



# INFORME DE PQRSFD

## Consolidado 2023

1 dic.2022 a 30 nov. 2023

Elaborado por:

**YAMILETH ALVAREZ CASTILLO**

Técnica Administrativa  
Oficina Asesora de Planeación

**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	4
1. Resultados Históricos	5
2. Descripción y Análisis de PQRSFD	6
2.1 Análisis de Requerimientos por Género del Peticionario	6
2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas	7
2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD	8
2.4 Ubicación de PQRSFD	9
2.5 Medio de Recepción de PQRSFD	10
2.6 Asunto de las PQRSFD	10
2.7 Requerimientos Radicados por Mes	11
2.8 Aspectos de los Tipos de Requerimientos	12
Peticiones	13
Queja	15
Reclamos	16
3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción	17
3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción	18
3.2 PQRSFD sin Relación con Satisfacción	22
3.3 Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales	23
4. Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora	24

## 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 2022 y el 30 de noviembre de 2023. 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 2018 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 2023, 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.

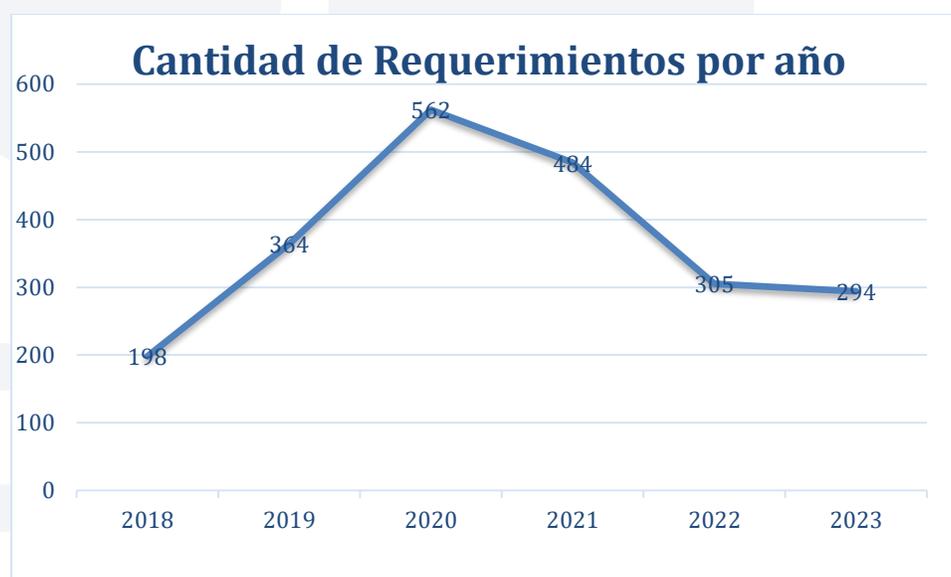
Finalmente, con el fundamento en la información analizada, se formulan las conclusiones y recomendaciones que se consideran pertinentes, con el propósito de ser validadas por los procesos para mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

## 1. Resultados Históricos

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRSFD (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 6 años:

Año	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Días de Resp.	9	7.5	7	6,4	4	4
Cantidad PQRS	198	364	562	484	305	294

**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, sin embargo, en el año 2019, cuando se habilita el botón de PQRSFD 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.

En el año 2021 inició un descenso en las PQRSFD recibidas (13,88% con relación a 2020) y para la vigencia 2022 la disminución fue más significativa (36,98% con relación a 2021); estas reducciones se atribuyen al mejoramiento en los canales de comunicación desarrollados por la UNIAJC, 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 a inquietudes y dificultades con una comunicación asertiva y 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 buzón PQRSFD, 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.

En este sentido, la UNIAJC ha resuelto los requerimientos en un tiempo promedio de 4 días hábiles, aunque se respondieron atrasadas una (1) durante el año 2023; aun así, se considera que adicional al compromiso de los funcionarios que responden las PQRSFD, las acciones<sup>1</sup> 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 2022 y el 30 de noviembre de 2023, se recibieron 309 requerimientos, de los cuales no se contabilizan 14 que no fueron tramitados por duplicidad en el momento de ser interpuestos por los Peticionarios, y 1 prueba del Aplicativo, resultando un total de 294 requerimientos tramitados por el Sistema de PQRSFD.

De los 294 requerimientos atendidos y resueltos, (162) fueron radicados por medio del Aplicativo PQRSFD, (124) se atendieron por medio de correo electrónico, (4) se recibió en el buzón físico y (3) por medio telefónico.

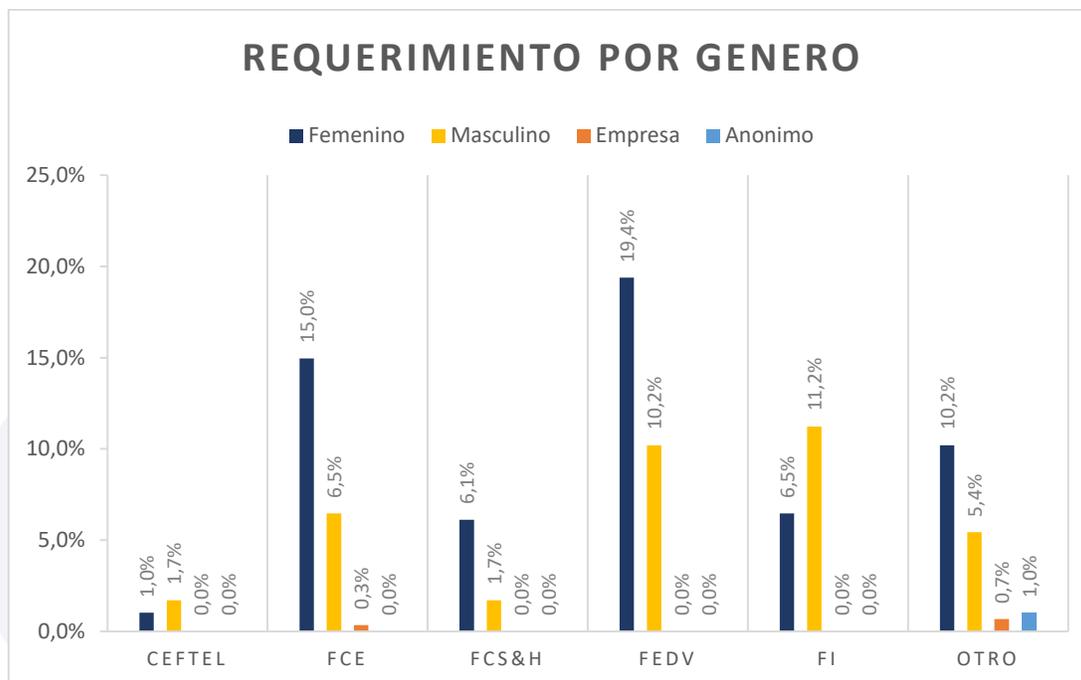
### 2.1 Análisis de Requerimientos por Género del Peticionario

Durante el año 2023 se distribuyen las PQRSFD, de acuerdo con el género del peticionario (Femenino 58.2%, Masculino 36.7% y Empresa<sup>2</sup> 1.0% y Anónimos 1.0%). También es importante observar como en todas las unidades académicas la mayor participación es de las mujeres en especial el FEDV (19.4.0%), a excepción de la facultad de ingenierías en que son los hombres (11.2%).

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> PQRSFD solicitada por una organización o empresa.



**Figura 3.** Gráfico “PQRSFD por Género y tipo de requerimiento”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

En la siguiente tabla, se refleja la distribución de género de los peticionarios distribuyéndose de diferentes formas. En mayor proporción, los asuntos son requeridos por parte de las mujeres (175 Requerimientos), seguido por los hombres (124 Requerimientos) y en menor medida, por empresas (3) y Anónimos (3).

Distribución de Peticionarios por Género	
Genero	Cantidad
Masculino	113
Femenino	124
Empresa	3
Anónimo	3
Total	294

## 2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas

En el siguiente gráfico se presentan las 294 PQRSFD atendidas en el periodo 1.dic.2022 al 30.nov.2023 (Petitionen, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias), las cuales presentaron una disminución del 0.11% (11 requerimientos), con relación al año anterior en que se atendieron 305 requerimientos.

La mayor cantidad corresponde a Peticiones con un 40.5% (119 requerimientos), con un valor igual al año anterior (119); seguido de Solicitudes de información con un 18% (53 requerimientos), Aumentando un 9% (27 requerimientos más que el año anterior). En Consultas con un 16% (46

requerimientos) presentando disminución en relación con el año anterior (59 requerimientos), **Quejas** con un 16.3% (48 requerimientos) disminuyendo un 1.7% (5 requerimientos menos). **Reclamos** con un 5.8% (17 requerimientos), disminuyendo un 5.8% (27 requerimientos), **Sugerencias** con un 3.1% (9 requerimientos), aumentando un 2.0% (6 requerimientos mas). Los 2 restantes se reparten en 1 Denuncias y 1 Felicitación. Se puede concluir que el 58.5% de las PQRSFD son Peticiones y consultas.

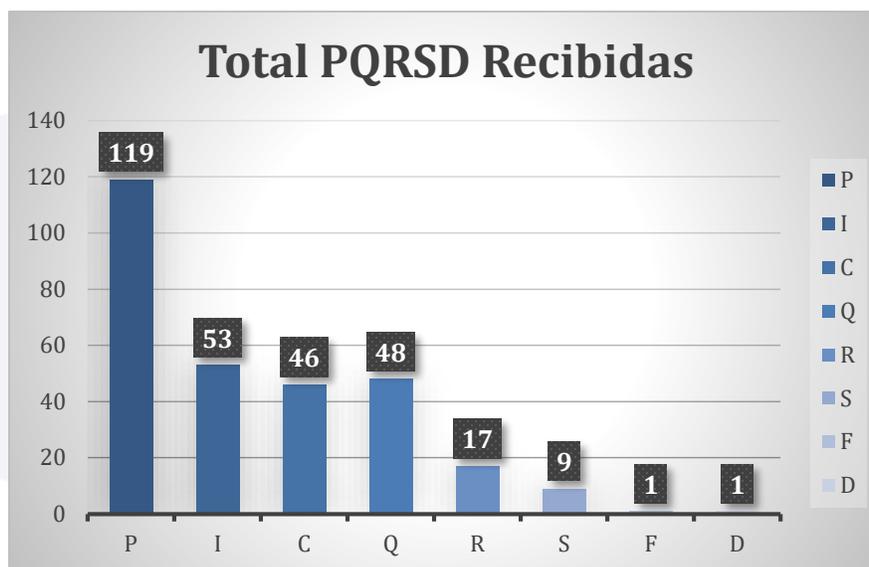
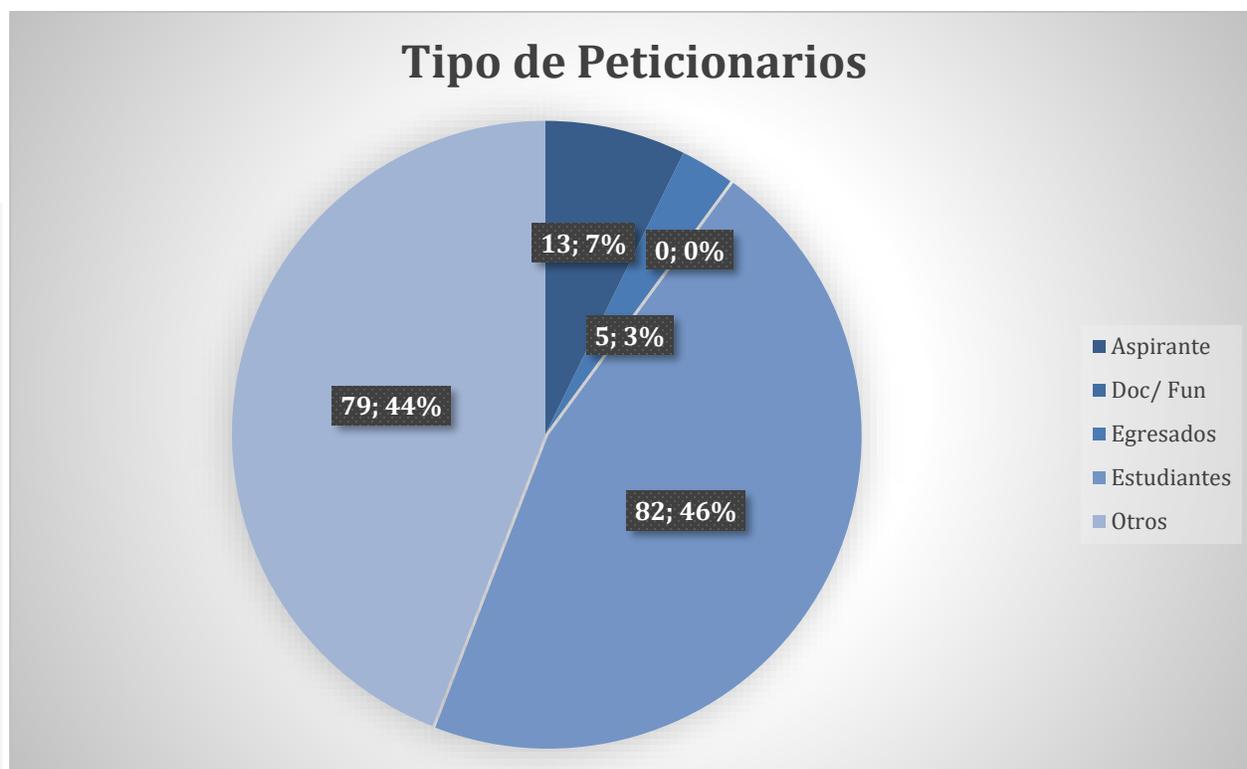


Figura 4. Gráfica "PQRSFD recibidas en 2023"

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 68.4% (201) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **otros** con el 12.6% (37 requerimientos, la mayoría fueron Peticiones acerca de consulta sobre banco de hojas de vida y actualización de enlaces de información de tramites), **Aspirantes** con el 12.2% (36) y **Egresados** con un 5.8% (17). También se tienen contemplados los **Profesores y Administrativos**, pero en este periodo solo se presentan tres (3) requerimientos. 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 buzompqrsfd@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 5.** 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** (94% correspondiente a 276 PQRSFD), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (18 requerimientos con un 6% de participación), reflejado en la siguiente gráfica:



**Figura 6.** Gráfica “PQRSFD por Ubicación”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## 2.5 Medio de Recepción de PQRSFD

- En el año evaluado 2023, utilizaron con mayor frecuencia el Aplicativo PQRSFD para interponer los requerimientos con un 55.1% (162 requerimientos) y el **correo electrónico** [buzponpgrsfd@admon.uniajc.edu.co](mailto:buzponpgrsfd@admon.uniajc.edu.co), con un 42.2% (124 requerimientos) **Buzón Físico** con un 1.4% (4 requerimientos), **Telefónico/personal** con un 1.0% (3 requerimientos) y finalmente las **Redes Sociales** con un 1.0% (1 requerimiento)

Lo anterior se refleja en la siguiente gráfica, evidenciando que el 97,3% de los requerimientos ingresan por el correo electrónico y el Aplicativo de PQRSFD:

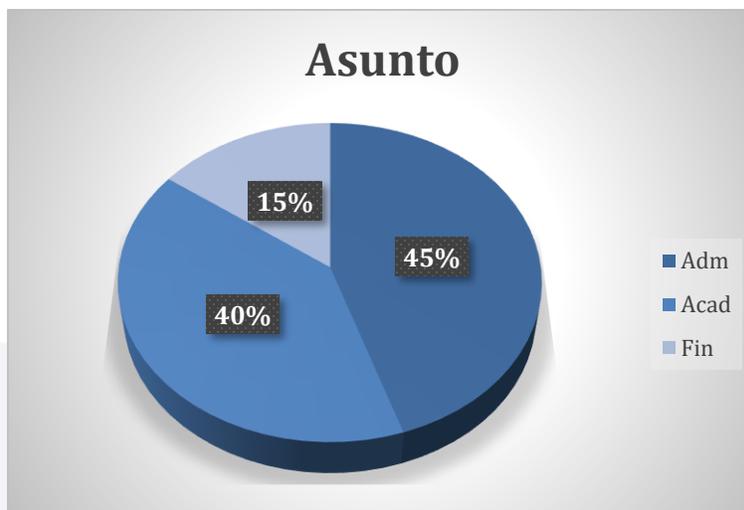


**Figura 7.** Gráfica “Medio de Recepción de PQRSFD”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## 2.6 Asunto de las PQRSFD

En este año se recibieron tres (3) requerimientos **anónimos**, el cual llegó por buzón físico y se resolvió utilizando la opción de respuesta anónima del nuevo aplicativo PQRSFD. 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 **42% (132)**, seguido por el **Académico** con un **40% (118)** y el **Financiero** menos usado con un **15% (15)**, reflejado en la siguiente gráfica:

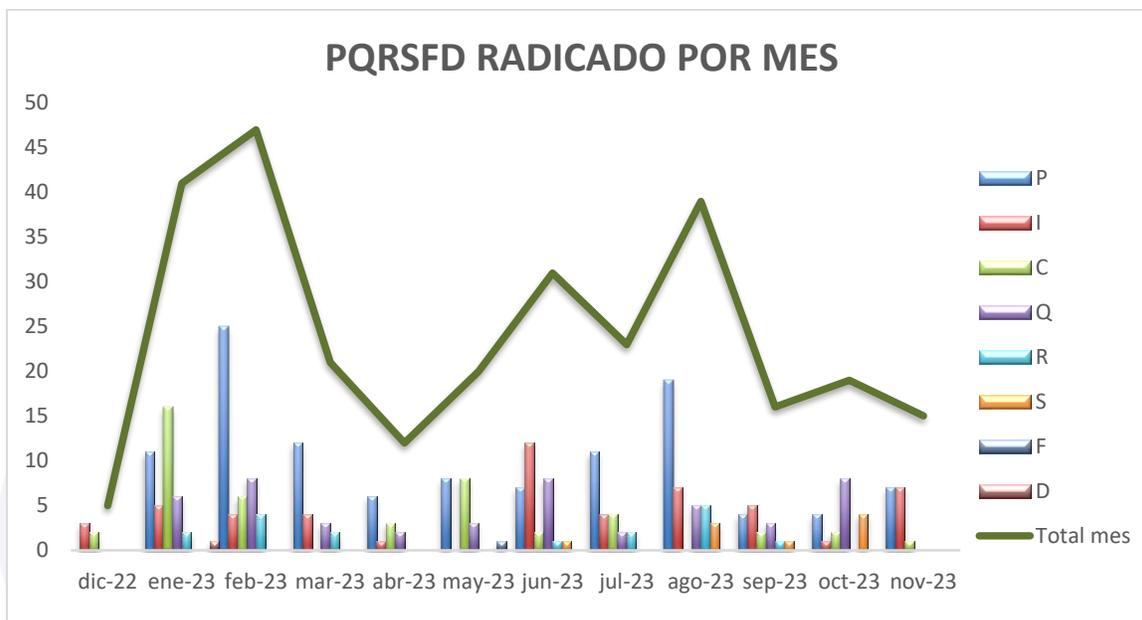


**Figura 8.** Gráfica “PQRSFD por Asunto”  
**Fuente:** Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## 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.

FECHA	P	I	C	Q	R	S	F	D	Total mes
dic-22	0	3	2	0	0	0	0	0	5
ene-23	11	5	16	6	2	0	0	1	41
feb-23	25	4	6	8	4	0	0	0	47
mar-23	12	4	0	3	2	0	0	0	21
abr-23	6	1	3	2	0	0	0	0	12
may-23	8	0	8	3	0	0	1	0	20
jun-23	7	12	2	8	1	1	0	0	31
jul-23	11	4	4	2	2	0	0	0	23
ago-23	19	7	0	5	5	3	0	0	39
sep-23	4	5	2	3	1	1	0	0	16
oct-23	4	1	2	8	0	4	0	0	19
nov-23	7	7	1	0	0	0	0	0	15
<b>Total General</b>	119	53	46	48	17	9	1	1	294



**Figura 09.** 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 294 PQRsFD tramitadas desde el 1 de diciembre de 2022 al 30 de noviembre de 2023, 288 (98,0%) están Resueltas (Cerradas) y 6 (2.0%) 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 cuatro años, aunque es una muestra o cantidad muy baja para tomar acciones de mejora:

Temas reiterativos	Cantidad por año				
	2019	2020	2021	2022	2023
Varios por liquidación financiera	4	23	31	25	17
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	9	10	28	22	0
Solicitud de información o apoyo para inscripción	6	8	22	19	3
Información y solicitud de certificados	4	26	20	12	18
Solicitud de información y requerimientos sobre Jóvenes en Acción	0	8	20	11	1
Solicitud de apoyo para matricular	4	20	17	10	22
Solicitud de información de programa Académicos	0	8	15	8	1
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	2	25	14	8	5
Cargue y Solicitud de notas	8	19	13	6	1
Registro de pago para poder matricular	4	11	11	6	0
Varios por solicitud de descuentos	3	12	5	6	1
Validación Académica	4	10	5	6	6
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	0	4	4	6	5
Información para realizar pago	0	11	3	6	6
Solicitud de aprendices	5	5	2	4	5

Varios por atención al usuario en Tesorería	3	13	1	4	1
Costos de derechos de grado 2023	10	20	0	4	1
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	5	7	0	0	7
Política de Gratuidad	0		0	5	9

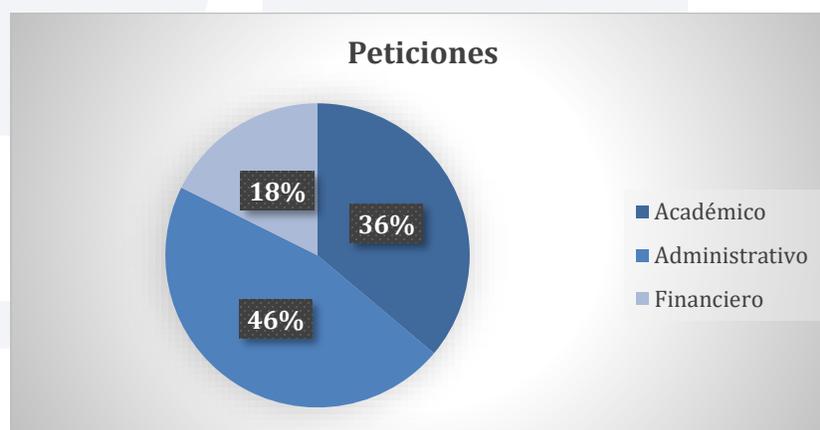
**Figura 10.** Tabla “Temas reiterativos”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

A continuación, se presenta a detalle la distribución del asunto (Administrativo, Académico, Financiero) respecto al tipo de requerimiento (P,Q,R,S,F,D) presentado y evaluado para el periodo 2023:

### Peticiones

Se presentaron un número de Peticiones (119) por diferentes aspectos como: Administrativos con un mayor número de requerimientos (55), seguido de académico con 43 y financiero con 21.



**Figura 11.** Tabla “Peticiones de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Las peticiones de tipo Administrativo, Académico y Financiero fueron muy variadas y poco reiterativas. La tabla refleja los requerimientos más reiterativos, durante el periodo 2023.

### Temas Recurrente – Peticiones

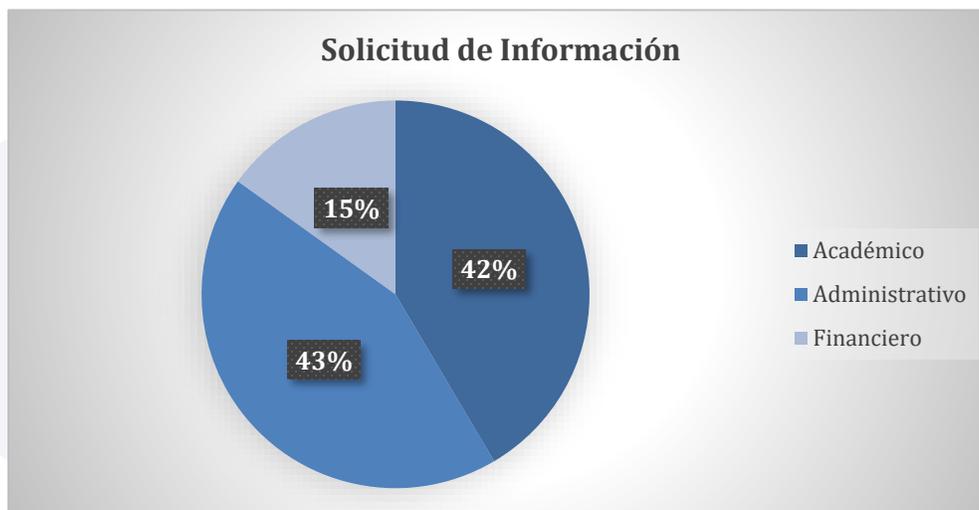
Aspecto	Asuntos	Cantidad
Administrativo	Solicitud de practicas	4
	Cancelación de semestre	3
	Solicitud de certificado	4
Académico	Matricula Académica	5
	Cambio de grupo y carrera	4
	Inconformidad con las clases	3
Financiero	Liquidación Financiera	3
	pagos de matricula	3
	Beneficios de Política de Gratuidad	2

**Figura 12.** Tabla “Peticiones de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## Solicitud de Información

Por otro lado, las Solicitudes de información de tipo Administrativo, Académico y Financiero, reflejan que su mayor número de requerimientos se debió a las solicitudes de tipo Administrativo con el 43% (23), seguido de los del tipo Académico con un 42% (22) y los requerimientos de tipo financiero con un 15% (8).



**Figura 13.** Figura “Solicitud de Información de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

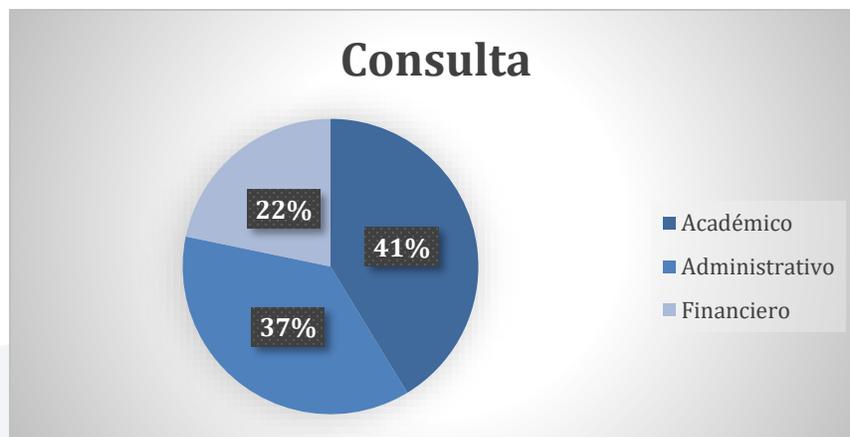
## Temas Recurrente – Solicitud de Información

Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo	Practicantes	3
	Información de programa	3
	Validación de Título	2
Académico	Certificado de notas	3
	transferencia interna	2
	Habilitación	2
Financiero	Política de gratuidad	2

**Figura 14.** Tabla “Solicitud de Información de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## Consultas

Así mismo, los requerimientos de consulta, arrojan en la gráfica, que su mayor número de solicitudes se debió a los de asunto Administrativo con el 41% (19), seguido de los de tipo Académico con un 37 % (17) y los requerimientos de tipo financiero con un 22% (10).



**Figura 15.** Figura “Consultas de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

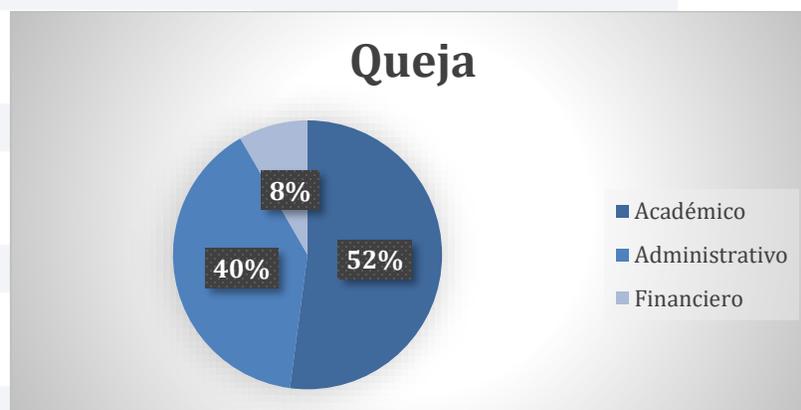
### Temas Recurrente – Consultas

Aspecto	Tema	Cantidad
Académico	transferencia interna	6
	Matriculas	4
Administrativo	Información de Practicas	3
	Información de programa	2
Financiero	Matricula Financiera	4

**Figura 16.** Tabla “Consultas de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

### Queja

Para los requerimientos por Queja, se tramitaron 25 requerimientos Académicos con un 52%; los requerimientos de tipo administrativo reflejan una cantidad 19 solicitudes con un 40% y solo 4 asuntos fueron financieros con un 8%.



**Figura 17.** Figura “Queja de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

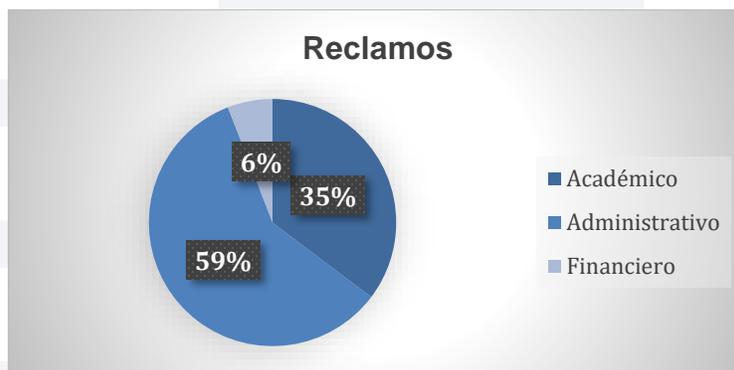
### Temas Recurrente – Quejas

Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo	servicio de parqueadero	3
	Inscripción y Admisión	3
Académico	Cursos de ingles	5
	Inconformidad con docentes	2
Financiero	Liquidación financiera	2
	Confirmación de pago	2

**Figura 18.** Tabla “Quejas de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

### Reclamos

Los requerimientos por Reclamos, presentaron un 59 % (10) Administrativas, 35% (6) en solicitudes Académicas y solo un requerimiento fue financiero, este último representando el 6% (1) del total de los requerimientos de este tipo.



**Figura 19.** Figura “Queja de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

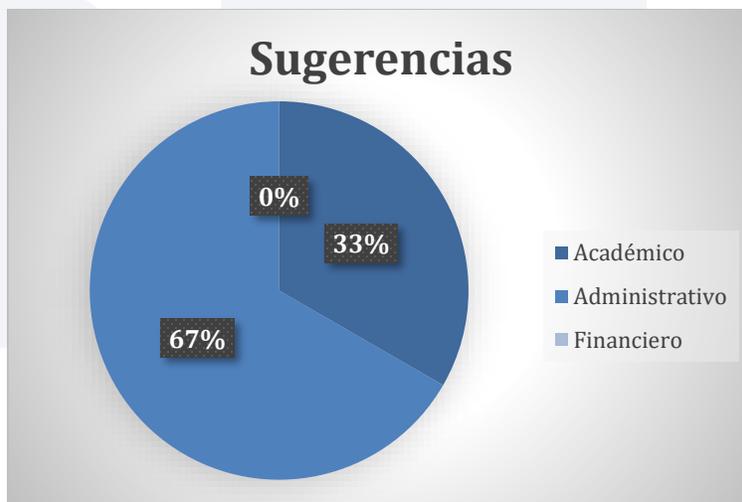
Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo	Inscripción y Admisión	10
Académico	Matrícula Académica	6
Financiero	Pago Nivel de Ingles	1

**Figura 20.** Tabla “Reclamos (Administrativo, Académico y Financiero)  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## Sugerencias

Respecto a las Sugerencias, solo ingresaron nueve (solicitudes), el cual se tramitaron 6 requerimientos Administrativos con un 67% (6); los requerimientos de tipo Académico reflejan una cantidad de 3 solicitudes con un 33 % y no se reportaron asuntos de tipo financieros.

Los temas recurrentes para este asunto fueron muy variados, lo cual no refleja temas del mismo tipo, sin embargo, el mayor número de sugerencias han sido de tipo de tipo Administrativo, entre ellas temas como “Materiales para laboratorio, reconocimiento de la universidad en plataformas virtuales, Materias electivas, Dotación cables HDMI, entre otros.



**Figura 21.** Figura “Sugerencias (Administrativo, Académico y Financiero)”  
**Fuente:** Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## Felicitaciones y Denuncias

Para el asunto de las Felicitaciones y Denuncias, solo ingresaron dos (2) requerimientos; Una (1) Felicitación a Docente y una (1) Denuncia acerca de saldo con ICETEX, esta ultima de tipo Financiero.

## 3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción 2022, en este apartado se considera pertinente relacionar los temas objeto de PQRSFD de las dependencias cuyos servicios se consulta en la Encuesta de Satisfacción, así de esta manera identificar asuntos en los que se puedan mejorar los servicios y con ello, la percepción de la satisfacción.

### 3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción

**(40 Requerimientos) Tesorería (Proceso 5. Gestión Financiera):** 21 Peticiones, Reclamos, 5 Quejas, 9 Consultas, 4 Solicitudes de Información y 1 Denuncia sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Liquidación Financiera	13
Pagos	13
Política de gratuidad	3
Devolución de Dinero	2
Pago Derechos de Grado	2
Habilitación	2
Solicitud de certificado	1
Solución en liquidación para el curso de inglés	1
Petición de certificados de ingresos y retenciones	1
Ayuda con la transacción	1
Saldo Financiero ICETEX	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

**(84 Requerimientos) Admisiones y Registro Académico (Proceso 2. Docencia):** 26 Peticiones, 26 Solicitudes de Información, 18 Consulta, 8 Quejas y 5 Reclamos y 1 sugerencia sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Certificado	14
Transferencia Interna	13
Información Grados	9
Admisiones	7
Modificaciones de Datos	7
Reingreso	6
Validación de título	5
Modificación de inscripción	5
Cancelación	4
Habilitaciones	2
Carné	2
Homologación	2
verificación académica	2
Copia de Diploma	2
Atención al cliente	1
Pruebas ICFES	1
Solicitud de Documentación	1
Traslado de Ciudad	1
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

**(26 Requerimientos) Bienestar Universitario** (Proceso 6. **Gestión del Bienestar Humano**): 8 Solicitudes de Información, 10 Peticiones, 2 Consultas, 1 Reclamo, 3 Quejas y 2 sugerencia sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
practicantes	12
Incentivos y sostenimiento	3
Horas de Bienestar	2
Política de Gratuidad	3
Brindar información en carteleras	1
Orientación envío currículo profesional	1
Mal comportamiento de alumnos en el transporte público	1
Solicitud información sobre beca	1
Atención al cliente	1
Petición enfermería	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

#### **Unidades Académicas** (Proceso 2. **Docencia**)

(25 Requerimientos) Facultad de Educación a Distancia y Virtual: 8 Peticiones, 3 Solicitudes de Información, 6 Quejas, 2 Reclamos 5 Consultas y 1 felicitaciones sobre los siguientes temas: Estos requerimientos fueron atendidos por sus diferentes programas académicos así: 5 por el Programa de Salud Ocupacional, 3 Licenciatura en Ciencias del Deporte y Educación Física, 14 por Administración en Salud y 3 por Licenciatura en Educación Infantil.

Temas	Cantidad
Practicantes	8
Matricula Académica	4
Información Programa Académico	3
Diplomado	3
Continuación de Estudios	1
Queja docente	1
Felicitación	1
Inconformidad con Taller	1
Comunicación con la Facultad	1
Solicitud de homologación	1
Queja sobre cambio de día de auditorias	1
<b>Total</b>	<b>25</b>

(30 Requerimientos) Facultad de Ciencias Empresariales: 18 Peticiones, 2 solicitud de Información, 2 Consulta, 5 Quejas y 2 Reclamos, sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Matricula Académica	8
Practicar	5
Transferencia Interna	10
Notas	3
Inconformidad de clase virtual	2
Queja con la profesora de economía	1
Solicitud de información de programa	2
<b>Total</b>	<b>30</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 11 por el Programa de Administración de Empresas, 14 por Contaduría Pública, 5 Tecnología en Gestión Empresarial y 1 por el Programa de Mercadeo.

(16 Requerimientos) Facultad de Ingenierías: 7 Peticiones, 3 consulta, 3 Reclamos, 2 Sugerencias y 1 Queja sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Matricula	5
Materias Electivas	3
Prácticas	2
Notas	2
Organización de horarios	1
Consulta acerca de la prueba saber pro	1
Curso de verano	1
Contenido programático	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas así: 8 por Ingeniería de Sistemas, 1 Tecnología Sistemas de Información, 6 por Ingeniería Industrial y 1 Ingeniería Electrónica.

(4) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: 2 Peticiones, 4 Consulta sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Tarjeta Profesional	1
Solicitud de homologación	1
Adición de Matricula	1
Carta de inconformidad	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 2 por el programa de Trabajo Social y 2 por el Programa de Comunicación Social.

(1) Centro de Formación Técnica Laboral: 1 Sugerencia, sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Materiales de Laboratorio	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**(18 Requerimientos) Centro de Idiomas:** 7 Peticiones, 1 Consulta, 7 Quejas y 3 Reclamos, sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Inscripciones Niveles de Ingles	9
Cambio de Horario	2
Curso Intensivo	2
Habilitación de la plataforma de inglés	2
Inconformidad con clases	2
Petición sobre apertura de espacio ingles	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

**(9 Requerimientos) DTIC (Proceso 7. Gestión de Infraestructura):** 6 Peticiones, 1 Consulta, 1 Queja, 1 Sugerencia sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Correo Institucional	5
Ingreso Mi Campus	2
Soporte de Ingreso al Aplicativo PQRSFD	1
Cables HDMI	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

Atendido por el Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación.

**(2 Requerimientos) Biblioteca (Proceso 7. Gestión de Infraestructura):** 1 Peticiones, 1 Reclamo sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Ingreso en biblioteca virtual	1
Incomodidad por el ruido en biblioteca	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**(2 Requerimientos) Coordinación (Proceso 7. Gestión de Infraestructura):** 1 Peticiones, 1 Reclamo sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Petición sobre cambio de salón	1
Queja sobre asignación de salón	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

### 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 o atendidos por dependencia		
		P	I	C	Q	R	S	F	D	Tema			
										Descripción		Cantidad	
1. Dir. E.	Mercadeo	2	2	2	0	0	0	0	0	0	Información Programas	6	19
		2	2	2	0	0	0	0	0	0	Proceso de Inscripción	6	
		0	1	1	0	0	0	0	0	0	Consulta fecha de inicio de semestre	2	
		0	1	0	0	0	0	0	0	0	Información Inscripción Política de gratuidad	1	
		0	0	1	0	0	0	0	0	0	Información sobre beneficios	1	
	0	0	0	1	0	0	0	0	0	Reconocimiento de la Universidad en Redes Sociales	1		
	0	0	0	1	0	0	0	0	0	Inconformidad Derecho de Petición	1		
	Of. Asesora de Planeación	0	0	0	1	0	0	0	0	Información Sobre Local	1		
6. B. Hum.	Administración del personal	1	2	0	0	0	0	0	0	Certificado laboral	3	5	
	Desarrollo Humano	0	1	0	0	0	0	0	0	Convocatoria Docente	1		
		0	1	0	0	0	0	0	0	envío de hoja de vida	1		
7. G. Infrest.	Servicios Generales	0	0	0	1	0	1	0	0	servicio de parqueo	2	2	
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>26</b>	<b>26</b>	

**Figura 22.** 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 87.41% de PQRSFD se concentran en cinco oficinas de la Institución Unidades Académicas (26.19%), Tesorería (13.61%), OARA (28.57%), Centro de Idiomas (6.12%) y Bienestar Universitario (8.84%). 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	Secretaría General	1	0,34	19	6,46
	Oficina Asesora de Planeación	1	0,34		
	Oficina de Comunicaciones	1	0,34		
	Oficina de Mercadeo	16	5,44		
2. Docencia	Unidades Académicas	77	26,19	184	62,59
	Of. de Adm. y Registro Académico	84	28,57		
	Depto.UNIAJC Virtual	4	1,36		
	Centro de Idiomas	18	6,12		
	Centro de Form. Técnico Laboral	1	0,34		
3. Investigación	Decano de Investigaciones	0	0,00	0	0,00
	Oficina de Proyección Social	0	0,00		
4. Proyección Social	Oficina de Educación Continua y Consultoría	0	0,00	0	0,00
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	1	0,34	42	14,29
	Tesorería	40	13,61		
	Oficina Asesora de Jurídica	1	0,34		
6. Gestión del Bienestar Humano	Desarrollo del Talento Humano	3	1,02	31	10,54
	Administración del Personal	2	0,68		
	Oficina de Bienestar Universitario	26	8,84		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina TIC	9	3,06	18	6,12
	Biblioteca	2	0,68		
	Coordinación	2	0,68		
	Servicios Generales	5	1,70		
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Calidad Institucional	0	0,00	0	0,00
	Calidad Académica	0	0,00		
Total requerimientos		294	100,00	294	100

**Figura 23.** 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 62.596% de los requerimientos recibidos, seguido por el proceso 5. Gestión Financiera el cual atendió 14.29% de los requerimientos tramitados. Luego, el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano donde se concentró un 10.54%, el proceso 1. Direccionamiento Estratégico con un 6.46%, el proceso 7. Gestión de Infraestructura con un 6.12%; Los proceso 8, Evaluación y Mejoramiento, Proyección Social y el proceso 3. Investigaciones no presentaron requerimientos. Como se ve en la siguiente tabla:

#	Proceso	Requerimientos	
2	2. Docencia	184	62,59
5	5. Gestión Financiera	42	14,29
6	6. Gestión del Bienestar Humano	31	10,54
1	1. Direccionamiento Estratégico	19	6,46
7	7. Gestión de Infraestructura	18	6,12
3	3. Investigación	0	0,00
4	4. Proyección Social	0	0,00
8	8. Evaluación y Mejoramiento	0	0,00
<b>Total de requerimientos atendidos</b>		<b>294</b>	<b>100</b>

**Figura 24.** 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 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.*
- Se debe mantener 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.
- 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 [buzonpqrsfd@admon.uniajc.edu.co](mailto:buzonpqrsfd@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 294 Requerimientos, se realizaron llamadas a 282 peticionarios (96.25%), la comunicación fue efectiva con 207 (70.40%). Con un promedio de calificación de 4.0 de 5,00 en el año (3.9 en el primer trimestre y 3.9 en el segundo trimestre y 4.0 en el tercer trimestre).
- Desde 2019 se está analizando el % de retroalimentación alcanzado, el cual muestra el siguiente aumento: 32,42% en 2019, 44,84% en 2020, 48,55% en 2021, 73.8% en 2022 y en 61.6% en 2023,

aunque se realizaron llamadas al 96.25 % 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 detectó que los peticionarios ven este medio como opción para comunicarse con la Institución y manifestar sus requerimientos, especialmente cuando no reciben una solución precisa y oportuna o, la respuesta recibida en primera instancia (conducto regular), no fue conforme con lo que esperaban.
- Es conveniente mantener habilitado el “Botón PQRSFD” desde “Mi Campus”, 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 PQRSFD, 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 peticionario 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



**YAMILETH ALVAREZ CASTILLO**  
Técnica Administrativo  
Oficina de Planeación

Revisado



**DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ**  
Profesional de Calidad Institucional