



INFORME DE PQRSFD

Consolidado 2021

1 dic.2020 a 30 nov. 2021

Elaborado por:

LUZ ELENA ORTIZ CARLOSAMA
Técnica Administrativa
Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:

CARLOS DARÍO RESTREPO
Profesional Gestión de la Información

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional Gestión Calidad Institucional

Oficina Asesora de Planeación

**Gestión de Calidad Institucional
Gestión de Infraestructura Física
Gestión de Información Estadística
Banco de Proyectos**

Tabla de Contenido

Introducción	3
1. Resultados Históricos	4
2. Descripción y Análisis de PQRSFD	5
2.1 Análisis de Requerimientos por Género del Peticionario	6
2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas	6
2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD	7
2.4 Ubicación de PQRSFD	8
2.5 Medio de Recepción de PQRSFD	9
2.6 Asunto de las PQRSFD	9
2.7 Requerimientos Radicados por Mes	10
2.8 Aspectos de los Tipos de Requerimientos	11
2.8.1 Peticiones	11
2.8.2 Solicitud de Información	12
2.8.3 Consultas	14
2.8.4 Quejas	14
2.8.5 Reclamos	15
2.8.6 Sugerencias	15
2.8.7 Felicitaciones	15
3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción	16
3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción	16
3.2 PQRSFD sin Relación con Satisfacción	19
3.3 Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales	21
4. Conclusiones y Recomendaciones Para la Mejora	23

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), recibidas y atendidas por las dependencias de la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, durante el periodo comprendido entre el 1° de diciembre 2020 y el 30 de noviembre de 2021. Tiene el objetivo de establecer fortalezas en las respuestas y formular recomendaciones a la Alta Dirección, a los líderes y gestores de los procesos y a los responsables de las dependencias que resuelven los requerimientos, que conlleven al mejoramiento continuo de los procesos institucionales y a brindar apoyo a los estudiantes y partes interesadas, facilitando un mejor servicio.

En su primera parte, se presenta la cantidad histórica de requerimientos y sus tiempos de respuesta promedio entre el año 2015 y el presente periodo evaluado, indicando además los tiempos de respuesta permitidos por la ley. A partir del tercer punto, se presentan y analizan los resultados de las PQRSFD recibidas en la Institución durante el año 2021, discriminadas por tipo de requerimiento, también se efectúa un análisis comparativo con el mismo semestre inmediatamente anterior y se detalla la información teniendo en cuenta los usuarios, la ubicación, los medios de recepción, los asuntos, el estado, aspectos y la relación de las PQRSFD, con la última encuesta de satisfacción aplicada. De igual manera, se revisa la atención de requerimientos discriminando por los procesos institucionales y se detalla la descripción o tema para las PQRSFD presentadas procurando identificar los temas más frecuentes por los cuales se radican los requerimientos, aunque los temas son muy variados.

Finalmente, con el fundamento en la información analizada, se formulan las conclusiones y recomendaciones que se consideran pertinentes, con el propósito de ser validadas por los procesos para mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

1. Resultados Históricos

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (EM-F-8)” de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el Sistema de PQRSFD ha reportado el siguiente historial de las **P**eticiones (**P**), **S**olicitudes de Información (**I**), **C**onsultas (**C**), **Q**uejas (**Q**), **R**eclamos (**R**), **S**ugerencias (**S**), **F**elicitaciones (**F**) y **D**enuncias (**D**), recibidas y tramitadas en los últimos 7 años:

Tiempo Promedio Respuesta de PQRSFD ¹	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Días	10	6.8	9	9	7.5	7	6.4
Cantidad PQRS	197	186	185	198	364	562	484

Figura 1. Tabla “Histórico tiempo de respuesta”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

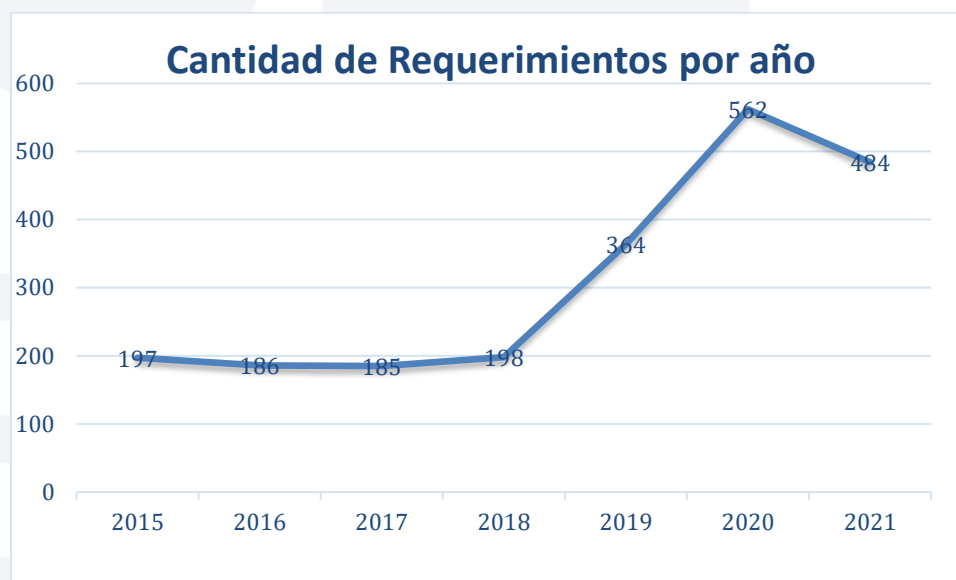


Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

El comportamiento histórico del número de PQRSFD atendidas por la UNIAJC, se encontraba relativamente constante hasta el año 2018, pero en el año 2019, cuando se habilita el botón de PQRS en la página Web de la Institución a través de “Mi Campus”, se brindó a los estudiantes, un mecanismo adicional y de fácil acceso, siendo éste el principal motivo del aumento de las PQRSFD entre el año 2019 y 2020.

El año 2021 presentó una disminución de aproximadamente un 14%, que se atribuye a mejoramiento en los canales de comunicación desarrollados por la UNIAJC durante el periodo de confinamiento por COVID 2019, tales como el enlace de Sistema Institucional de Apoyo - SIA. <http://www.uniajc.edu.co/sia/>, que permite al estudiante o parte interesada encontrar respuestas

¹ El tiempo promedio de respuesta calculado durante los años 2015 a 2016 fue en “días calendario”, pero a partir del año 2017, el cálculo se realiza en “días hábiles”, según genera el “Aplicativo de PQRSFD” implementado en la UNIAJC desde enero 2017.

a inquietudes y dificultades con una comunicación asertiva, certera, amigable a través de los diferentes medios de comunicación y herramientas TIC; igualmente, en los correos de confirmación de recibido a los requerimiento radicados por el correo electrónico del buzónpqrs, se está compartiendo la información de las solicitudes frecuentes con los correos electrónicos donde deben presentar requerimientos, acompañado con la invitación de visitar el enlace al SIA.

De conformidad con la Ley 1755 de por medio de la cual se regula el Derecho fundamental de Petición y del Decreto 491 de 2020 que amplía los términos para atender las distintas modalidades de peticiones durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, en el periodo evaluado se presentan los siguientes tiempos:

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

Figura 3. Tabla “Tiempos de respuesta”
Fuente: Decreto 491 de 2020

A pesar de la ampliación en los tiempos de respuesta, en este periodo evaluado (1 de diciembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021), la UNIAJC ha resuelto los requerimientos en un tiempo promedio de **6.4** días hábiles y sólo se respondió atrasada una (1) Petición en el primer semestre de 2021 como indica el informe anterior, se considera que adicional al compromiso de los funcionarios que responden las PQRSFD, las acciones² adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar el retraso, han sido efectivas en resolver los requerimientos dentro de los tiempos establecidos.

2. Descripción y Análisis de PQRSFD

Entre el 1 de diciembre de 2020 y el 30 de noviembre de 2021, se recibieron 506 requerimientos, de los cuales 22 recibidos por el Aplicativo PQRSFD, no fueron tramitados; 14 por duplicidad en el momento de ser interpuestos por los Peticionarios y 5 Derechos de Petición que son atendidos desde la Secretaría General, 2 por anulación por parte del mismo peticionario y 1 por prueba del Aplicativo.

De los 484 requerimientos atendidos y resueltos, 241 fueron radicados por medio del Aplicativo PQRSFD, otra cantidad igual (241) se atendieron por medio de correo electrónico y dos (2) se

² Las principales acciones adelantadas por el Área de Calidad Institucional para reducir el tiempo de respuesta están relacionadas con la comunicación y recordatorios por teléfono y correo electrónico, así como propuestas de opciones y acuerdos sobre fechas de respuesta.

recibieron vía telefónica, ya que en el periodo evaluado los buzones físicos no se recibieron solicitudes por el trabajo desde casa.

2.1 Análisis de Requerimientos por Género del Peticionario

Durante el año 2021 se distribuyen las PQRSFD, de acuerdo con el género del peticionario (Femenino 56.6%, Masculino 43.0% y Empresa³ 0.4%). También es importante observar como en todas las unidades académicas la mayor participación es de las mujeres en especial el FEDV (23.4%), a excepción de la facultad de ingenierías en que son los hombres (18.9%).

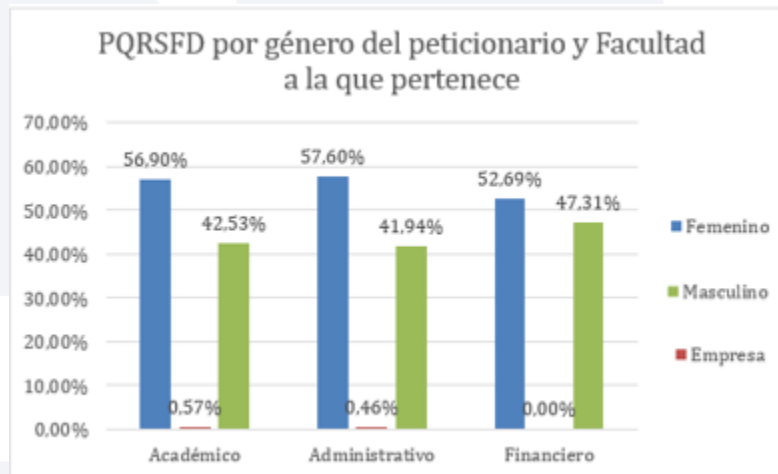


Figura 4. Gráfico "PQRSFD por Género y tipo de requerimiento"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Otro aspecto que es importante resaltar es como el género de los peticionarios se distribuye de diferentes formas, de acuerdo con el asunto solicitado. En la siguiente tabla se muestra como los asuntos académicos y administrativos son requeridos en mayor proporción por parte de las mujeres, mientras que los aspectos financieros son mayormente requeridos por los hombres.

2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas

En el siguiente gráfico se presentan las 484 PQRSFD atendidas en el periodo 1.dic.2020 al 30.nov.2021 (Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias), las cuales presentaron una disminución del 13.88% (78 requerimientos), con relación al año anterior en que se atendieron 562 requerimientos.

La mayor cantidad corresponde a Peticiones con un 38% (184 requerimientos), con una disminución del 6.6% en relación con el año anterior (13 requerimientos menos); seguido de Solicitudes de información con un 31.2% (151 requerimientos), aumentando un 34.44% (52 requerimientos más que el año anterior). En Consultas con un 12% (58 requerimientos) presentando una disminución en relación con el año anterior del 19.4% (14 requerimientos menos), Quejas con un 9,9% (48 requerimientos) disminuyendo un 55.96% (61 requerimientos menos). Reclamos con un 7.6% (37 requerimientos), disminuyendo un 55.22% (30

³ PQRSFD solicitada por una organización o empresa.

requerimientos). Los 6 restantes se reparten en 5 Sugerencias y 1 Felicitación. Se puede concluir que el 69,2% de las PQRSFD son Peticiones y Solicitudes de Información.



Figura 5. Gráfica “PQRSFD recibidas en 2021”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 76% (368) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **Aspirantes** con el 13.8% (67 requerimientos, la mayoría sobre solicitud de información de programas académicos ofertados y para inscripción), **Otros** con el 7% (34) y **Egresados** con un 2,5% (12). También se tienen contemplados los **Profesores y Administrativos**, pero en este periodo solo se presentan tres (3) requerimientos, donde dos fue sobre indicaciones para solicitar certificado laboral y una felicitación. La participación ha disminuido notablemente debido a que los estudiantes cuentan con otros mecanismos de comunicación. Se contempla que los funcionarios usen este mecanismo sólo cuando deseen realizar denuncias, recomendaciones y observaciones sobre conductas no apropiadas de acuerdo con el Código de Identidad (Valores Públicos), las cuales serán recibidas por los diferentes canales dispuestos del Sistema de PQRSFD (Aplicativo PQRSFD, correo buzonzpqrs@admon.uniajc.edu.co y otros según se vuelvan a habilitar después de la Emergencia en salud), y el Área de Calidad institucional las remitirá al personal, oficina u comité pertinente para su respuesta y seguimiento dentro de los términos de ley.



Figura 6. Gráfica “Tipo de Peticionarios y Requerimientos”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.4 Ubicación de PQRSFD

El lugar donde más se reportan PQRSFD es **Norte** (87.6% correspondiente a 424 PQRS), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (60 requerimientos con un 12.4% de participación), reflejado en la siguiente gráfica:

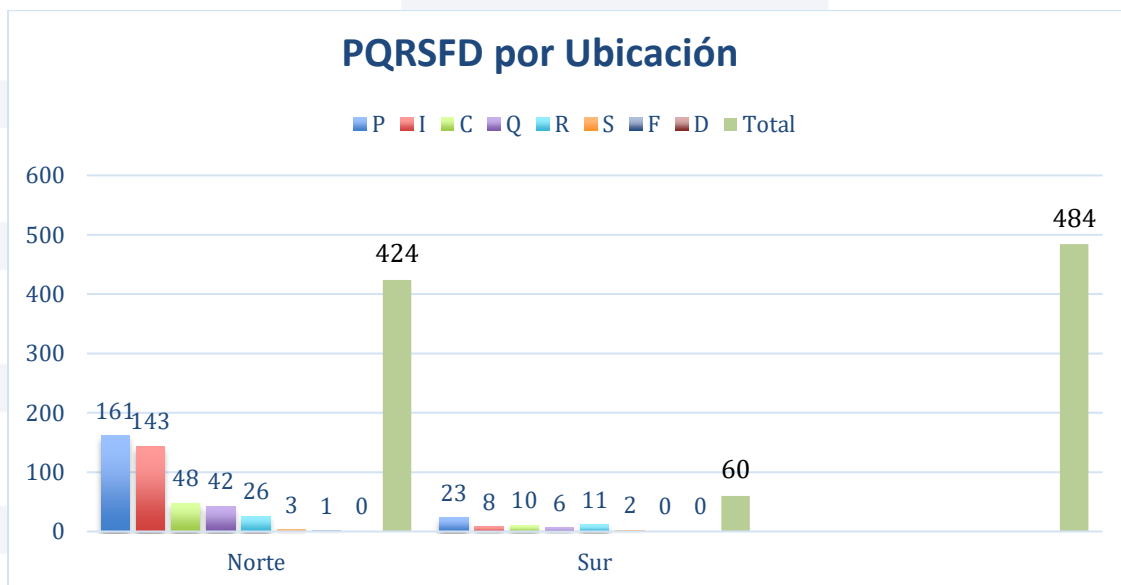


Figura 7. Gráfica “PQRSFD por Ubicación”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.5 Medio de Recepción de PQRSFD

- En el año evaluado 2021, utilizaron con una misma frecuencia; el **correo electrónico** buzponpgrs@admon.uniajc.edu.co y el Aplicativo PQRSFD para interponer los requerimientos, con el 49.8% (241 requerimientos) por cada medio.
- Finalmente, la **Comunicación telefónica/personal** es la menos utilizada con un 0.4% (2 requerimiento);
- El uso del **Buzón físico** 0% (no están habilitados durante la emergencia de salud).
- Las redes sociales institucionales, manejadas desde la Oficina de Comunicaciones y Unidades académicas, atienden directamente los requerimientos de información y de la comunidad universitaria por lo tanto las cifras que manejan, no se ven reflejadas en este informe y a partir de la próxima emisión, se eliminará esa opción de la gráfica.

Lo anterior se refleja en la siguiente gráfica, evidenciando que el 99,6% de los requerimientos ingresan por el correo electrónico y el Aplicativo de PQRSFD:

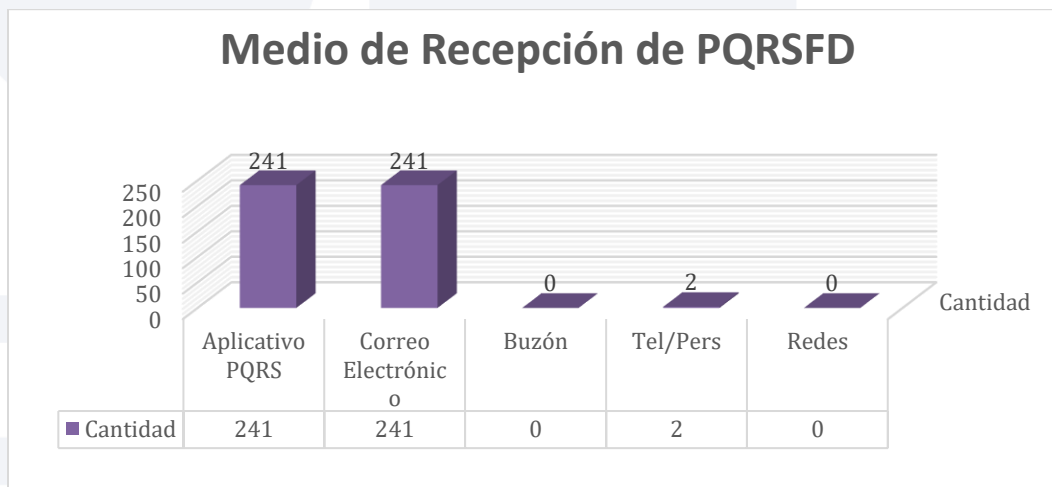


Figura 8. Gráfica “Medio de Recepción de PQRSFD”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.6 Asunto de las PQRSFD

En este año se recibió un requerimiento **anónimo**, el cual llegó por medio de correo electrónico, donde se facilitó el trámite y se resolvió por este mismo medio (sin utilizar las carteleras físicas para dar a conocer la respuesta, porque la atención fue virtual). Estos tipos de requerimientos se tramitan teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta.

El “Asunto” más requerido es el **Administrativo** con un 46.5% (225), seguido por el **Académico** con un 34.9% (169) y el **Financiero** menos usado con un 18.6% (90), reflejado en la siguiente gráfica:

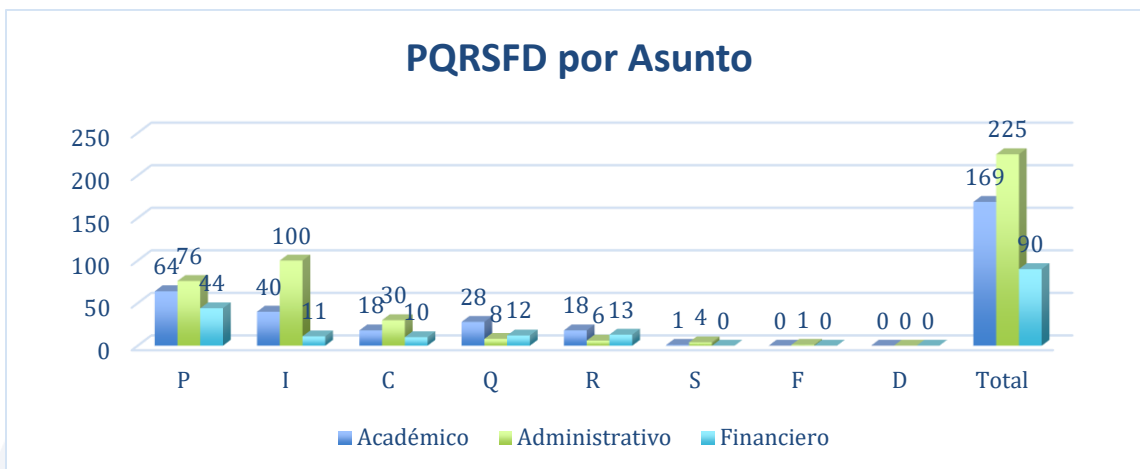


Figura 9. Gráfica “PQRSFD por Asunto”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.7 Requerimientos Radicados por Mes

Los datos comparativos en los meses correspondientes del semestre año evaluado reflejan que los “Picos” de requerimientos se registran al iniciar semestre, en los meses de enero, febrero, julio y agosto; asociados principalmente a las fechas de inscripciones e inicio de semestre, considerando además que en enero se radican los requerimientos enviados por los usuarios en temporada de vacaciones colectivas en fin de año.

Tipo de Requerimiento	dic -20	ene -21	feb -21	mar -21	abr -21	may -21	jun -21	jul -21	ago -21	sep -21	oct -21	nov -21	Total
Petición	7	34	22	14	6	12	9	34	22	8	9	7	184
Solicitud de Información	6	23	18	12	10	10	10	24	13	10	8	7	151
Consulta	0	15	3	7	1	3	5	6	13	3	0	2	58
Quejas	0	5	3	2	4	2	1	11	9	8	2	1	48
Reclamos	2	8	3	7	2	0	2	1	5	1	2	4	37
Sugerencias	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	5
Felicitaciones	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	15	85	50	43	24	27	27	77	63	31	21	21	484

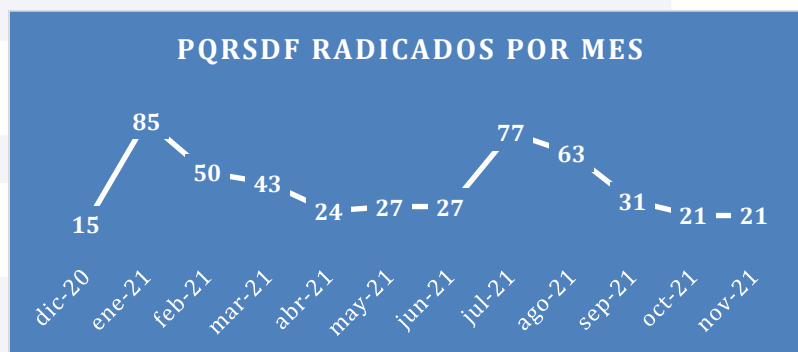


Figura 10. Tabla y Gráfica “Requerimientos radicados por mes”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.8 Aspectos de los Tipos de Requerimientos

Al momento de la edición de este informe, de las 484 PQRSFD tramitadas desde el 1 de diciembre de 2020 al 30 de noviembre de 2021, 478 (98.8%) están Resueltas (Cerradas) y 6 (1.2%) se encuentran en trámite y dentro de los tiempos de respuesta permitidos por ley.

Los temas de los requerimientos radicados por medio del sistema de PQRSFD son muy diversos y variables, sin embargo, en la siguiente tabla se relacionan algunos temas más reiterativos en los últimos tres años, aunque es una muestra o cantidad muy baja para tomar acciones de mejora:

Temas reiterativos	Cantidad por año		
	2019	2020	2021
Varios por liquidación financiera	4	23	31
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	9	10	28
Solicitud de información o apoyo para inscripción	6	8	22
Información y solicitud de certificados	4	26	20
Solicitud de información y requerimientos sobre Jóvenes en Acción	0	8	20
Solicitud de apoyo para matricular	4	20	17
Solicitud de información de programa Académicos	0	8	15
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	2	25	14
Cargue y Solicitud de notas	8	19	13
Registro de pago para poder matricular	4	11	11
Varios por solicitud de descuentos	3	12	5
Validación Académica	4	10	5
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	0	4	4
Información para realizar pago	0	11	3
Solicitud de aprendices	5	5	2
Varios por atención al usuario en Tesorería	3	13	1
Costos de derechos de grado II-2020	10	20	0
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	5	7	0

Figura 11. Tabla "Temas reiterativos"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

A continuación, se presentan prácticamente todos los aspectos que se trataron en este periodo evaluado por tipo de requerimiento:

2.8.1 Peticiones

Se presentaron mayor cantidad de **Peticiones (184)**, por diferentes aspectos como:

- **Administrativo (76):** Solicitudes sobre inscripción (10), Solicitudes de cambio de programa (8), Solicitudes cambio de jornada (7), Actualización o Corrección de datos en el sistema (6) Solicitud de certificado de estudio o notas (5), Solicitudes sobre Programa Jóvenes en Acción (5), Solicitudes varias sobre Programa de Generación E (4), Retiro, Cancelar o aplazar semestre (3), Solicitud copia de diploma y/o acta de grado (3), Solicitudes sobre admisión (3), el restante fue de una solicitud, por diferentes temas (22): Solicitud cambio de estrato, Solicitud para homologación, Solicitudes sobre habilitación, Indicaciones para inicio de clases, Ingreso a Mi Campus, Exención de matrícula, Solicitud de beca para continuar con estudios,

Solicitud sobre inscripción a grado, Propuesta creación LinkedIn a la Uniajc, Actualizar PW con representantes Estudiantiles, Información sobre valor de servicio médico en virtualidad, Solicitud de contacto para programa E-U-E, Información sobre matrícula cero, Solicitud de préstamo de dispositivo tecnológico, Solicitud devolución de pago por diplomado, Borrar archivo temporal de internet, Solicitud de continuar en el programa Trabajo Social, Solicitud de copias de contratos.

- **Académico (64):** Apoyo en matrícula Académica (26), Registro y verificación de notas en el sistema (14), Apoyo para asuntos plataforma Moodle (3), Apoyo para presentar pruebas ECAES (2), el restante fue de una solicitud por diferentes temas (19): Solicitud calificación nota final, Solicitud de descuento por reingreso a la U, Información para reintegro académico, Información y apoyo para habilitar asignatura, Información sobre curso de verano, Solicitud cambio de profesor, Aclaración de cantidad de niveles de inglés, Carta de autorización para inicio de prácticas, Verificación de Beneficiaria GE para iniciar clases, Beneficio Generación E y reporte de notas, Solicitud de aplazar el semestre, Información sobre requisitos para grado, Solicitud de información para opción de grado, Información para solicitud de practicantes, Información sobre homologación, Verificación matrícula estudiante nuevo, Verificación de asignaturas matriculadas en el sistema, Apertura de nivel de inglés, Anular asignatura matriculada.
- **Financiera (44):** Actualizar, generar o verificar liquidación financiera (16), Verificación o legalización de pagos (4), Solicitud apoyo financiero (4), Solicitud de devolución de matrícula financiera (3), Solicitud de aplicar fecha de pago (2), el restante fue de una solicitud por diferentes temas (15): Solicitud de devolución de matrícula financiera, Solicitud devolución de inscripción, Solicitud de revisión de deuda en el sistema, Verificar pago pendiente para Matrícula académica, Revisar pagos por PSE, Verificar pago FENALCO, Solicitud de descuento electoral, Reintegro pago EPS SANITAS, Solicitud para aplazar semestre, Ampliación fecha de pago, Solicitud de descuento en derechos de grado de Especialización, Aplicación de beneficio 1-2021 por Generación E a periodo 2-2022, Solicitud descuento adicional, Reintegro de dinero a beneficiarios Generación E, Verificación de saldo a favor, Solicitud de postulación de exención de matrícula para derechos de grado o diplomado.

2.8.2 Solicitud de Información

En las **Solicitudes de Información** se tramitaron 151 requerimientos, de los cuales 100 fueron atendidos por asuntos administrativos, 40 por asuntos Académicos y 11 financieros; relacionadas con los siguientes temas:

Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo (100)	Solicitud de información de programa académico	14
	Indicaciones para solicitar certificado de estudio	13
	Solicitud de información sobre trámites de Jóvenes en Acción	10
	Información para postulación/verificar/inscripción al programa Generación E	10
	Solicitud de información de becas	7
	Verificación o validación de Certificación Académica	4
	Solicitud de información para envío de Hoja de Vida	4
	Solicitud de información sobre inscripción	4
	Solicitud de información sobre Matrícula Cero	3

Aspecto	Tema	Cantidad
	Información sobre homologación	3
	Solicitud de acta de grado y/o diploma	2
	Información para cambio de estrato	2
	Solicitud hojas de vida para practicantes o estudiantes	2
	Solicitud de información sobre correo estudiantes	2
	Otros temas	20
Total		100

Figura 12. Tabla “Solicitudes de información administrativa”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Las requerimientos de información de tipo administrativo, con el tema de “Información sobre programas académicos”, fueron atendidos principalmente por la Oficina de Mercadeo, siendo, los peticionarios “Aspirantes”, el otro tema más atendido fue “Indicaciones para solicitar certificado de estudio”, seguidos de dos temas con una misma cantidad de solicitud, los cuales están relacionados con “Programa de Generación E” y “Jóvenes en Acción”, los cuales fueron atendidos por Bienestar Universitario, así como también, los requerimientos sobre “Información de becas”.

Aspecto	Tema	Cantidad
Académico (40)	Información oferta/HV/solicitud de practicantes	8
	Información para inicio de clases	6
	Información sobre horario, acceso, programación de clases	5
	Solicitud de información para homologación	3
	Solicitud de información para Reingreso a la U	2
	Solicitud de hoja de vida de aprendices	2
	Información sobre Prácticas Empresariales	2
	Otros temas	12
Total		40

Figura 13. Tabla “Solicitudes de información académica”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Entre los requerimientos de información relacionadas con asuntos académicos, el principal tema fue “Solicitud de información, hojas de vida y ofertas para practicantes”, atendidas principalmente por de Bienestar Universitario y los Coordinadores de Prácticas de las facultades, siendo, los peticionarios “Otros” quienes son empresas con interés de llenar sus vacantes de prácticas empresariales con nuestros estudiantes, el otro tema que presentó más requerimientos fue “Información para inicio de clases”, atendido por los directores de programa.

Los requerimientos atendidos sobre asuntos financieros en su gran mayoría referían solicitudes sobre liquidación financiera, como se ve en la siguiente tabla.

Aspecto	Tema	Cantidad
Financiero (11)	Solicitudes varias sobre liquidación financiera	7
	Solicitud de información de plazos de pago	1
	Revisar pagos por PSE	1

Aspecto	Tema	Cantidad
	Verificar pago en el sistema para realizar matrícula académica	1
	Información sobre convenios de pago	1
Total		11

Figura 14. Tabla “Solicitudes de información financiera”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.8.3 Consultas

Las **58 Consultas** atendidas se relacionaron con: Apoyo matrícula académica (8), Solicitud sobre liquidación financiera (7), Consultas de beneficiarios Generación E (3), Sobre cambio de jornada (3), Consultas de beneficiarios Jóvenes en Acción (3), Consulta sobre reintegro de matrícula por beneficio de Generación E (2), Consultas sobre homologación (2), Verificación o validación académica (2), Validación financiera (2) y las 26 restantes fueron de a una (1) solicitud por temas diferentes: Validación Prácticas Empresariales, Solicitud de información para envío HV, Saldo a favor para abonar al 2-2021, Información para inscripción con T.I, Revisar pagos por PSE, Validar correo con envío de factura electrónica, Solicitud de correo institucional, Solicitud de grado, Solicitud de verificar promedio de semestre, Solicitud de información horas de bienestar y niveles de inglés pendientes, Apoyo para verificar las asignaturas matriculadas, Atención a correos electrónicos, Proceso a seguir con Oficina de ICETEX, Descartar cobro por transferencia interna en el sistema, Información sobre requisitos para grado, Solicitud hojas de vidas de estudiantes, Indicaciones para solicitar certificado laboral, Confirmación de entrega de documentos para inscripción, Parametrización de horario académico en Mi Campus, Información de inicio de clases, Solicitud de información de matrícula financiera y académica a estudiante nuevo, Solicitud cambio de programa a estudiante nuevo, Solicitud de certificado de existencia y representación legal, Información sobre requisitos para grado, Solicitud cambio de asignatura, Solicitud de información de carné y uniforme.

2.8.4 Quejas

Las **48 Quejas** estaban relacionadas con:

- Solicitudes varias sobre liquidación financiera (7)
- Registro y/o verificación de notas en el sistema (7)
- Apoyo para matrícula académica (5)
- Atención al usuario en diferentes áreas (4)
- Metodología aplicada en clases virtuales (4)
- Legalización pago en el sistema (2)
- Solicitud reintegro de matrícula por beneficio de Generación E (2)
- Actitud de profesor (2)
- Inscripción a prueba Saber-Pro, para Grado (2)
- Solicitud cambio de estrato (2)
- Revisión constancia de pago 2-2020
- Apoyo financiero para matrícula de último semestre
- Solicitud de información fecha de ceremonia de grado
- Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites
- Confirmación de recibido a solicitud certificado de estudio
- Indicaciones para solicitar certificado de estudio
- Apoyo para inscripción en nivel de inglés
- Solicitud de apoyo en la plataforma Moodle
- Información para matricular asignatura electiva
- Verificación de asignaturas en homologación
- Alternativas para opción de grado

2.8.5 Reclamos

Los **37 Reclamos** recibidos tenían los siguientes temas:

- Apoyo para matrícula académica (3)
- Solicitud reintegro de matrícula por beneficio de Generación E (2)
- Verificar Inscripción Beneficiaria Generación E (2)
- Incentivo monetario programa jóvenes en acción (2)
- Verificación de asignaturas matriculadas en el sistema (2)
- Expedición de paz y salvo niveles de inglés (2)
- Información sobre matrícula cero (2)
- Solicitud descuentos MEN 2-2020 y 1-2021 en liquidación financiera 1-2021
- Atención de estudiantes profesora de Práctica 2
- Programa sin cohorte
- Información sobre costos de liquidación financiera
- Revisar saldo a favor
- Solicitud liquidación para certificado de notas
- Solicitud de kit de graduación
- Aviso anticipado de cambios en horarios
- Cantidad de estudiantes por curso, Información y herramientas para inicio de clases
- Solicitud estudio valores de grado
- Reporte de nota de habilitación
- Solicitud devolución matrícula financiera
- Solicitud de corrección en matrícula académica de asignatura
- Solicitud de resultado de homologación
- Costo de diplomado
- Solicitud de reintegro de inscripción
- Información sobre valor de servicio médico en virtualidad y carné estudiantil
- Verificación de pago en el sistema
- Devolución de pago de matrícula
- Verificación de matrícula condicional
- Fecha de pago de liquidación financiera

2.8.6 Sugerencias

Las **5 Sugerencias** se trataron de:

- Atención y servicio al usuario, en la Oficina de Desarrollo del Talento Humano.
- Aclaración de horario de clases y cantidad de horas de Acondicionamiento Físico en el área de Servicios Culturales, Deportivos y Recreativos.
- Verificación de inscripción sin costo (1) y Adecuación de publicidad con imagen institucional (1), atendidos por la Oficina de Mercadeo
- Atención al usuario para solicitud de certificado, atendida por la Oficina de Admisión y Registro Académico.

2.8.7 Felicitaciones

La única **(1) Felicitación** fue sobre “Felicitación y agradecimiento por la atención”, la cual fue dirigida a la Oficina Asesora de Planeación.

3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción

Aunque en este apartado se evalúan resultados de vigencias diferentes (PQRSFD año 2021 con Satisfacción 2020), se considera pertinente relacionar los temas objeto de PQRSFD para las dependencias de cuyos servicios se consulta en la Encuesta de Satisfacción, para identificar asuntos en los que se puedan mejorar los servicios y con ello, la percepción de satisfacción.

3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción

(88 Requerimientos) Tesorería (Proceso 5. Gestión Financiera): 43 Peticiones, 13 Reclamos, 12 Quejas, 10 Consultas y 10 Solicitudes de Información sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud, actualización, habilitar liquidación financiera	31
Verificación y/o legalización de pago	11
Solicitud de devolución de inscripción o matrícula financiera	8
Solicitud de apoyo financiero o descuento	7
Solicitud reintegro de matrícula por beneficio de Generación E	6
Revisar pagos por PSE	3
Ampliación fecha de pago	3
Saldos a favor	3
Información sobre costos de liquidación financiera	2
Información sobre matrícula cero	2
Otros temas	12

(83 Requerimientos) Admisiones y Registro Académico (Proceso 2. Docencia): 38 Peticiones, 27 Solicitudes de Información, 10 Consulta, 6 Quejas, 1 Reclamos y 1 sugerencia, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Indicaciones para solicitud de certificado de estudio o notas	16
Cambio de jornada	8
Solicitud cambio de estrato	6
Actualización, modificación y/o corrección de datos en el sistema	6
Solicitud copia o acta de grado	5
Solicitud Cambio de programa	5
Validación de Certificación Académica	5
Solicitud de información para homologación	4
Solicitud de información, inscripción a grado	4
Información para habilitación	3
Solicitud de Admisión	2
Atención a correos electrónicos y línea telefónica	2
Solicitud de aplazar/retiro semestre	2
Solicitud de información de carné y uniforme	2
Otros Temas	13

(46 Requerimientos) Bienestar Universitario (Proceso 6. Gestión del Bienestar Humano): 24 Solicitudes de Información, 11 Peticiones, 7 Consultas, 3 Reclamos y 1 Sugerencia, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de información y requerimientos de beneficiarios del Programa de Jóvenes en Acción	20
Solicitud de información y requerimientos de beneficiarios del Programa de Generación E	12
Solicitud de información y hoja de vida para practicas	7
Solicitud de beca para continuar con estudios	3
Solicitud hojas de vidas de estudiantes	2
Aclaración de horario de clases y cantidad de horas de Acondicionamiento Físico	1
Información sobre valor de servicio médico en virtualidad	1

Unidades Académicas (Proceso 2. Docencia)

(63 Requerimientos) Facultad de Educación a Distancia y Virtual: 21 Peticiones, 15 Solicitudes de Información, 13 Quejas, 9 Reclamos y 5 Consultas, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitudes sobre matricula académica	19
Solicitudes sobre reportes de notas	9
Información para inicio de clases y horarios	6
Solicitudes sobre homologación	3
Solicitud de información para opción de grado	3
Inscripción a prueba Saber-Pro, para Grado	2
Información sobre reingreso a la U	2
Información sobre prácticas empresariales	2
Otros temas	17

Estos requerimientos fueron atendidos por sus diferentes programas académicos así: 19 por el Programa de Salud Ocupacional, 19 Licenciatura en Ciencias del Deporte y Educación Física, 15 por Administración en Salud, 7 por Licenciatura en Educación Infantil y 3 por Coordinación de Practicas.

(38 Requerimientos) Facultad de Ciencias Empresariales: 19 Peticiones, 6 Solicitudes de Información, 5 Consulta, 5 Quejas y 3 Reclamo, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitudes sobre matrícula académica	15
Registro y verificación de notas en el sistema	5
Solicitudes sobre prácticas empresariales	4
Solicitudes sobre homologación	3
Solicitud de información para acceso a clases	2
Información sobre requisitos para grado	2
Otros temas	7

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 14 por el Programa de Administración de Empresas, 13 por Contaduría Pública, 4 por Coordinación de Prácticas, 4

Tecnología en Mercadeo y Negocios Internacionales, 1 por el Programa de Contabilidad Sistematizada, 1 Tecnología en Gestión Empresarial y 1 por la Decana de la Facultad.

(31 Requerimientos) Facultad de Ingenierías: 12 Peticiones, 7 Solicitud de Información, 7 consulta, 2 Reclamos, y 2 Quejas sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Apoyo para matricula académica	10
Información de inicio de clases	2
Información sobre horarios	2
Registro de notas en el sistema	4
Otros temas	13

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas así:

10 por Ingeniería de Sistemas, 7 Tecnología Sistemas de Información, 5 Tecnología Mecatrónica, 5 por Ingeniería Industrial, 1 Ingeniería Electrónica, 1 Tecnología Producción Industrial, 1 Técnico Profesional en registro y control de procesos productivos y 1 por Coordinación de Practica.

(10) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: 3 Solicitudes de Información, 3 Reclamo, 2 Peticiones, 1 Consulta y 1 Quejas, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Información y apoyo para matrícula académica	3
Metodología aplicada en clases virtuales	1
Información de inicio de clases	1
Solicitud de eliminación de matrícula académica del periodo 2021-1	1
Información de retorno a clases presenciales	1
Actividades académicas en modalidad de alternancia	1
Actitud de profesor	1
Fecha de pago de liquidación financiera	1

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 7 por el programa de Trabajo Social, 2 por el Programa de Comunicación Social y 1 por la Coordinación de Socio-Humanidades.

(11 Requerimientos) Centro de Idiomas: 4 Peticiones, 4 Quejas, 2 Reclamos y 1 Solicitud de información, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Registro y/o verificación de notas en el sistema	5
Expedición de paz y salvo niveles de inglés	2
Solicitud liquidación financiera para nivel de inglés 3 y 4	1
Atención al usuario	1
Apoyo para inscripción en nivel de inglés	1
Apertura de nivel de inglés	1

(3) Dpto. Ciencias Básicas: Atendidas por la dirección, 2 Peticiones y 1 por Solicitud de Información, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Información sobre curso de verano	1
Apoyo para anular asignatura matriculada	1
Información de programación de clases	1

(3 Requerimientos) CEFTEL: Solicitud de Información, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Verificación de Certificación Académica	1
Indicaciones para solicitar certificado de estudio y copia de diploma	1
Solicitud de información de inicio de clase	1

(7 Requerimientos) DTIC (Proceso 7. Gestión de Infraestructura): 1 Peticiones, 1 Solicitud de Información y 1 Consulta, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de creación e instrucciones para correo institucional para estudiantes	2
Ingreso a Mi Campus	1

Atendidos así: 4 por el Área de Gestión de la Infraestructura Tecnológica, 2 por el Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación; y 1 requerimiento atendido por el Área de Capacitación TIC.

3.2 PQRSFD sin Relación con Satisfacción

El siguiente cuadro muestra la cantidad de PQRSFD atendidas por otras dependencias de las que no se consulta en la Encuesta de Satisfacción, las cuales se reportan en orden según los procesos del SIGO:

Proceso	Dependencia	Cantidad por tipo y tema de requerimientos										Total de requerimiento atendidos por dependencia				
		P	I	C	Q	R	S	F	D	Tema						
										Descripción	Cantidad					
1. Dir. E.	Rectoría		1										Información de Sim Card del MTIC	1	1	
	Archivo Central		1										Confirmar forma de recibo de correspondencia	1	1	
	Mercadeo													Solicitud información de programa Académico	15	64
														Apoyo/verificar inscripción y generar liquidación financiera	12	
														Solicitud de información y apoyo para inscripción	8	
														Solicitud de información para postulación a Generación E	6	
														Solicitud cambio de programa a Aspirante	5	
														Solicitud de información sobre Matrícula Cero	3	
														Solicitud de información de becas	3	
														Solicitud de información para Homologación de programa	2	
														Indicaciones para inicio de clases	2	
														Otros temas	8	
	Oficina de Comunicaciones		2	1	0	0	0	0	0	0				Atención al público Estudiantil	1	3
														Propuesta creación LinkedIn a la Uniajc	1	
														Actualizar PW con representantes Estudiantiles	1	

	Of. Asesora de Planeación	0	0	0	0	0	0	1	0	Felicitación y agradecimiento por la atención	1	2
		0	0	0	1	0	0	0	0	Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites	1	
	Secretaria General	0	0	1	1	0	0	0	0	Justificación en conceptos de liquidación financiera	1	2
										Solicitud de certificado de existencia y representación legal	1	
2. Doc.	UNIAJC Virtual									Apoyo para ingreso a la Plataforma Moodle	2	4
		3	0	0	1	0	0	0	0	Verificación cursos en plataforma Moodle	1	
										Solicitud de apoyo en la plataforma Moodle	1	
3. Inv	Decanato de Investigaciones	0	1	0	0	0	0	0	0	Contacto inicial para fortalecer alianza	1	1
4. Proy. Social	Dirección de Proy. Social	0	1	0	0	0	0	0	0	Invitación de cotización en la etapa de planeación	1	2
		1	0	0	0	0	0	0	0	Solicitud de contacto para programa E-U-E	1	
	Oficina de Educación Continua y Consultoría	1	0	0	0	0	0	0	0	Solicitud de certificados de diplomado	1	2
		1	0	0	0	0	0	0	0	Solicitud devolución de pago por diplomado	1	
5. G.Fra.	Vicerrectoría Administrativa	1	0	0	0	0	0	0	0	Solicitud de descuento en derechos de grado de Especialización	1	1
	Oficina de Contabilidad	0	1	0	0	0	0	0	0	Diligenciar formato para Creación de Proveedor	1	3
		0	0	1	0	0	0	0	0	Validar correo con envío de factura electrónica	1	
		0	1	0	0	0	0	0	0	Solicitud de información financiera	1	
	Oficina Asesora de Jurídica	0	1	0	0	0	0	0	0	Solicitud de certificados de contratos	1	2
		1	0	0	0	0	0	0	0	Solicitud de copias de contratos	1	
6. B. Hum.	Desarrollo Humano	0	4	1	0	0	1	0	0	Solicitud de información para envío de Hoja de Vida	5	6
										Atención y servicio al usuario	1	
	Admón. de Personal	0	1	0	0	0	0	0	0	Indicaciones para solicitar certificado laboral	1	2
		0	0	1	0	0	0	0	0		1	
7. G. Infrest.	Servicios Generales	0	1	0	0	0	0	0	0	Información de servicio de parqueadero	1	1
8. EyM	Calidad Institucional									Solicitud de información de becas	2	4
		0	2	1	0	1	0	0	0	Solicitud de información horas de bienestar y niveles de inglés pendientes	1	
										Información sobre valor de servicio médico en virtualidad y carné estudiantil	1	
Total		29	51	12	3	2	3	1	0		101	101

Figura 15. Tabla "PQRSFD sin relación con Satisfacción"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.3 Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

Es importante notar que el 88.02% de PQRSFD se concentran en cinco oficinas de la Institución Unidades Académicas (29,96%), Tesorería (18,18%), OARA (17,15%), Oficina de Mercadeo (13,22%) y Bienestar Universitario (9,50%). A continuación, se detalla el total de requerimientos recibidos, radicados y asignados a las dependencias, según su ubicación dentro de los procesos institucionales durante el semestre analizado:

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos	
		Cantidad	%	Cantidad	%
1. Direccionamiento Estratégico	Rectoría	1	0,21	73	15,08
	Secretaría General	2	0,41		
	Oficina Asesora de Planeación	2	0,41		
	Oficina de Comunicaciones	3	0,62		
	Oficina de Mercadeo	64	13,22		
	Archivo Central	1	0,21		
2. Docencia	Unidades Académicas	145	29,96	246	50,83
	Of. de Adm. y Registro Académico	83	17,15		
	Depto. UNIAJC Virtual	4	0,83		
	Centro de Idiomas	11	2,27		
	Centro de Form. Técnico Laboral	3	0,62		
3. Investigación	Decano de Investigaciones	1	0,21	1	0,21
4. Proyección Social	Oficina de Proyección Social	2	0,41	4	0,83
	Oficina de Educación Continua y Consultoría	2	0,41		
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	1	0,21	94	19,42
	Contabilidad	3	0,62		
	Tesorería	88	18,18		
	Oficina Asesora de Jurídica	2	0,41		
6. Gestión del Bienestar Humano	Desarrollo del Talento Humano	6	1,24	54	11,16
	Administración del Personal	2	0,41		
	Oficina de Bienestar Universitario	46	9,50		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina TIC	7	1,45	8	1,65
	Servicios Generales	1	0,21		
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Calidad Institucional	4	0,83	4	0,83
	Calidad Académica	0	0,00		
Total requerimientos		484	100,00	484	100

Figura 16. Tabla "PQRSFD por procesos y sus dependencias"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

De acuerdo con la información anterior, el proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, en donde se concentraron el 50,83% de los requerimientos recibidos, seguido por el proceso 5. Gestión Financiera que, atendió 19,42% de los requerimientos tramitados. Luego, el proceso 1. Direccionamiento Estratégico donde se concentró un 15,08%, el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano con un 11,16%, el proceso 7. Gestión de Infraestructura con un 1,65%; los procesos 4 y 8, Proyección Social y Evaluación y Mejoramiento respectivamente, con un mismo valor del 0,83% y finalizando con el proceso 3. Investigación con un menor porcentaje del 0,21%. Como se ve en la siguiente tabla:

#	Proceso	Requerimientos	
		Cantidad	%
1	2. Docencia	246	50,83
2	5. Gestión Financiera	94	19,42
3	1. Direccionamiento Estratégico	73	15,08
4	6. Gestión del Bienestar Humano	54	11,16
5	7. Gestión de Infraestructura	8	1,65
6	4. Proyección Social	4	0,83
7	8. Evaluación y Mejoramiento	4	0,83
8	3. Investigaciones	1	0,21
Total, requerimientos atendidos		484	100

Figura 17. Tabla "PQRSFD por procesos"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

4. Conclusiones y Recomendaciones Para la Mejora

- Se debe resaltar el compromiso de los funcionarios que responden PQRSFD, quienes cada vez se esfuerzan por responder oportunamente y con ello reducir el tiempo promedio de respuesta que, en esta vigencia mantuvo su menor valor de 6.4 días hábiles. *Tanto la prontitud como la precisión en la respuesta, es importante para la satisfacción de los estudiantes y demás usuarios del sistema de PQRSFD.*
- En este año se redujo notablemente la cantidad de respuestas atrasadas, al punto que tan solo se presentó un caso en el primer semestre, percibiendo así el sentido de responsabilidad por parte de los gestores que resuelven los requerimientos radicados por las partes interesadas, así como también, por la gestión de comunicación telefónica y electrónica realizada desde el área de Calidad Institucional con recordatorios, propuesta de opciones, consolidación de respuestas y acuerdos sobre fechas, para mejorar los tiempos de respuesta.
- Por la emergencia en salud no están en uso los Buzones físicos y los medios más usados en una misma cantidad en este semestre fueron el Aplicativo PQRSFD y el Correo electrónico (241 requerimientos que equivale al 49.8%). Solo se atendió dos (2) requerimientos recibidos por vía telefónica (0,4%).
- Desde el Área de Calidad Institucional se ha promovido el uso de “Acuse de recibido” y confirmando que se ha iniciado el trámite al requerimiento, para aclarar al peticionario si se ha “saltado” el conducto regular, con la intención que, ante una futura necesidad semejante, se comunique directamente con quien le puede ofrecer solución más oportuna (incluso inmediata), puesto que el Sistema de PQRSFD tiene unos tiempos muy amplios para emitir respuesta según permite la Ley y por ello se sugiere usar especialmente en los casos que no se resolvieron de forma regular. Con este propósito se proyectó una respuesta genérica que es enviada a los peticionarios que radican su requerimiento vía correo electrónico buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co, dando a conocer los medios de contacto (principalmente correos), donde pueden enviar su solicitud, de acuerdo con el asunto y también, acompañado con la invitación de visitar el enlace de Sistema Institucional de Apoyo-SIA. <http://www.uniajc.edu.co/sia/>, esta estrategia de comunicación permite que el estudiante o parte interesada encuentre respuestas a inquietudes y dificultades con una comunicación asertiva, certera, amigable a través de los diferentes medios de comunicación y herramientas TIC.
- Para estos 484 Requerimientos, se realizaron llamadas a 424 peticionarios (87.6%), la comunicación fue efectiva con 235 (48,55%). Con un promedio de calificación de 4,12 de 5,00 en el año (4,1 en el primer semestre y 4,2 en el segundo semestre).
- Desde 2019 se está analizando el % de retroalimentación alcanzado, el cual muestra el siguiente aumento: 32,42% en 2019, 44,84% en 2020 y 48,55% en 2021, pero aunque se realicen las llamadas a más del 85% de los peticionarios, la comunicación no siempre es efectiva lo cual se sale del control del Área de Calidad Institucional.
- De acuerdo con el contacto para medir la satisfacción del usuario con la respuesta recibida desde el Sistema de PQRSFD, se detecta que los peticionarios ven este medio como opción para comunicarse con la Institución y manifestar sus requerimientos, especialmente cuando no reciben una solución precisa u oportuna o, la respuesta recibida en primera instancia (conducto regular), no fue conforme con lo que esperaban.
- Es conveniente mantener habilitado el “Botón PQRS” desde “Mi Campus”, especialmente en época de aislamiento, para facilitar que los estudiantes manifiesten sus inquietudes en línea.
- Es de vital importancia que, cuando los requerimientos no se tramiten por el Aplicativo sino por correo electrónico, los responsables los respondan por ese mismo medio, y con copia (CC) al correo del Buzón de PQRS, con el fin de registrar debidamente su cierre.
- Se reitera la importancia de que los funcionarios que atiendan requerimientos y el personal de atención en ventanillas realicen el curso de “Lenguaje Claro – DNP” (2 Módulos de Lenguaje escrito,

1 Módulo de lenguaje verbal y 1 Módulo de lenguaje no verbal). El registro en este curso se realiza por el Link <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/registrar>.

- También, está disponible el curso Virtual: Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-mipg>, el cual tiene como propósito facilitar su comprensión e implementación en las entidades tanto del orden nacional como territorial, dada su importancia para la mejora de la gestión en las entidades y organismos públicos. Se debe resaltar que MIPG permite dirigir la gestión para la obtención de mejores resultados y satisfacer las necesidades, así como resolver los problemas de los ciudadanos, es decir la generación de valor público.
- Para diseñar acciones correctivas y de mejora, con base en el análisis que realicen los procesos sobre este informe, se sugiere enfocarse en:
 - Los Temas/Trámites/Servicios con mayor número de requerimientos.
 - Las Recomendaciones que hacen los mismos peticionarios para mejorar los servicios, incentivar la participación en la gestión pública y racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
 - Acatar las notas en los correos de remisión de los requerimientos aún más cuando se pida información de varias dependencias para que una pueda consolidar y dar al petionario una sola respuesta, mostrando así a la Institución articulada y organizada.
- Los procesos/dependencias que deseen mayor detalle sobre los requerimientos gestionados en este periodo para adelantar acciones de mejora procurando la satisfacción de usuario, pueden solicitar a Calidad Institucional, el archivo Excel del seguimiento.

Elaborado

Revisado



LUZ ELENA ORTÍZ CARLOSAMA
Técnica Oficina de Planeación



DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional