



**Antonio José
Camacho**
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



SC-CER
115543

3° INFORME DE PQRSFD Vigencia 2024

Diciembre 1 de 2023 a Agosto 31 de 2024

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

1.	Introducción	4
2.	Resultados Históricos	5
3.	Descripción y Análisis de PQRSFD	6
3.1	Tipo de Requerimientos Recibidos	6
3.2	Usuarios del Sistema de PQRSFD	6
3.3	Medio de Recepción de PQRSFD	7
3.4	Asunto de las PQRSFD	7
4.	Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales	8
5.	Retroalimentación de PQRSFD	11
6.	Conclusiones y Recomendaciones	12

1. 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 Diciembre 1 de 2023 y Agosto 31 de 2024. Tiene el objetivo de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las respuestas, para 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 este informe se presenta la cantidad de requerimientos y sus tiempos de respuesta promedio durante el periodo evaluado en comparación con los tiempos de respuesta permitidos por la ley; se presentan y analizan las PQRSFD recibidas discriminadas por tipo de requerimiento, usuarios, ubicación, medios de recepción, asuntos, el estado, aspectos y su relación con la última encuesta de satisfacción aplicada en 2023. 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.

2. 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	2019	2020	2021	2022	2023	2024 - 3T
Cantidad de Requerimientos por año	364	562	484	305	294	161
	7.5	7	6,4	4	4	4,3

Figura 1. Tabla “Histórico tiempo de respuesta”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

El comportamiento histórico del número de PQRSFD atendidas por la UNIAJC, nos muestra que desde 2021 se está presentando un descenso significativo en cuanto al número de requerimientos registrados, lo cual se atribuye al mejoramiento en los canales de comunicación desarrollados por la UNIAJC, tales como el enlace de Sistema Institucional de Apoyo – SIA y a la información de las solicitudes frecuentes con los respectivos correos electrónicos para su atención, y la invitación de visitar el enlace al SIA, la cual se envía en los correos de confirmación de recibido a los requerimiento radicados por el correo electrónico del buzón PQRSFD. En este periodo se han atendido 161 requerimientos y se continuará analizando esta variable en el transcurso del año para determinar si la tendencia se mantiene.

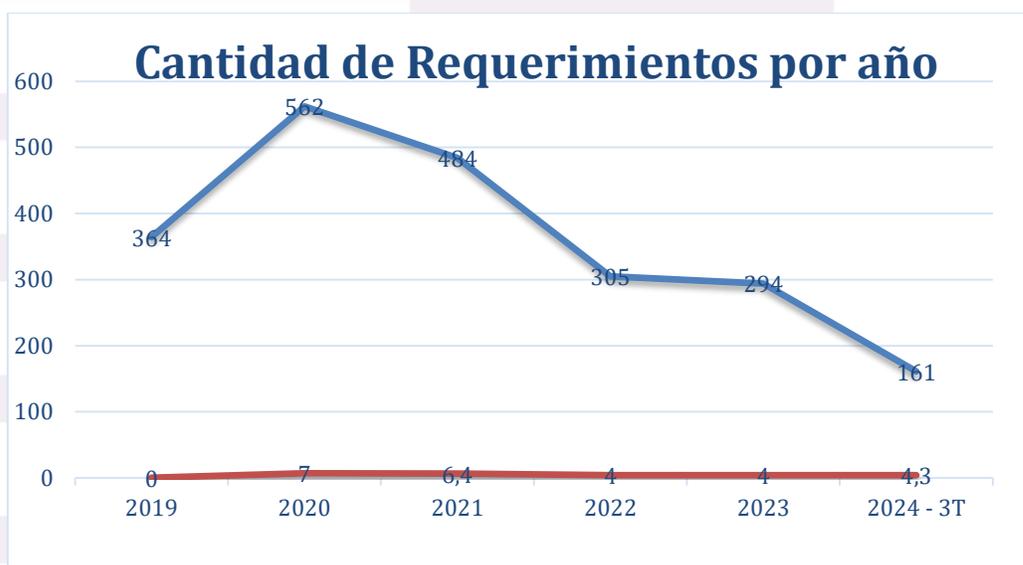


Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

La UNIAJC ha resuelto los requerimientos en un tiempo promedio de 3 días hábiles, gracias al compromiso de los funcionarios que responden las PQRSFD y a la comunicación permanente,

recordatorios por diferentes medios, así como acompañamiento del Área de Calidad Institucional.

3. Descripción y Análisis de PQRSFD

Entre el 1 de diciembre 2023 y el 31 de agosto 2024, se recibieron 161 requerimientos, de los cuales ocho (8) se atendieron por el Aplicativo PQRSFD, ciento cincuenta y uno (151) fueron radicados por medio del correo electrónico y solo dos (2) se radicaron por el buzón físico (Anónimos). No se respondieron requerimientos atrasados en este periodo.

3.1 Tipo de Requerimientos Recibidos

En el siguiente gráfico se presentan las 161 PQRSFD atendidas en el periodo 1 de diciembre de 2023 y el 31 de agosto de 2024 (**P**eticiones, **S**olicitudes de **I**nformación, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias)

La mayor cantidad corresponde a Solicitudes de Información con un 52.2% (84 requerimientos); seguido de Quejas con un 18.6% (30 requerimientos); Peticiones con un 15.5% (25 requerimientos). En Consultas con un 11.2% (18 requerimientos); Reclamos con un 1.9% (3 requerimientos) y Felicitaciones con un 0.6% (1 requerimientos). No se recibieron requerimientos sobre Sugerencias y Denuncias.

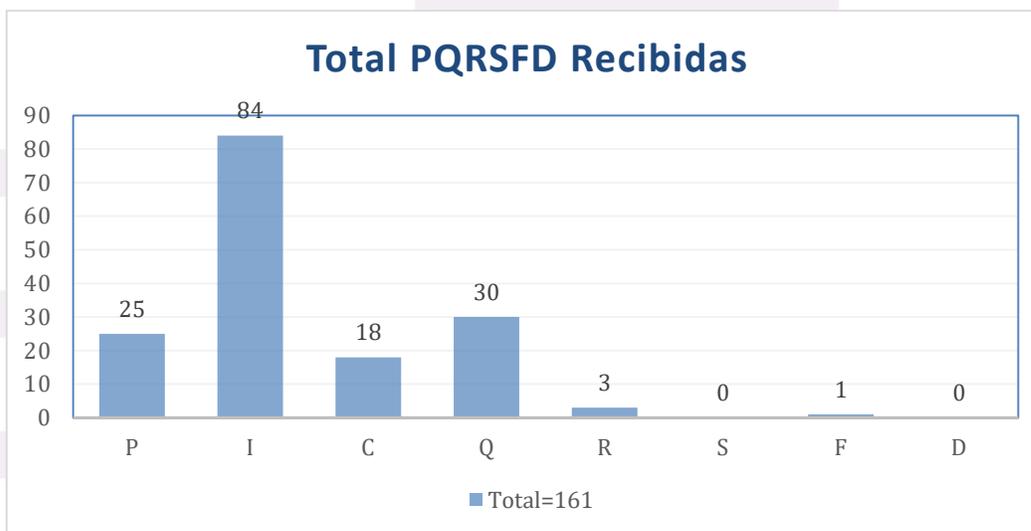


Figura 3. Gráfica “Tipo de Requerimientos Recibidos”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 61.5% (99 requerimientos) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **Aspirantes** con el 16.1% (26), la mayoría fueron solicitud de información y Peticiones sobre Matricula Académica, **Otros** con el 16.1% (26) **Egresados** con el 5.6% (9) y finalmente **Docentes y funcionarios** con el 0.6% (1).



Figura 4. Gráfica “Usuarios del Sistema de PQRSFD”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Así mismo, se contempla que los **Docentes y 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 y el Área de Calidad institucional las remitirá al personal, oficina o comité pertinente para su respuesta y seguimiento dentro de los términos de ley.

3.3 Medio de Recepción de PQRSFD

En el periodo evaluado utilizaron con mayor frecuencia el **correo electrónico** para interponer los requerimientos con un **93.8%** (151 requerimientos) buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co y el Aplicativo PQRSFD con un **5.0%** (8 requerimientos), dos (2) en el **Buzón Físico**. Los medios **Telefónico y Personal** no fueron utilizados en este periodo.

3.4 Asunto de las PQRSFD

El “Asunto” más requerido es el **Administrativo** con un **54,7%** (88), seguido por el **Académico** con un **41,0%** (66) y el **Financiero** menos usado con un **4,3%** (7).

4. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

El proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, donde se concentró el 54,66% de los requerimientos recibidos que se distribuyeron entre las Unidades Académicas y la Oficina de admisiones y registro académico (OARA), seguido por el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano donde Bienestar Universitario atendió el 15.53% de los requerimientos; 1. Direccionamiento Estratégico atendió el 11.18%, al igual que el proceso 5. Gestión Financiera el cual la Tesorería atendió el 8.70% de los requerimientos tramitados. El proceso 8. Evaluación y Mejoramiento atendieron el 2.33% de requerimientos y Gestión de Infraestructura el 6.83%. Los procesos 3. Investigación, 4. Proyección Social atendieron el 0.62% de los requerimientos cada uno.

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 periodo analizado, indicando los principales asuntos resueltos y algunas observaciones sobre continuar mejorando los tiempos de respuesta:

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos	
		Cantidad	%	Cantidad	%
1. Direccionamiento Estratégico	Secretaría General	2	1,24	18	11,18
	Oficina de Mercadeo	16	9,94		
2. Docencia	Unidades Académicas	42	26,09	88	54,66
	Of. de Adm. y Registro Académico	34	21,12		
	Centro de Idiomas	8	4,97		
	Centro de Form. Técnico Laboral	4	2,48		
3. Investigación	Decano de Investigaciones	1	0,62	1	0,62
4. Proyección Social	Oficina de Proyección Social	1	0,62	1	0,62
5. Gestión Financiera	Tesorería	14	8,70	14	8,70
6. Gestión del Bienestar Humano	Bienestar Universitario	25	15,53	25	15,53
7. Gestión de Infraestructura	DTIC	7	4,35	11	6,83
	Biblioteca	1	0,62		
	Coordinación	3	1,86		
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Calidad Institucional	2	1,24	3	2,33
	Gestión de la Información	1	1,09		
Total requerimientos		161	100,00	161	100

Figura 5. Tabla "PQRSFD por procesos"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

5. Descripción y Análisis Derechos de Petición

Los derechos de petición se utilizan para garantizar que las personas puedan interactuar con el Estado de manera efectiva y acceder a servicios, así como para exigir transparencia y responsabilidad en la administración pública.

En este sentido, los datos proporcionados de los derechos de petición que ingresaron entre el 01 de diciembre de 2023 y 31 de agosto de 2024, permiten realizar un análisis de la distribución de asuntos según su tipo, representados en porcentajes. Durante el periodo analizado ingresaron (83) Derechos de Petición.

5.1 Distribución por Asunto:

Administrativo (59.0%): La categoría administrativa es la que tiene el mayor porcentaje de casos, lo que indica que más de la mitad de las peticiones se relacionan con temas administrativos. Estos están relacionados con solicitudes de información acerca de política de gratuidad y solicitud de información de estudiantes.

Académico (24.1%): Los asuntos académicos representan un cuarto del total, lo que sugiere que un porcentaje significativo de las peticiones están relacionadas con temas varios, como homologación, clases virtuales, inconformidad con docente, entre otros temas similares.

Financiero (15.7%): Los asuntos financieros constituyen el menor porcentaje, aunque aún son relevantes. Este porcentaje están relacionado con devoluciones y cancelación de cobro de niveles de inglés.

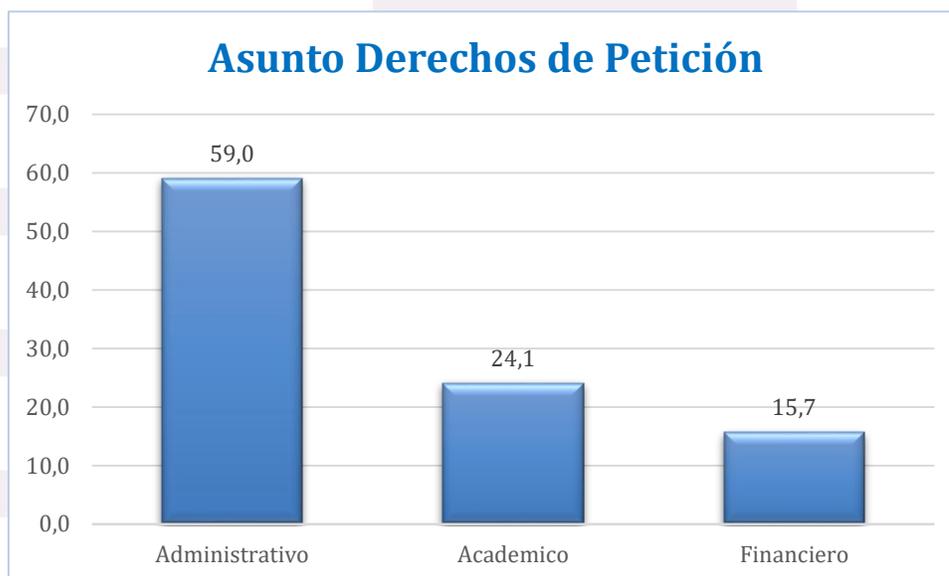


Figura 6. Tabla “Asunto Derechos de Petición”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

5.2 Distribución por Estamento

Estudiantes (53.0%): La mayoría de las peticiones provienen de estudiantes. Esto representa más de la mitad, indicando que los estudiantes tienen una alta demanda de servicios o atención. Los temas de las peticiones están relacionados con asuntos administrativos, académicos e incluso financieros, dado que son la principal fuente de solicitudes tales como: Inconformidad con docente, Homologaciones, Devoluciones y Política de gratuidad.

Externo (41.0%): Los externos, que pueden incluir padres, proveedores, o cualquier otra persona ajena a la institución, representan una proporción significativa de las peticiones. Esto sugiere que una parte importante de la interacción de la institución es con personas fuera de ella, relacionado con procesos de admisión, solicitud de información entre otras solicitudes varias.

Egresados (4.8%): Los egresados hacen un número relativamente bajo de peticiones. Aunque este porcentaje es pequeño, los egresados suelen tener necesidades específicas relacionadas con su estatus, como solicitudes de certificados, Actualización del SGVA y solicitud de diploma.

Docente (1.2%): Los docentes presentan el menor porcentaje de peticiones. Esto podría indicar que los problemas o solicitudes de los docentes son menos frecuentes o que están bien gestionados por las facultades. Las peticiones estuvieron relacionadas con: Escalafón Docente

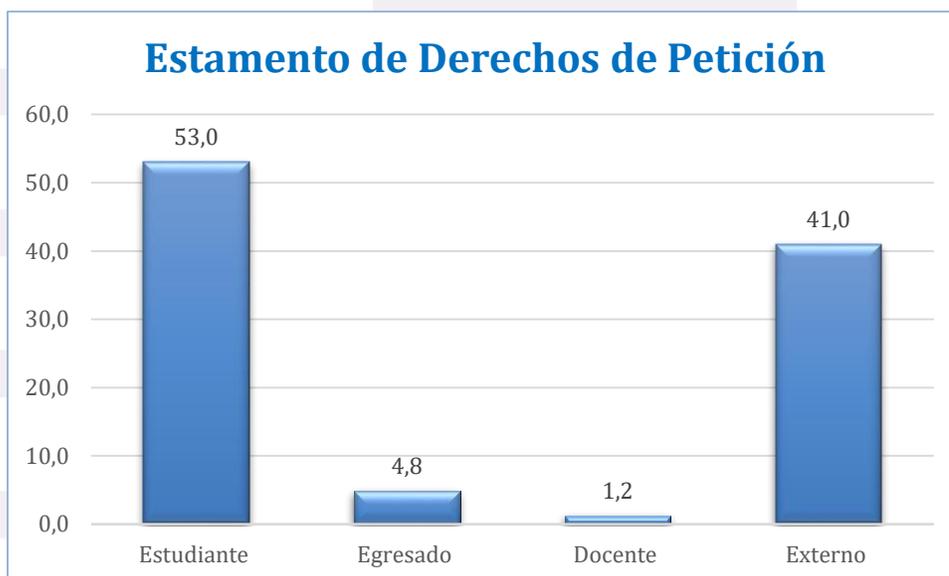


Figura 6. Tabla "Estamento de Derechos de Petición"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

6. Retroalimentación de PQRSFD

Desde la vigencia 2019 se está realizando retroalimentación en respuesta a las PQRSFD, con la cual, el Área de Calidad Institucional consulta a los peticionarios si la respuesta a los requerimientos es satisfactoria en términos de oportunidad, claridad, cordialidad y solución, solicitando una calificación de 0,0 a 5,0 con su respectiva justificación y este promedio es uno de los indicadores en el proceso 8. Evaluación y Mejoramiento.

Esta retroalimentación se realiza de forma telefónica al 100% de los peticionarios, y la efectividad en el contacto viene en acenso así: 32,42% en 2019, 44,84% en 2020, 48,55% en 2021, 73.8% en 2022 y 61.6% en 2023. Para los 161 Requerimientos del tercer trimestre de 2024, la comunicación fue efectiva con 150 peticionarios (93%), y el promedio de calificación fue de 4.3 (Meta de 3.5).

En el Proceso 2. Docencia se identificó un (1) solo caso calificado como “respuesta insuficiente”, por lo tanto, desde el Área de Calidad Institucional se resalta 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 este trimestre fue de tres (3) 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, por ello se tienen planteadas desde Calidad Institucional las siguientes actividades cuando se presentan retroalimentaciones con baja calificación, con el objetivo de encontrar mejores prácticas que conduzcan a facilitar los procesos y también a proveer soluciones oportunas y contundentes:

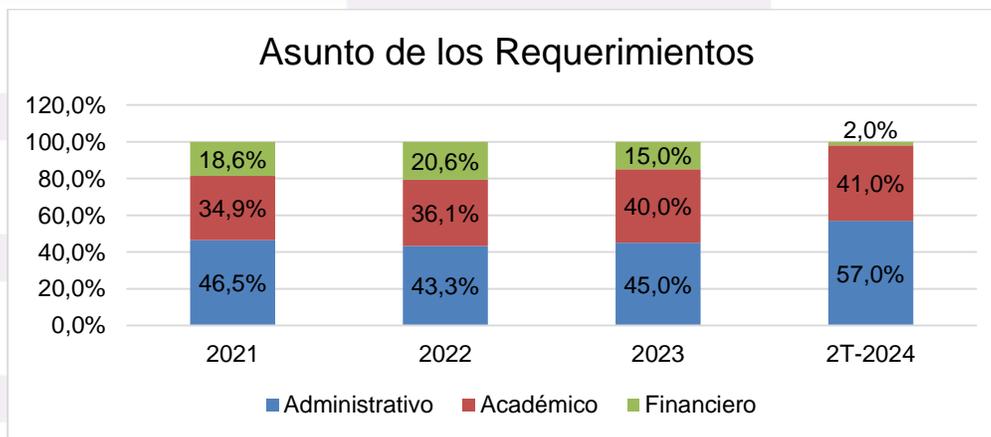
- Analizar los casos en las reuniones de los procesos con el objetivo de establecer procedimientos claros y acordados entre áreas involucradas, sin buscar culpables sino mejores prácticas que conduzcan a facilitar los procesos y también a proveer soluciones oportunas y contundentes.
- Realizar sensibilizaciones con las áreas que atienden PQRSFD, con el objetivo de analizar casos reales y proponer respuestas claras y completas, evitando que se vuelvan a presentar las mismas situaciones, también procurando que los peticionarios se sientan satisfechos con la respuesta a sus requerimientos y de este modo puedan dar una buena calificación, incluso en los casos en que no se puedan dar respuestas positivas por políticas o procesos institucionales.

7. Conclusiones y Recomendaciones

- Desde 2020 se viene presentando tendencia a la reducción de requerimientos por el Sistema de PQRSFD, así como a los tiempos de respuesta que, en este trimestre fue de 3 días hábiles.
- Los requerimientos de tipo Petición, Solicitud de Información y Consultas, representan entre el 52.2% y el 78.9% de todos los que llegan al Sistema de PQRSFD, mostrando así que éste es un mecanismo de comunicación con nuestros grupos de interés, especialmente Estudiantes y Aspirantes que son quienes más lo utilizan.

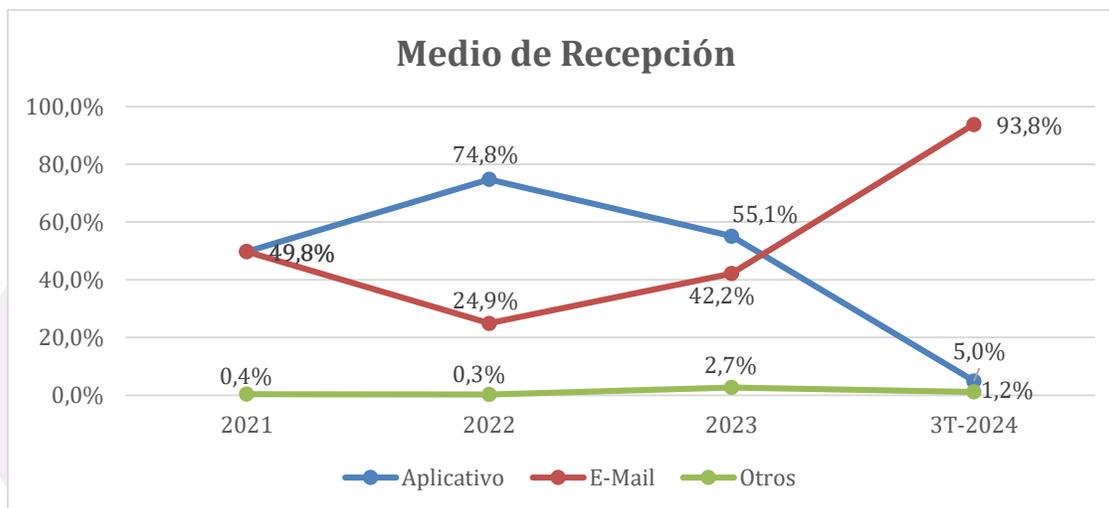


- Los asuntos Financieros muestran un decrecimiento en los dos últimos años, lo cual se asocia con las mejoras desarrolladas desde la Tesorería en su organización y comunicación con los estudiantes. Adicionalmente, los asuntos Administrativos han aumentado lo cual puede ser por la cantidad de solicitudes de información sobre programas académicos y los procesos de inscripción y matrícula por parte de los aspirantes que han aumentado sustancialmente en los últimos años.



- La satisfacción con las respuestas a los requerimientos tiene un promedio de 4.2, superando la meta del 3,5 y fue obtenida con la retroalimentación del 83% de los usuarios.

- El medio de recepción de los requerimientos en los dos últimos años ha migrado del Aplicativo al Correo electrónico y desde Calidad Institucional se adelantarán las acciones de socialización del cambio entre los usuarios.



Se mantienen las siguientes **recomendaciones** para los funcionarios a quienes se le trasladan requerimientos:

- Revisar los requerimientos tan pronto les lleguen para validar si efectivamente tienen la autoridad y/o responsabilidad para gestionarlos y responderlos. En caso de que no, informarlo al Área de Calidad Institucional para redireccionarlos oportunamente.
- Cuando los requerimientos se trasladen por correo electrónico, las respuestas se envían a los peticionarios de la misma forma y se deben copiar (CC) al correo del Buzón de PQRSFD, con el fin de registrar debidamente su cierre.
- Realizar el curso de “Lenguaje Claro – DNP” y entregar el certificado en la Oficina de Recursos Humanos (personal nuevo).
- Durante la siguiente reunión de seguimiento a riesgos, analizar este informe, sus conclusiones, recomendaciones y las actividades sugeridas ante los casos de baja calificación en la retroalimentación de usuarios (Análisis del caso y/o Sensibilizaciones con las áreas que atienden PQRSFD).

Elaborado

YAMILETH ALVAREZ CASTILLO
Técnica Administrativo
Oficina de Planeación

Revisado

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional