



**Antonio José
Camacho**
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



SC-CER
115543

INFORME DE PQRSFD Corte a febrero 2024

1 dic.2023 a 29 feb. 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	9
6. Conclusiones y Recomendaciones	10

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 el 1 diciembre 2023 y el 29 febrero 2024. Tiene el objetivo de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las respuestas para con ello 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 los resultados de las PQRSFD recibidas, discriminadas por tipo de requerimiento, 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 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	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024-1
Días de Resp.	9	7.5	7	6,4	4	4	4
Cantidad de Req. por año	198	364	562	484	305	294	54

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 54 requerimientos y se continuará analizando esta variable en el transcurso del año para determinar si la tendencia se mantiene.

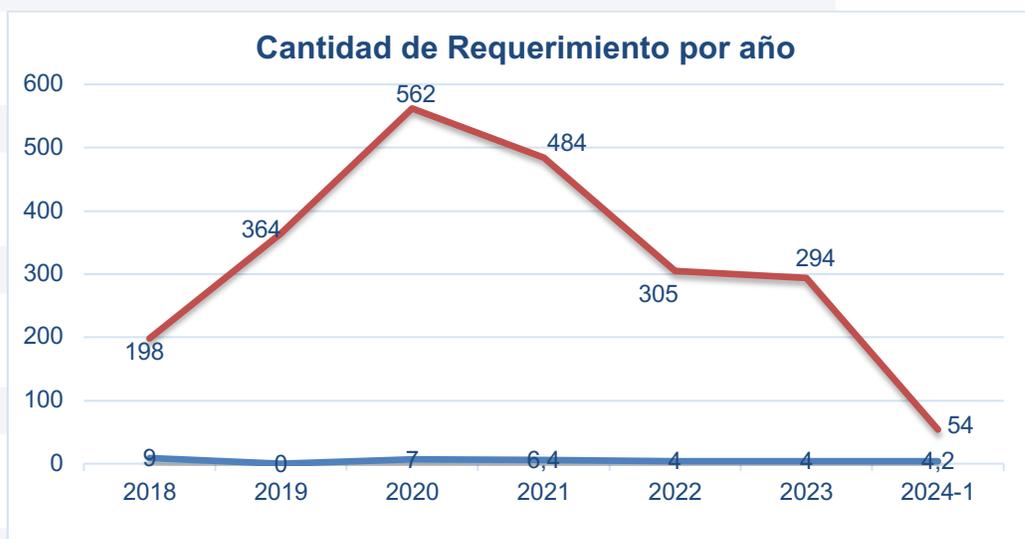


Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

La UNIAJC ha resuelto los requerimientos en un tiempo promedio de 4 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 diciembre 2023 y el 29 febrero 2024, se recibieron 55 requerimientos, de los cuales no se contabilizó uno (1), que no fue tramitado por duplicidad en el momento de ser interpuesto por el Peticionario, resultando un total de 54 requerimientos tramitados por el Sistema de PQRSFD, de los cuales solo tres (3) se atendieron por el Aplicativo PQRSFD y los demás fueron radicados por medio del correo electrónico. No se respondieron requerimientos atrasados en este periodo.

3.1 Tipo de Requerimientos Recibidos

En el siguiente gráfico se presentan las 54 PQRSFD atendidas en el periodo 1 de diciembre de 2023 y el 29 de febrero de 2024 (**P**eticiones, **S**olicitudes de Información, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias)

La mayor cantidad corresponde a Solicitudes de Información con un 44.4% (24 requerimientos); seguido de Quejas con un 27.8% (15 requerimientos); Peticiones con un 14.8% (8 requerimientos). En Consultas con un 9.3% (5 requerimientos); Reclamos con un 3.7% (2 requerimientos). No se recibieron requerimientos sobre los tres (3) tipos restantes (Sugerencia, Felicitación y Denuncia).

