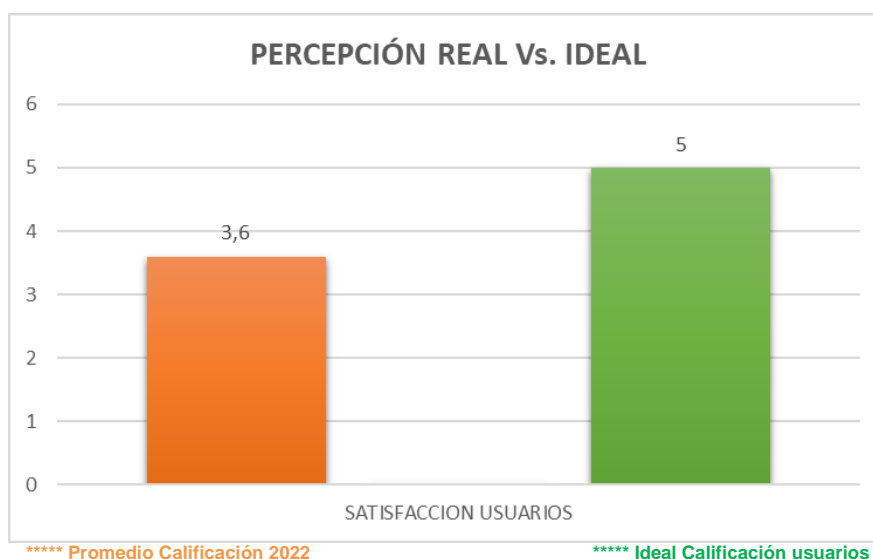


Gráfico construcción Oficina de Control Interno

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, tal y como se recomendó en el primer informe de seguimiento en la vigencia 2022, debe revisarse cada uno de los casos a fin de conocer las razones que motivaron el grado de insatisfacción y elaborar una hoja de ruta con las dependencias que gestionaron la respuesta a los requerimientos, a fin de corregir las acciones u omisiones que pudieron desencadenar una respuesta inadecuada, incompleta o inoportuna a las PQRSFD.

6.6 EL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD EN RELACIÓN CON EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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 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

103.002/23

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 con 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.
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Mediante la *Resolución N° 027 de 2022*, se aprueba el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2022 en la UNIAJC, 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.

La Oficina Asesora de Planeación y el Área de Gestión de la Calidad Institucional, articulan actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano relacionadas con las PQRSFD, incluidas en el componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, garantizando sus derechos y participación, actividades enfocadas en fijar acciones y estrategias que optimicen y mejoren la atención que se ofrece a los usuarios y en general a la ciudadanía interesada en el accionar de la UNIAJC.

En este sentido, la Oficina de Control Interno evidenció que se programaron un total de 4 actividades para ser implementadas durante la vigencia 2022 como estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, por lo cual se evaluó el avance de las mismas, evidenciando cumplimiento total de las 4 actividades relacionadas con PQRSFD, de acuerdo con las fechas establecidas en la Resolución N° 027 de 2022, como se observa a continuación:

Tabla N° 7 Cumplimiento de actividades PQRSFD Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2022.

Subcomponente	% de cumplimiento	Seguimiento Oficina Control Interno
2. Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	100%	La oficina de Desarrollo Humano realizó capacitaciones en los siguientes temas para fortalecer el servicio al ciudadano: * Sensibilización en género y en atención a la población LGBTIQ. *Tips Agentes Call Center. * Vocación de Servicio.



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

103.002/23

Subcomponente	% de cumplimiento	Seguimiento Oficina Control Interno
3. Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	100%	<p>La oficina de Control Interno verifico a través del monitoreo realizado por la Oficina Asesora de Planeación el cumplimiento de las actividades programadas al componente en relación, así:</p> <p><u>Encuesta Percepción Docente:</u> El envió de correo a los Decanos, Directores de programa y Vicerrectoría Académica con el anexo en Excel de la encuesta percepción docente 2022-2 para sus procesos, este incluye una hoja con las observaciones . Se cuenta 27665 percepciones, aportadas por 5016 estudiantes que representan el 42.5% del total matriculado en el periodo.</p> <p><u>Encuesta de Satisfacción:</u> Se publicó el instrumento en la Pagina Web institucional y se socializó con apoyo de Decanos, Directores de programa y Profesores, recolectando con 1015 respuestas con corte al 16 de diciembre.</p> <p><u>Lenguaje Claro:</u> A la fecha de corte se conto con 106 Certificados de Lenguaje Claro en archivo de Desarrollo Humano.</p>
4. Conocimiento al servicio al ciudadano	100%	<p>La Oficina de Desarrollo Humano realizó capacitación sobre el tema Ética Digital el 25 de octubre de 2022, con una participación de 10 personas.</p>
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	100%	<p><u>Informes Calidad Institucional:</u> "El Informe Consolidado de PQRSFD 2022, fue analizado por los procesos, y dicho análisis se consignó en las actas de Revisión por Dirección 2022, ubicadas en la carpeta "Archivos de riesgo por proceso" del One Drive https://admonunijcedu-my.sharepoint.com/personal/onedrive_admon_uniajcedu_co/_layouts/15/guestaccess.aspx?folderid=0df074b9fe5ac49328f2be222700614f5&authkey=ASSAsMvDqqBUZH63xyfCJM&e=VXlrYm. En la Página Web institucional se publicó Banner informativo con el enlace a la encuesta https://forms.gle/GNNqY17pgtyNae4D6".</p> <p><u>Mercadeo:</u> Se constato el envió de reportes de atención del call center institucional de todas las áreas de influencia en atención al usuario, donde se detalla nivel de atención, nivel de servicio, llamadas entrantes y contestadas por área y participación de cada área en el call center institucional, este envió se realiza con frecuencia semanal para asegurar mayor absorción y lectura de todos los involucrados.</p> <p>"Las evidencias reposan en la carpeta Plutón (\\pluton\Mercadeo\2022\COD-75 INSTRUMENTOS DE CONTROL)".</p>

103.002/23

Subcomponente	% de cumplimiento	Seguimiento Oficina Control Interno
5. Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	100%	Comunicaciones: Desde la Oficina de Comunicaciones se actualiza constantemente el espacio de medios, en el cual se ubican las noticias más importantes en materia académica y administrativamente de la uncamacho, así mismos se actualiza espacios que tiene que ver con las matrículas financieras y académicas, el pensum de los programas, así mismo las redes sociales las cuales están enlazadas en nuestra página web https://www.uniajc.edu.co/medios-uniajc/

Fuente: Monitoreo PAAC (septiembre - diciembre 2022) – Seguimiento a las estrategias del PAAC EM-F013.

7. CONCLUSIONES.

- La Institución Universitaria Antonio José Camacho cuenta con mecanismos y medios idóneos para la radicación y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD por parte de la comunidad universitaria y la ciudadanía en general abarcando los medios físicos, electrónicos, telefónicos y de manera prevalente, cuenta con el desarrollo de un Aplicativo exclusivo para estos requerimientos, facilitando el acceso a la información de todos los directa o indirectamente relacionados con la Institución y sus servicios educativos, aplicativo que de acuerdo a los resultados presentados a este informe demuestra alta eficiencia en la sistematización, asignación, comunicación y respuesta de las diferentes solicitudes que en él se radican.
- El número de PQRSFD radicadas durante el periodo evaluado, evidencia un alto grado de eficiencia académico-administrativa en la entidad, ya que, de una población de 11.602 estudiantes, 317 docentes, 120 funcionarios administrativos y 112 contratistas, solo 44 de 305 requerimientos elevados, se trataron de Quejas o Reclamos, esto es un equivalente al 14.4% del total de PQRSFD radicadas y tan solo un 0.36% del total de integrantes de la comunidad universitaria.
- El trámite y resolución de las PQRSFD radicadas en el periodo objeto de evaluación, se realizó de manera altamente satisfactoria, habiéndose gestionado el 98.7% de los requerimientos, dentro del plazo máximo legal permitido de acuerdo a la naturaleza de los mismos, y solo un 1.3% se gestionó de manera tardía.
- El seguimiento a la satisfacción de los usuarios que radicaron PQRSFD en el periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2021 y el 30 de noviembre de 2022, se erige como un gran acierto a la medición de impacto institucional y permite de manera contundente evaluar la eficiencia de las dependencias al momento de resolver una PQRSFD, como también denotar la percepción de los grupos de valor que acceden a estos recursos de información, frente a la manera como la Institución ha abordado sus requerimientos; en este sentido, es importante tener en cuenta los resultados obtenidos por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional.



