

103-092-21

Santiago de Cali, Diciembre 13 de 2021

Ingeniera

**DIANA CAROLINA RODRÍGUEZ ORDOÑEZ**

Profesional Universitario Gestión de la Calidad Institucional  
UNIAJC

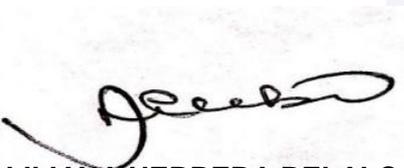
**Referencia:** Informe de seguimiento a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - PQRSF UNIAJC segundo semestre de la vigencia 2021.

Cordial saludo.

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.



103-092-21

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES - PQRSF UNIAJC SEGUNDO 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, realizó 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. De la misma forma, se busca determinar si la UNIAJC cumple con la atención de las PQRSF 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.

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.

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:

103-092-21

- 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 UNIAJC frente a la atención de las PQRSF, presentadas en el periodo evaluado.

### 3. ALCANCE

El presente seguimiento a las PQRSF de la UNIAJC corresponde al periodo comprendido entre junio 01 hasta noviembre 28 de la vigencia 2021. Acciones articuladas y relacionadas con PQRSF incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### 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”.
- 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

103-092-21

de Emergencia Económica, Social y Ecológica”.

## 5. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno para el desarrollo de este informe solicitó mediante correo electrónico a la Oficina Asesora de Planeación, información sobre la gestión de las PQRSF de la UNIAJC correspondiente al periodo comprendido entre junio 01 y noviembre 28 de la presente vigencia. 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

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, entre el día 01 de junio y 28 de noviembre de la presente vigencia, se radicaron un total de 240 PQRSF, las cuales 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 176 requerimientos, seguido por los aspirantes con un total de 38 requerimientos, otros tipos de usuarios con un total de 16 requerimientos y finalmente los egresados y docentes y/o funcionarios administrativos con un total de 9 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	89
Solicitudes	72
Consultas	29
Reclamos	15
Quejas	32
Sugerencias	3
Felicitaciones	0
Total	240

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Tabla No 2 Medios de Radicación de PQRSF.

Medio	Cantidad Radicadas
Correo Electrónico	109
Aplicativo PQRSF	130
Telefónica/Personal	1
Total	240

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

103-092-21

Tabla No. 3 Tipos de Peticionarios.

Peticionario	Cantidad
Estudiantes	176
Aspirantes	38
Otros Usuarios	16
Egresados	9
Docentes y/o Funcionario	1
Total	240

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Es importante mencionar que mediante la Resolución Nacional 1315 de 2021, se prorrogó hasta el 30 de noviembre, la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional, declarada mediante la Resolución Nacional 385 de 2020.

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 evidenció que los tiempos de respuestas a 240 PQRSF radicadas se encuentran entre los 0 y 30 días hábiles y ninguna petición se respondió de manera extemporánea. Por lo tanto, se puede resaltar la gestión a 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.

103-092-21

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	89	30	6
Solicitud de Información	72	20	4
Consultas	29	35	4
Quejas	32	30	10
Reclamos	15	30	6
Sugerencias	3	30	14
Felicitaciones	0	30	N.A.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Desde la Oficina Asesora de Planeación, se aplicó medición de satisfacción a las respuestas de las PQRSF, de manera telefónica a un total de 119 usuarios la cual representa una muestra del 49,5%, 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	0,8%
2. Insatisfecho	2,5%
3. Medianamente	10,1%
4. Satisfecho	34,5%
5. Supero mis expectativas	52,1%

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo con lo anterior se observa que un 86,6% de los encuestados se encuentran en niveles de satisfacción altos, un 10,1% se encuentran medianamente satisfecho y un 3,3% de los encuestados no están satisfechos con la atención prestada en cuanto a la respuesta brindada por la UNIAJC. Por lo tanto, es importante tener en cuenta las razones de la puntuación del 3,3% de los encuestados insatisfechos, con el fin de fortalecer las respuestas a este tipo de PQRSF.

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

103-092-21

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 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.
- 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, la 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.

103-092-21

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.
	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 requerimiento a la Oficina Asesora de Planeación de la UNIAJC, sobre la implementación de las actividades de las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de evaluar el avance de las mismas, correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2021, evidenciando avance del 88,3% de las 6 actividades relacionadas con PQRSF, de acuerdo con las fechas establecidas en la Resolución de la UNIAJC número 094 de 2021, como se observa a continuación:

Tabla No. 7 Avance actividades PQRSF Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2021.

Componente	Subcomponente	Actividad	Avance 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.	Mediante Seguimiento a Riesgos realizado por los procesos para el periodo Julio 1 a Septiembre.30 de 2021 se presentó el Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021).  Los análisis de los procesos se evidencian en las respectivas Actas de Seguimiento a Riesgos.  La Encuesta de Satisfacción Institucional se aplicará entre la última semana de noviembre y la segunda de diciembre 2021, con emisión del respectivo Informe

103-092-21

			<p>en febrero de 2022. El próximo Informe de PQRS se emitirá la primera semana de diciembre 2021. Ambos informes podrán ser analizados por los Procesos en el primer trimestre de 2022.</p> <p>Avance: 100%</p>
		Definir y ejecutar acciones como resultado del análisis de los Informes de Satisfacción y PQRS.	<p>El punto 4 del Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Julio 1 a Septiembre.30 de 2021, reportan el análisis del Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021), así como el seguimiento a las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas.</p> <p>Los informes de Satisfacción 2021 y PQRS Consolidado II-2021, podrán ser analizados por los Procesos en el primer trimestre de 2022 para diseñar acciones si hay lugar a ellas.</p> <p>Avance: 100%</p>
	Fortalecimiento de los canales de atención	Culminar las Fases Planeación, Análisis y Diseño; y avanzar en un 30% en la fase de Desarrollo, quedando pendientes las fases de Despliegue e Implementación.	<p>El 4 de octubre inició labores el contratista a cargo del desarrollo del Software PQRSFD, a quien se le remitieron los documentos con el diseño de las interfaces e iconografía.</p> <p>Avance: 90%</p>
	Normativo y procedimental	Elaborar Informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	<p>El próximo Informe de PQRS (Consolidado 2021), se emitirá la primera semana de diciembre 2021 y podrá ser analizado por los Procesos en el primer trimestre de 2022.</p> <p>Avance: 80%</p>
	Relacionamiento con el ciudadano	Funcionamiento permanente del Sistema de PQRS para retroalimentación con los usuarios y ciudadanos	<p>El próximo Informe de PQRS (Consolidado 2021), se emitirá la primera semana de diciembre 2021 y podrá ser analizado por los Procesos en el primer trimestre de 2022.</p> <p>Avance: 80%</p>
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.	<p>El punto 4 del Seguimiento a Riesgos realizado por los Procesos para el periodo Julio 1 a Septiembre.30 de 2021, reportan el análisis del Informe de PQRS I-2021 (1 dic.2020 a 31 may.2021), así como el seguimiento a las acciones que diseñaron los procesos al respecto, si hubo lugar a ellas.</p> <p>Avance: 80%</p>

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

103-092-21

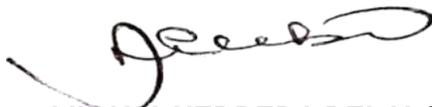
## 7. CONCLUSIONES.

- Realizado el presente seguimiento, se puede concluir que la gestiones realizada por las dependencias responsable de dar respuesta a las PQRSF tramitadas ante la UNIAJC, en el periodo evaluado, fueron 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.
- Así mismo, se evidenció que para la presente vigencia se articularon y se cumplieron actividades en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano denominados Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información, como se pudo observar en los seguimientos correspondientes a 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 la labor realizada por la Oficina Asesora de Planeación en cuanto a la consolidación de la información que hace posible realizar un seguimiento practico a la gestión de las respuestas de las PQRSF que se tramitan ante la UNIAJC, además de medir la satisfacción de los usuarios.

## 8. RECOMENDACIONES.

La Oficina de Control Interno, de acuerdo con el resultado del presente informe y teniendo en cuenta el informe emitido anteriormente correspondiente al primer semestre de la presente vigencia, de manera comedida recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, líderes y gestores de procesos, retomar las recomendaciones realizadas por esta oficina, además de realizar las gestiones pertinentes y necesarias, con el fin de implementar acciones que enriquezcan la gestión de las PQRSF que se tramiten ante la UNIAJC. Lo anterior será criterio para la elaboración del plan anual de auditorias internas de la Oficina de Control Interno, por ende, con el objeto de evaluar y realizar seguimiento durante la próxima vigencia, se solicitará las correspondientes evidencias, en aras del fortalecimiento Institucional y del Sistema de Control Interno.

Atentamente,



**LILIANA HERRERA BELALCAZAR**  
Jefe de Control Interno

Proyecto: Ing. Oscar L. Rengifo C.

