

103-174-23

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y DENUNCIAS  
(PQRSFD) DE LA UNIAJC.**

(Consolidado periodo del 1 de diciembre de 2022 al 30 de noviembre de 2023).



 **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 Auditorías para la vigencia 2023, realizó el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD formuladas por parte de la comunidad universitaria y público en general, ante la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, durante la vigencia 2023, permitiendo conocer la opinión sobre el servicio prestado y los aspectos donde existen falencias para generar oportunidades de mejora.

Estos seguimientos buscan 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), contribuyendo con la lectura de los resultados, a la potencialización de la calidad y excelencia en la atención de los usuarios de los servicios educativos y la ciudadanía en general.

Para abordar la lectura de este informe, es importante tener en cuenta que 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 y 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.



103-174-23

Finalmente, como lo señala el MECI en su componente de Evaluación Independiente, “la Oficina de Control Interno, o quien haga sus veces, es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y

sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización” recalcando que “la independencia en la evaluación, se predica del examen que sobre el Sistema de Control Interno y la gestión, realizan personas que no están directamente involucradas en el desarrollo de las actividades de cada proceso.”; por tal razón, la neutralidad del equipo de profesionales de Control Interno es la cualidad que permite conceptuar sobre el desarrollo y efectividad del Sistema de Control Interno y la gestión administrativa, sin favorecer a ningún servidor público o área de la UNIAJC.

## 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 2022 hasta el 30 de noviembre de 2023 al igual que a las acciones relacionadas con PQRSFD y articuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2023.

## 4. CRITERIOS NORMATIVOS

- **Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=300>



103-174-23

- **Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249>

- **Ley 1474 de 2011.** 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.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292>

- **Ley 1712 de 2014.** “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

- **Ley 1755 De 2015.** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

- **Decreto 103 De 2015.** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60556>

- **Decreto 338 de 2019.** “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción”.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=90730>

- **Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano UNIAJC 2023** - Resolución de Rectoría 541 de noviembre 28 de 2022.

**Link acceso a la norma:**

<https://www.uniajc.edu.co/wp-content/uploads/2023/01/Plan-Anticorrupcion-y-de-Atencion-al-Ciudadano-2023.pdf>



103-174-23

## 5. METODOLOGÍA

El auditor designado de la Oficina de Control Interno evaluó el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias - PQRSFD para el periodo señalado publicado por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional de la UNIAJC, requiriendo adicionalmente a la misma dependencia, información sobre la gestión de las PQRSFD correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de diciembre de 2022 hasta el 30 de noviembre de 2023. Para el análisis de la información, se tuvo como fuentes para valoración y seguimiento:

- 1) La información reportada por la oficina gestora.
- 2) El informe publicado por el área de Calidad Institucional adscrita a la Oficina Asesora de Planeación.
- 3) Las evidencias de control, clasificación, gestión y desempeño ante las PQRSFD.
- 4) Tabla de consolidación de información de llamadas, mensajes de WhatsApp y correos electrónicos de verificación de satisfacción de usuarios ante sus PQRSFD tramitadas en el periodo objeto de este informe, realizadas por el área de Gestión de la Calidad Institucional.

## 6. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Para realizar este informe la Oficina de Control Interno procede a solicitar la información relacionada con las PQRSFD correspondientes a la vigencia 2023, a la oficina gestora, la cual da respuesta el 11/12/2023, allegando informe de las PQRSFD emitido con corte al 30 de noviembre de 2023, y el seguimiento realizado al trámite de las mismas. Una vez recibida la información se procede a su verificación conforme a la normativa aplicable.

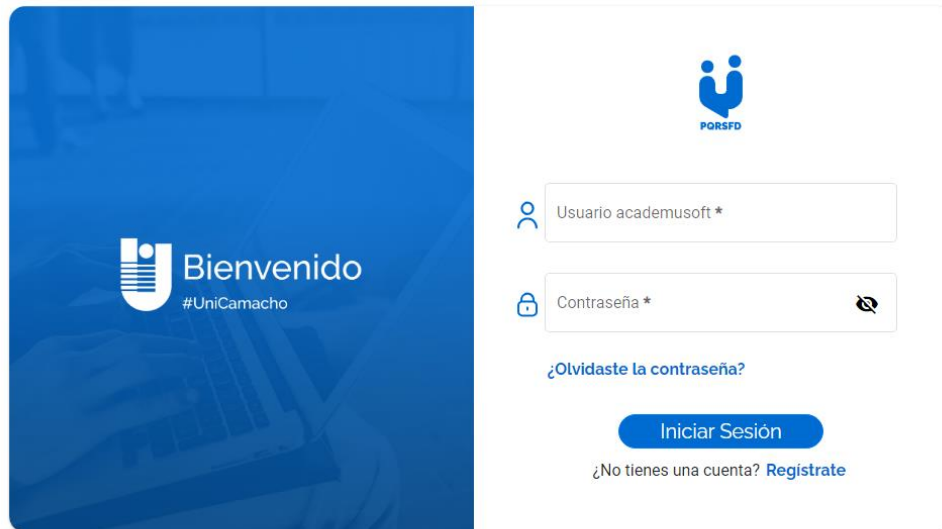
### 1.1 MEDIOS INSTITUCIONALES PARA RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PQRSFD

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:



103-174-23

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



Fuente: Aplicativo PQRSFD

- 2) Correo Electrónico [sigo@admon.uniajc.edu.co](mailto:sigo@admon.uniajc.edu.co)  
[buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co](mailto: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.



## 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 2022 hasta el 30 de noviembre de 2023, se recibieron un total de **294 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:

103-174-23

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

TIPOLOGÍA	CANTIDAD
Peticiones	119
Solicitudes	53
Consultas	46
Reclamos	17
Quejas	48
Sugerencias	9
Felicitaciones	1
Denuncias	1
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>

**Fuente:** Informe de PQRSFD consolidado 2023 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 *Solicitudes* con 53 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	124	42%
Aplicativo PQRSFD	162	55%
Telefónica/Personal	3	1%
Buzón PQRSFD	4	1%
Redes	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Informe de PQRSFD consolidado 2023 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

103-174-23

**RADICADOS**

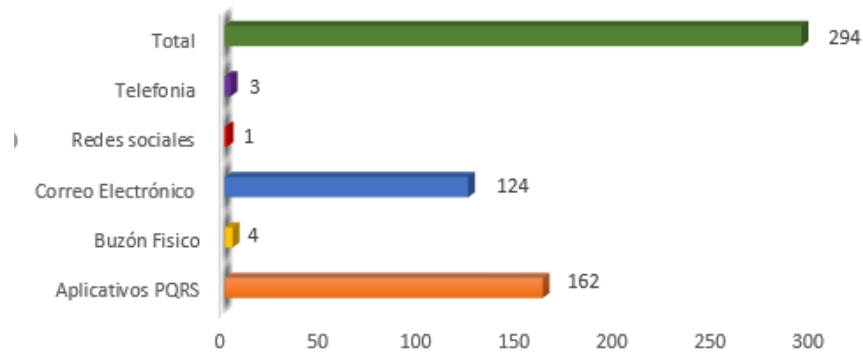


Gráfico construcción Oficina de Control Interno

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 **55.1% 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, y de manera concomitante el uso del **Correo Electrónico Institucional**, con un uso del **42.2% del total de requerimientos en sus diferentes modalidades**.

**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 201 requerimientos, seguido por otros usuarios los cuales se entiende son ciudadanos que no forman parte de la comunidad universitaria, quienes elevaron 37 solicitudes a manera de consulta; los aspirantes con un total de 36 requerimientos, y finalmente los egresados con 17 requerimientos y los docentes o funcionarios administrativos con un total de 3 requerimientos realizados durante el periodo evaluado.

**Tabla N° 3** Tipo de Peticionarios.

PETICIONARIO	CANTIDAD
Estudiantes	201
Aspirantes	36
Otros Usuarios	37
Egresados	17
Docentes y/o Funcionario	3
<b>TOTAL</b>	<b>294</b>

Fuente: informe de PQRSFD consolidado 2023 Gestión de Calidad Institucional - Oficina Asesora de Planeación

103-174-23

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

Distribución de Peticiones por Género	
Género o Tipo Persona	Cantidad
Anónimo	3
Femenino	175
Masculino	113
Empresas	3

Tabla construcción propia Oficina de Control Interno UNIAJC

- El 59.5% de peticionarios pertenece al género femenino.
- El 38.4% 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 2022 y el 30 de noviembre de 2023, en un **comparativo con las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022**, a partir de lo cual se evidencia que en el año 2020 se llegó a un pico de 562 PQRSFD, y a partir de ello se ha venido presentando una disminución sustancial, **llegando a un nivel de 52.3% menos PQRSFD en el año 2023**, siendo significativo señalar que del total de 294 requerimientos, 65 obedecen a quejas o reclamos en una población de más de 11.832 estudiantes, 125 docentes ocasionales, 21 docentes de carrera, 600 docentes cátedra, 120 funcionarios administrativos y 131 contratistas, lo cual refleja una alta calidad en la gestión institucional:





103-174-23

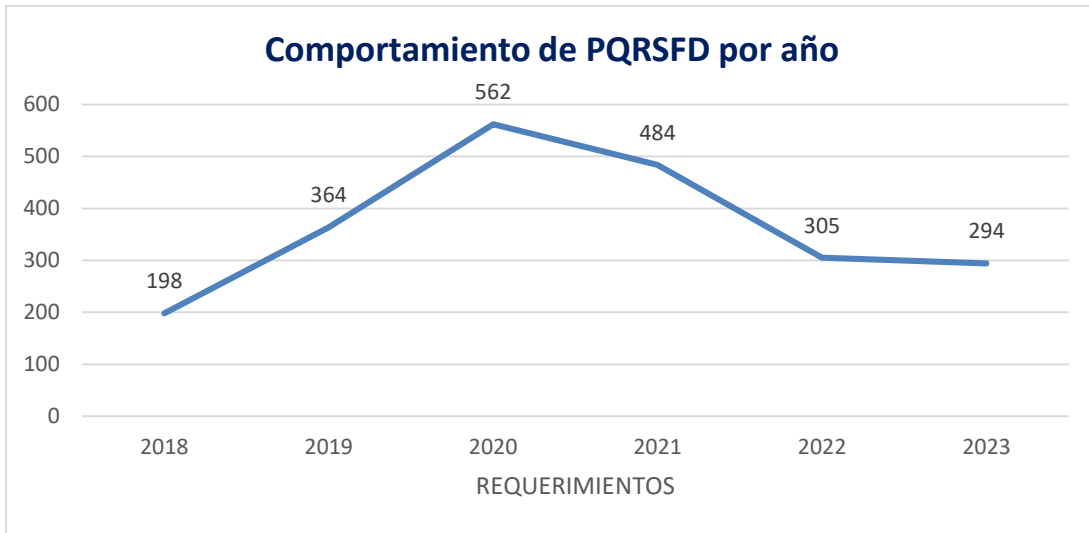


Gráfico construcción Oficina de Control Interno

### 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 294 PQRSFD radicadas en el periodo evaluado, se encuentran en un promedio de 4 días hábiles; y 1 requerimiento se resolvió con 15 días de retraso.

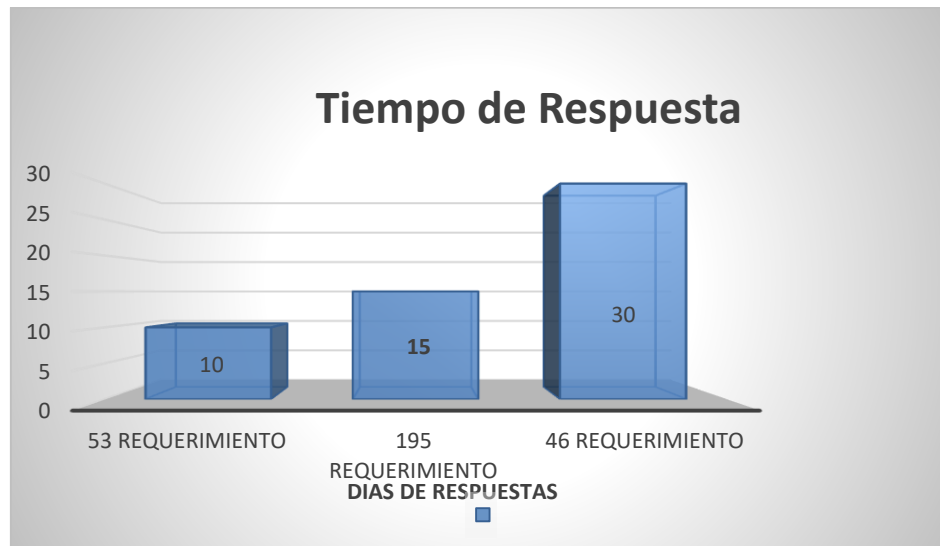


Gráfico construcción Oficina de Control Interno

Frente al caso de retraso es importante recalcar que deben preverse las acciones pertinentes que permitan evitar futuros retrasos en las respuestas por las mismas

103-174-23

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.

## 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:

**Tabla N° 4** PQRSFD clasificadas por dependencias.

Dependencias	Requerimientos Asignados
Secretaría General	3
Oficina Asesora de Planeación	1
Oficina de Mercadeo	14
Of. de Adm. y Registro Académico	84
Dpto.UNIAJC Virtual	5
Centro de Idiomas	18
Centro de Form. Técnico Laboral	1
Asuntos Pedagógicos	1
Coordinación Académica de Sede Norte	2
Vicerrectoría Administrativa	1
Contabilidad	1
Tesorería	40
Oficina Asesora de Jurídica	1
Desarrollo del Talento Humano	1
Administración del Personal	1
Oficina de Bienestar Universitario	26
Oficina DTIC	7
Biblioteca y Centro Cultural	2
Servicios Generales	5
Adm.Salud	7
Facultades	66
Gestión de la Infraestructura Tecnológica	1



103-174-23

Tecnología Gestión empresarial	2
Oficina de comunicaciones	1
Gestión Humana	1
Otros	2
Recursos Humanos	1
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS</b>	<b>294</b>

**Fuente:** informe de PQRSFD consolidado 2023 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 es la Oficina de Admisiones y Registro Académico con 84 requerimientos, seguida de las Facultades de la UNIAJC con 66 requerimientos y la Tesorería General con 40 requerimientos.

En el informe consolidado en la vigencia 2023, 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 294 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, 2022 y 2023:

**Tabla N° 5** Temas reiterativos.

Temas reiterativos	Cantidad por año				
	2019	2020	2021	2022	2023
Varios por liquidación financiera	4	23	31	25	24
Matrícula académica	0	0	0	22	29
Información y solicitud de certificados	4	26	20	19	60
Solicitud de información o apoyo para inscripción	6	8	22	12	68
Ampliación de fecha de pago Matrícula Cero	0	0	0	11	2
Verificación registro de notas	0	0	0	10	3
Solicitud cambio de sede	0	0	0	8	0
Cancelación o aplazamiento	0	0	0	8	1
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	2	25	14	6	3
Solicitud cambio de programa	0	0	0	6	7
El pago no se refleja en la página	0	0	0	6	1
Actualización de documento de identidad	0	0	0	6	2
Solicitud cambio de horario	0	0	0	6	6
Información sobre reporte de Jóvenes en Acción	0	8	20	4	2
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	0	4	4	4	4
Política de Gratuidad	0	0	0	4	6



**103-174-23**

Inconformidad con docente	0	0	0	4	6
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	5	7	0	3	7
Solicitud de información de habilitación	0	0	0	2	3
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	9	10	28	1	0
Felicitaciones o agradecimientos	0	0	0	0	1
Peticiones	0	0	0	0	28
Quejas	0	0	0	0	24
Sugerencias	0	0	0	0	5
Respuestas	0	0	0	0	2

**Fuente:** informe de PQRSFD consolidado 2023 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 294 usuarios la medición se logró efectuar satisfactoriamente a 207 de ellos, muestra que representa el **70,4% del total de PQRSFD** radicadas en el periodo evaluado, lo cual, a juicio del auditor, significa un resultado altamente 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 282 de ellos. Este resultado, siendo loable, implica a su vez una potencialización de las estrategias implementadas en el último año por la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional 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 2023, se extrae que la calificación de **satisfacción promedio de los usuarios fue de 4.0**, 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



103-174-23

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 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.

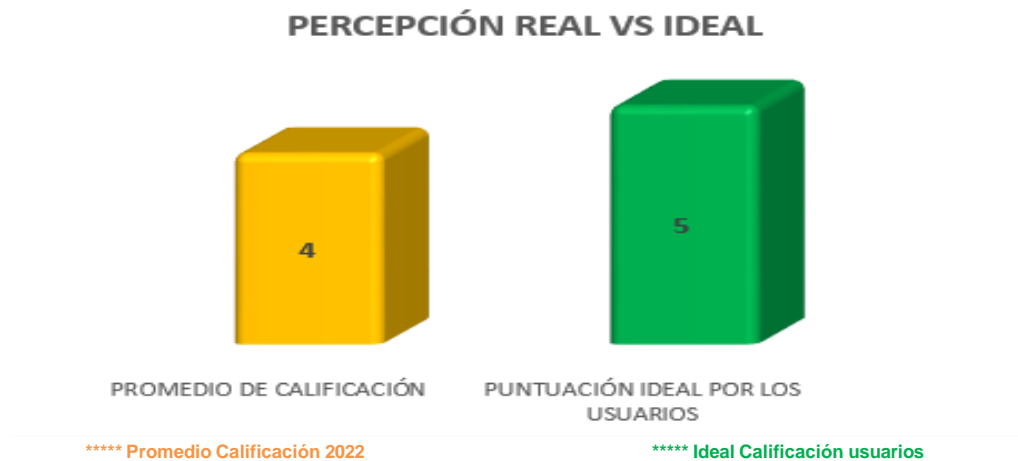


Gráfico construcción Oficina de Control Interno

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 2023, debe revisarse cada uno de los casos a fin de conocer las razones que motivaron el grado de insatisfacción y elaborar una hoja de ruta con las dependencias que gestionaron la respuesta a los requerimientos, a fin de corregir las acciones u omisiones que pudieron desencadenar una respuesta inadecuada, incompleta o inoportuna a las PQRSFD.

## 7. RECOMENDACIONES

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:



103-174-23

- Continuar adelantando y fortaleciendo por parte de la Oficina de Gestión de la Calidad Institucional en conjunto con la Oficina de Recursos Humanos 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 generar acciones correctivas que permitan fortalecer la gestión de esos funcionarios.
- 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 4.0 para la vigencia 2023, recordando que buscamos ante todo la excelencia institucional.



## 8. CONCLUSIONES

Realizado el seguimiento al informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) de la UNIAJC, la Oficina de Control Interno concluye lo siguiente:

- La Institución Universitaria Antonio José Camacho cuenta con mecanismos y medios idóneos para la radicación y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos,

103-174-23

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 12.809 personas que integran la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, contratistas, funcionarios) solo 65 de 294 requerimientos elevados, se trataron de Quejas o Reclamos.
- El trámite y resolución de las PQRSFD radicadas en el periodo objeto de evaluación, se realizó de manera altamente satisfactoria, habiéndose gestionado el 99.7% de los requerimientos, dentro del plazo máximo legal permitido de acuerdo a la naturaleza de los mismos, y solo un 0.3% 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 2022 y el 30 de noviembre de 2023, se erige como un gran acierto a la medición del 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.
- 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 2023 DE PQRSFD por parte de esa dependencia, en la que se realizó un estudio comparativo con anteriores vigencias, 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.

Cordialmente,

  
**LILIANA HERRERA BELALCAZAR**  
Jefe Oficina Control Interno  
UNIAJC

Proyectó: Oscar Mauricio Ojeda Pantoja – Abogado OCI 