103.002/23

- Se evidenció que para la presente vigencia se articularon y se cumplieron las actividades proyectadas en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano denominado Mecanismos para la Atención al Ciudadano, de esta manera se ve reflejado el compromiso en busca del fortalecimiento de la gestión de las PQRSFD con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de valor e interés de la UNIAJC.
- Se resalta la labor realizada por el área de Gestión de la Calidad Institucional en cuanto a la consolidación de la información que se presentó de manera pública mediante el INFORME CONSOLIDADO 2022 DE PQRSFD por parte de esa dependencia, lo cual hace posible realizar un seguimiento práctico a la gestión de las respuestas a las PQRSFD que se tramitan ante la UNIAJC por parte de los órganos de control interno y externo, como también por la ciudadanía en general.

8. RECOMENDACIONES.

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de sus funciones de evaluación, seguimiento y control de los diferentes procesos académico administrativos desarrollados por las diferentes dependencias de la UNIAJC, y a fin de que las mismas generen acciones encaminadas a fortalecer sus competencias y elevar los niveles de eficiencia y eficacia frente al trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD, camino a la excelencia institucional en la prestación del servicio educativo, en base a los resultados obtenidos en el presente informe, recomienda:

- Adelantar por parte de la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional en conjunto con la Oficina de Desarrollo Humano de la UNIAJC, capacitaciones o charlas de formación para los servidores públicos de la Institución, encargados de tramitar las respuestas a las PQRSFD en cada dependencia, en las cuales se enfatice la imperante necesidad de dar solución a los requerimientos con coherencia, claridad, calidez y sobre todo oportunidad, con el fin de enriquecer y fortalecer los niveles de satisfacción hacia los usuarios y grupos de valor.
- Es importante recomendar a los responsables de tramitar las PQRSFD, verificar que las respuestas brindadas a los peticionarios frente a los requerimientos de cada ciudadano se realicen dentro de los términos de Ley establecidos, con el fin de evitar reprocesos en los requerimientos de los usuarios, que repercutan en su grado de insatisfacción con la gestión institucional o desemboquen en acciones judiciales de tutela de sus derechos fundamentales.
- En línea seguida a la precedente recomendación, es fundamental que la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional, realice un seguimiento más profundo a las respuestas de las PQRSFD de los usuarios que generaron una calificación de 1 o 2 en la medición realizada para el periodo evaluado, y en las que se argumenta como causa de su insatisfacción que no fueron resueltas en debida forma y de fondo sus requerimientos, esto a fin de identificar los responsables de las respuestas incompletas, inadecuadas o inoportunas y en consecuencia, en caso de identificar acciones u omisiones administrativas por parte de los funcionarios, remitir los casos a la Oficina de



EVALUACIÓN INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO

103.002/23

Control Interno Disciplinario para que se adelante la investigación de esas conductas y eventualmente se produzcan las acciones disciplinarias pertinentes, toda vez que el trámite y respuesta de una PQRSFD constituye un deber legal.

- Es plausible unificar esfuerzos de los líderes de los diferentes procesos institucionales a efectos de potencializar la calidad de la atención a los usuarios de la comunidad universitaria por parte de funcionarios y contratistas adscritos a cada una de las dependencias y cuyas funciones u obligaciones contractuales se relacionen de manera directa con la gestión de respuestas a PQRSFD o el servicio al usuario; Lo anterior con el fin de mejorar la calificación promedio de la satisfacción de la comunidad universitaria que accede a los canales de PQRSFD, la cual se ubicó en 3.6 para la vigencia 2022, recordando que buscamos ante todo la excelencia institucional.

Atentamente,



LILIANA HERRERA BELALCAZAR
Jefe de Oficina de Control Interno
UNIAJC

Proyectó: Oscar Mauricio Ojeda Pantoja – Abogado Contratista Oficina de Control Interno
Revisó y aprobó: LHB