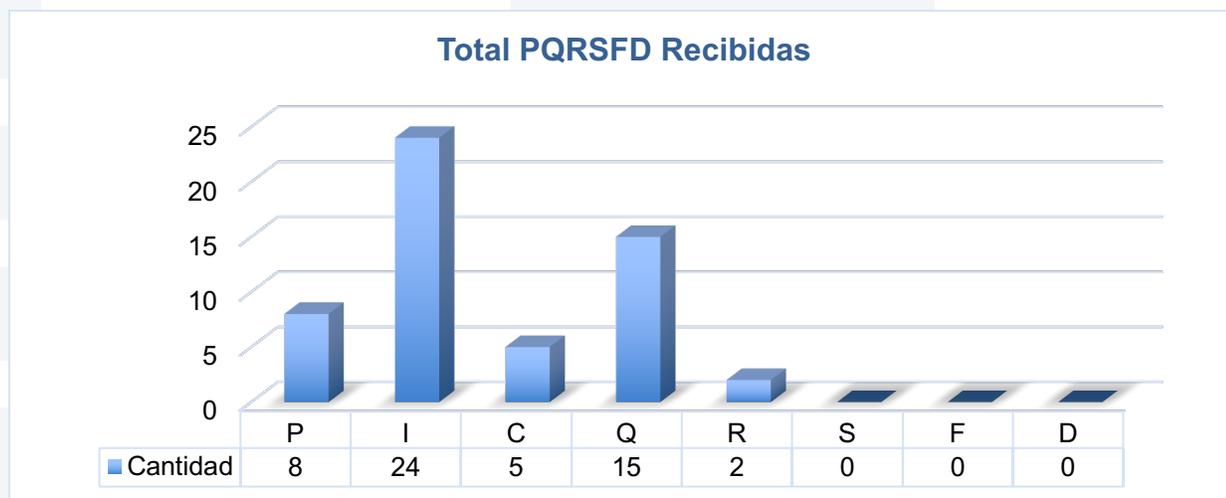


Figura 3. Gráfica “Tipo de Requerimientos Recibidos”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 57.4% (31) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **Aspirantes** con el 27.8% (15 requerimientos), la mayoría fueron Peticiones sobre Matricula Académica y solicitud de información, **Otros** con el 13.0% (7) **Docentes y funcionarios** con el 1.9% (1) y finalmente **Egresados**, que no registraron solicitudes.



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 **94.4%** (51 requerimientos) buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co y el Aplicativo PQRsFD con un **5.6%** (3 requerimientos). Los medios **Buzón Físico, Telefónico y Personal** no fueron utilizados en este periodo.

3.4 Asunto de las PQRsFD

El “Asunto” más requerido es el **Administrativo** con un **65%** (35), seguido por el **Académico** con un **33%** (18) y el **Financiero** menos usado con un **2%** (1).

4. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

El proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, donde se concentró el 51.85% de los requerimientos recibidos que se distribuyeron entre las Unidades Académicas y la Oficina de admisiones y registro académico (OARA), seguido por el proceso 1. Direccionamiento Estratégico atendiendo el 14.81%, al igual que el proceso 5. Gestión Financiera el cual la Tesorería atendió el 14.81% de los requerimientos tramitados. En cuarto lugar, el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano donde Bienestar Universitario atendió un 11.11% y por último el proceso 7. Gestión de Infraestructura con un 7.41%. Los procesos 3. Investigación, 4. Proyección Social, 7 y 8. Evaluación y Mejoramiento no atendieron PQRSFD.

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	0	0,00	8	14,81
	Oficina Asesora de Planeación	0	0,00		
	Oficina de Comunicaciones	0	0,00		
	Oficina de Mercadeo	8	14,81		
2. Docencia	Unidades Académicas	16	29,63	28	51,85
	Of. de Adm. y Registro Académico	8	14,81		
	Depto.UNIAJC Virtual	0	0,00		
	Centro de Idiomas	2	3,70		
	Centro de Form. Técnico Laboral	2	3,70		
3. Investigación	Decano de Investigaciones	0	0,00	0	0,00
4. Proyección Social	Oficina de Proyección Social	0	0,00	0	0,00
	Oficina de Educación Continua y Consultoría	0	0,00		
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	0	0,00	8	14,81
	Tesorería	8	14,81		
	Oficina Asesora de Jurídica	0	0,00		
6. Gestión del Bienestar Humano	Desarrollo del Talento Humano	0	0,00	6	11,11
	Administración del Personal	0	0,00		
	Oficina de Bienestar Universitario	6	11,11		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina TIC	3	5,56	4	7,41
	Biblioteca	0	0,00		
	Coordinación	1	1,85		
	Servicios Generales	0	0,00		
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Calidad Institucional	0	0,00	0	0,00
	Calidad Académica	0	0,00		
Total requerimientos		54	100,00	54	100

Figura 5. Tabla "PQRSFD por procesos"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

5. 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 54 Requerimientos del primer trimestre de 2024, la comunicación fue efectiva con 43 (79.63%), y el promedio de calificación de 4.2.

Considerando que en la vigencia 2022 no se alcanzó la meta de 4,0 en el indicador, se diseñaron 2 acciones para ser aplicadas a partir de 2023 y son 1° reducir la meta a 3,5 y 2° adelantar gestiones con las dependencias para corregir falencias en las respuestas calificadas por debajo de 3,5.

De acuerdo con las acciones anteriores, se identificaron 3 casos con respuesta insuficiente en el Proceso 2. Docencia, con los cuales se analizaron los requerimientos, identificando que se pueden desarrollar las siguientes actividades:

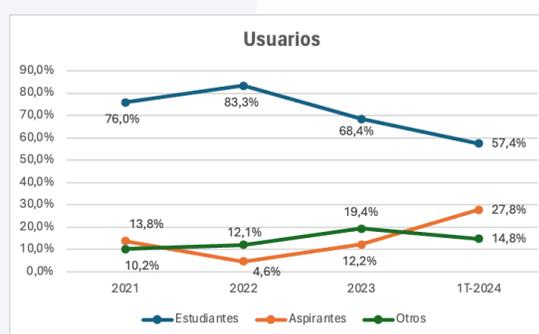
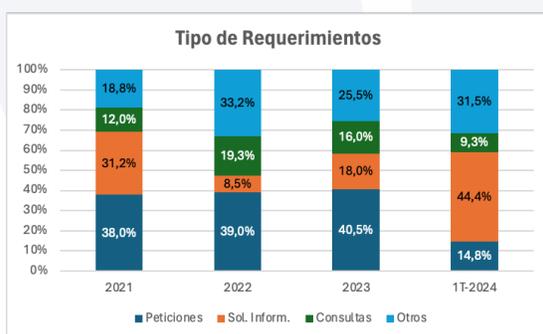
- Realizar sensibilizaciones con las áreas que atienden PQRSFD, con el objetivo de analizar casos reales y proponer respuestas claras y completas, evitando que se vuelvan a presentar las mismas situaciones, también procurando que los peticionarios se sientan satisfechos con la respuesta a sus requerimientos 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.
- 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.
- Continuar con la 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.

Aunque estas actividades nos permitirán mejorar continuamente en la atención a usuarios, es importante 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 este trimestre se mantuvo en 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.*

6. Conclusiones y Recomendaciones

Desde el Área de Calidad Institucional se identifican las siguientes **conclusiones**:

- Desde 2020 se viene presentando tendencia a la reducción de requerimientos por el Sistema de PQRSFD, así como a los tiempos de respuesta que se mantienen desde 2022 en 4 días hábiles.
- Los requerimientos de tipo Petición, Solicitud de Información y Consultas, representan entre el 66,8% y el 81,2% 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.

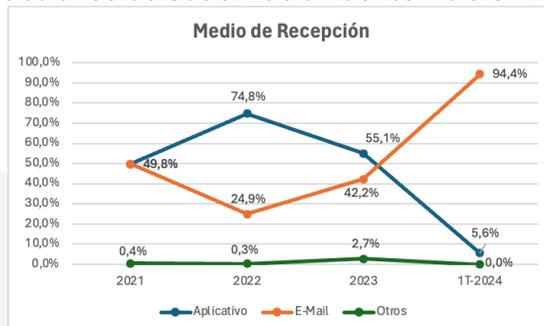


- Los asuntos Financieros muestran un decrecimiento en los dos últimos años, lo cual puede estar generado por las mejoras desarrolladas desde la Tesorería en su organización y comunicación con los estudiantes. Adicionalmente, los asuntos Administrativos han aumentado lo cual puede ser por la cantidad 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 79.63% de los usuarios.

- El medio de recepción de los requerimientos en los dos últimos años ha migrado del Aplicativo al Correo electrónico y puede estar generado por el tiempo de adaptación al nuevo aplicativo desarrollado internamente desde Smart Campus, por lo cual será necesario reforzar las acciones de socialización del cambio entre los usuarios.



Se **recomienda** a los funcionarios a quienes se le trasladan requerimientos, que:

- 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.
- 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”, por ello es conveniente que, en todos los periodos de emisión de este informe, los procesos revisen si cuentan con nuevo personal para asegurarse de que realicen el curso y entreguen el certificado en la Oficina de Recursos Humanos.
- También, está disponible el curso Virtual: Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG de la Función Pública (DAFP), el cual tiene como propósito facilitar su comprensión e implementación en las entidades para la mejora de la gestión.
- Durante la próxima reunión de seguimiento a riesgos, será valioso que todos los procesos consideren las dos primeras actividades propuestas en el punto 5. Retroalimentación de PQRSFD (Sensibilizaciones con las áreas que atienden PQRSFD y Análisis de casos), para encontrar mejores prácticas que conduzcan a facilitar los procesos y también a proveer soluciones oportunas y contundentes.

Elaborado


YAMILETH ALVAREZ CASTILLO
Técnica Administrativo
Oficina de Planeación

Revisado


DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional