



# INFORME DE PQRSFD Consolidado 2024

1 dic.2023 a 30 nov. 2024

Elaborado por:

**YAMILETH ALVAREZ CASTILLO**

Técnica Administrativa

Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:

**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 Medio de Recepción de PQRSFD	9
2.5 Asunto de las PQRSFD	10
2.6 Requerimientos Radicados por Mes	11
2.7 Aspectos de los Tipos de Requerimientos	12
Peticiones	13
Solicitud de Información	14
Consultas	15
Quejas	16
Reclamos	17
Felicitaciones y Denuncias	17
3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción	17
3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción	17
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 2023 y el 30 de noviembre de 2024. 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 2019 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 2024, discriminadas por tipo de requerimiento, también se efectúa un análisis comparativo con el mismo periodo 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	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Días de Resp. Prom.	7.5	7	6,4	4	4	3
Cantidad de Requerimientos por año	364	562	484	305	294	205

**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 2019, 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 2022 inició un descenso en las PQRSFD recibidas (13,88% con relación a 2021) 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 requerimientos 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, para la vigencia 2024 la UNIAJC resolvió los requerimientos en un tiempo promedio de 3 días hábiles. 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 respuestas con retraso, han sido efectivas en resolver los requerimientos dentro de los tiempos establecidos, logrando que en el año 2024, el número de respuestas con retraso haya sido 0.

## 2. Descripción y Análisis de PQRSFD

Entre el 1 de diciembre de 2023 y el 30 de noviembre de 2024, se recibieron 205 requerimientos, tramitados por el Sistema de PQRSFD.

De los 205 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.

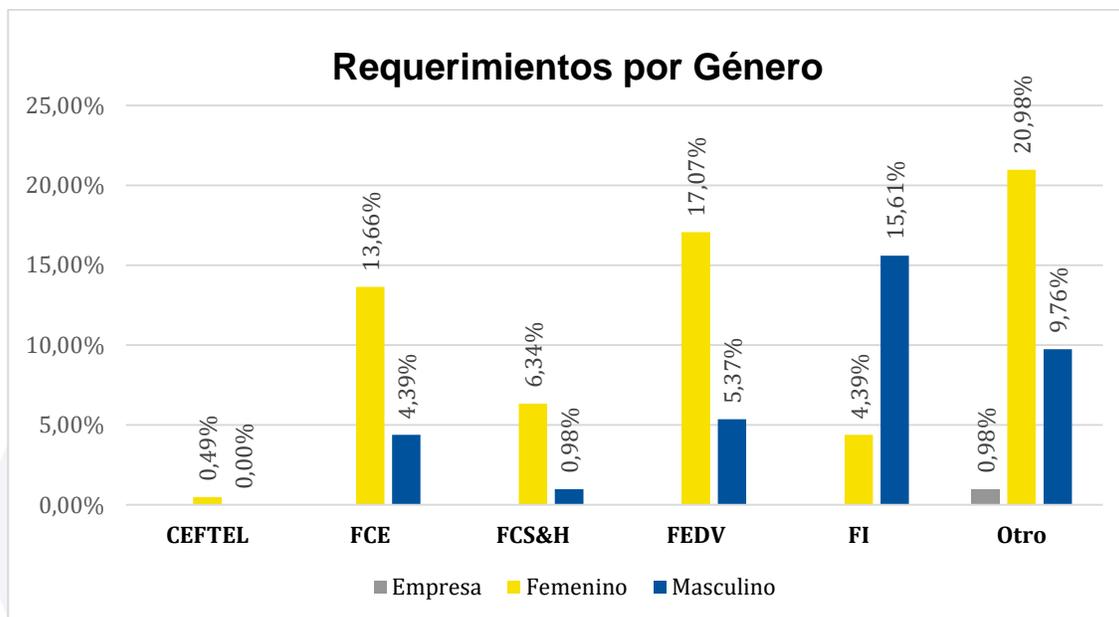
### 2.1 Análisis de Requerimientos por Género del Peticionario

Durante el año 2024 se distribuyen las PQRSFD, de acuerdo con el género del peticionario (Femenino 62.93%, Masculino 36.10% y Empresa<sup>2</sup> 1.0% y Anónimos 3.0%). También es importante observar como en todas las unidades académicas la mayor participación es de las mujeres en especial el FEDV (17.07%), a excepción de la facultad de ingenierías en que son los hombres (15.61%).

---

<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 (128 Requerimientos), seguido por los hombres (69 Requerimientos) y en menor medida, por empresas (2) y Anónimos (6).

Distribución de Peticionarios por Género	
Genero	Cantidad
Masculino	69
Femenino	128
Empresa	2
Anónimo	6
<b>Total</b>	<b>205</b>

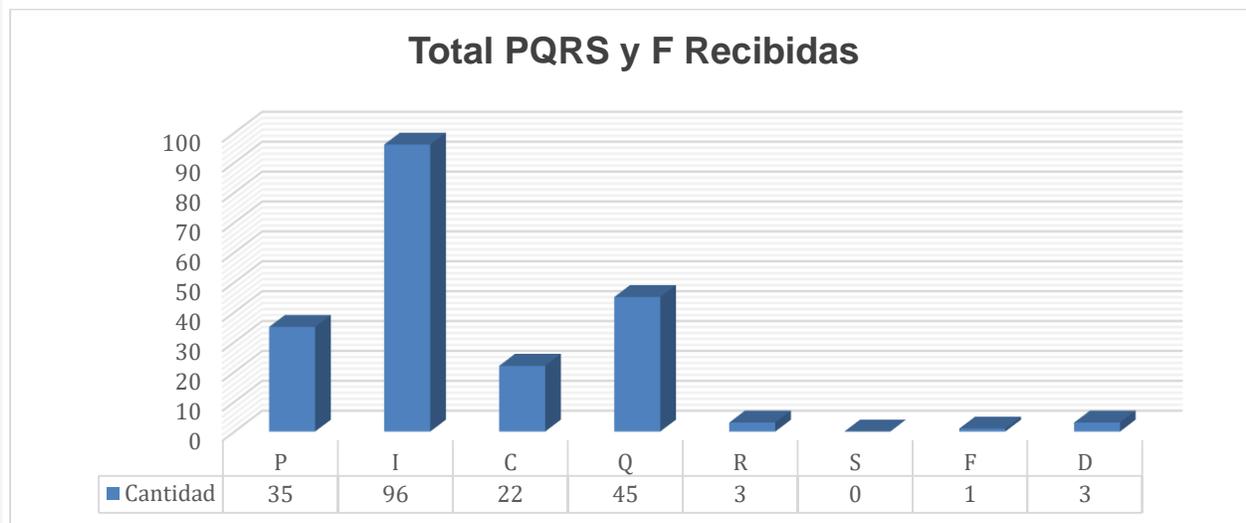
**Figura 4.** Tabla “Distribución de Peticionarios por Género”  
**Fuente:** Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## 2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas

En el siguiente gráfico se presentan las 205 PQRSFD atendidas durante la vigencia evaluada, según su tipo. Disminuyeron un 30.2% (89 requerimientos), con relación al año anterior en que se atendieron 294 requerimientos:

- 17.7% **Peticiones**
- 48.5% **Solicitudes de Información**
- 11.1% **Consultas**

22.7% Quejas  
1.5% Reclamos  
0.0 % Sugerencias  
0.5 % Felicitación  
1.5% Denuncias



**Figura 5.** Gráfica “PQRSFD recibidas en 2024”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

### 2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD

En esta vigencia, todas las PQRSFD fueron reportadas desde la Sede **Norte** (100% correspondiente a 205 PQRSFD, y son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 66.3% (136) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **aspirantes y otros cada uno** con 14.1% (29 requerimientos en cada estamento), la mayoría fueron Peticiones / Consultas 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).

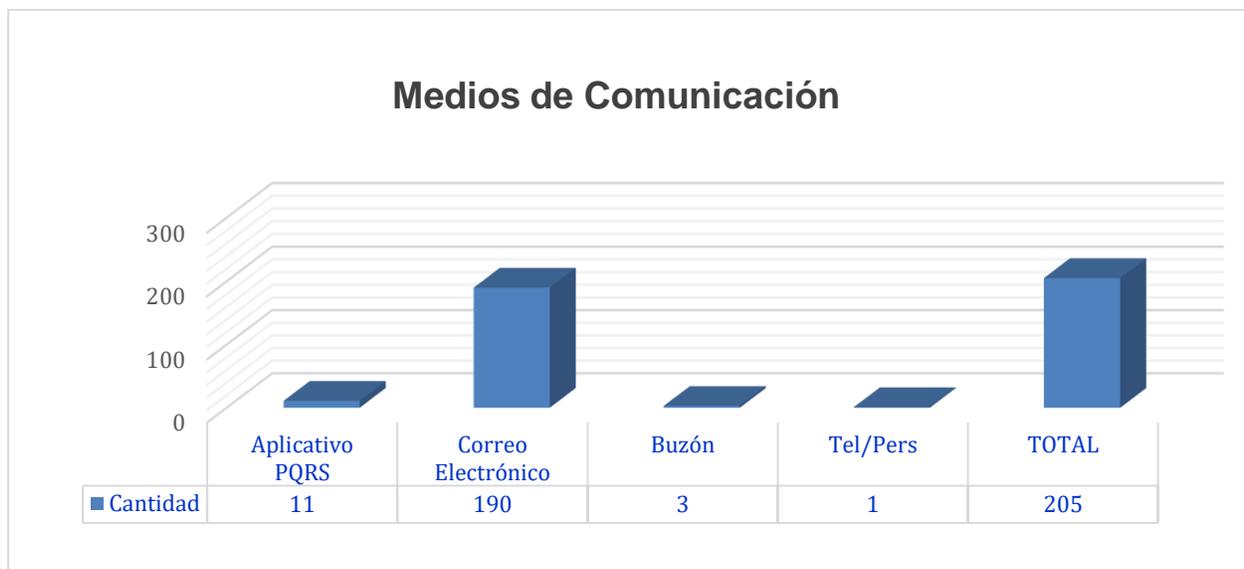


**Figura 6.** Gráfica “Tipo de Peticionarios y Requerimientos”  
 Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

También se tienen contemplados los **Profesores y Administrativos**, pero en este periodo solo se presentan dos (2) requerimientos. La participación ha disminuido notablemente debido a que los estudiantes cuentan con otros mecanismos de comunicación. Los funcionarios pueden usar 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 y correo [buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co](mailto:buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co)), y el Área de Calidad institucional las remitirá al comité pertinente para su respuesta y seguimiento dentro de los términos de ley.

## 2.4 Medio de Recepción de PQRSFD

En la vigencia evaluada, los usuarios utilizaron con mayor frecuencia **el correo electrónico [buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co](mailto:buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co)** para interponer los requerimientos con un 96.0% (190 requerimientos); el **Aplicativo** 2.0% (4 requerimientos); **Buzón Físico** con un 1.5% (3 requerimientos) y finalmente las **Telefónico/personal** con un 0.5% (1 requerimiento) Lo anterior se refleja en la siguiente gráfica, evidenciando que el 97,5% de los requerimientos ingresan por el correo electrónico y el Aplicativo de PQRSFD:

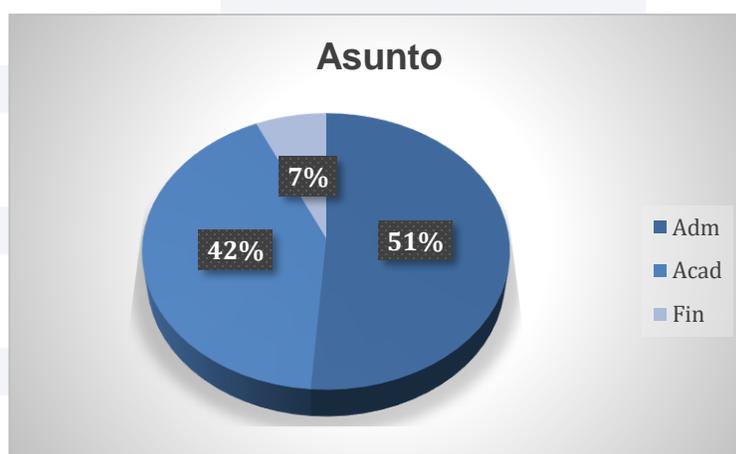


**Figura 7.** Gráfica “Medio de Recepción de PQRsFD”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## 2.5 Asunto de las PQRsFD

En este año se recibieron seis (6) requerimientos **anónimos**, el cual llegaron dos (2) por correo electrónico; dos (2) por aplicativo y dos (2) por buzón físico, el cual se resolvió por el mismo medio en que llegó y 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 **51% (105)**, seguido por el **Académico** con un **42% (86)** y el **Financiero** menos usado con un **7% (14)**, reflejado en la siguiente gráfica:



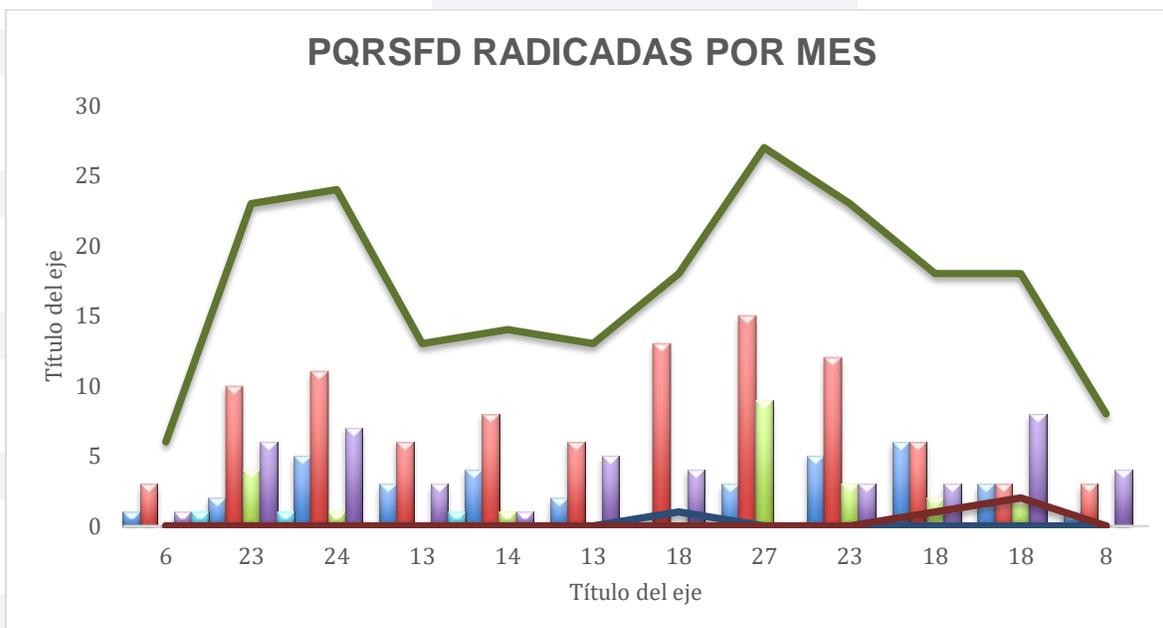
**Figura 8.** Gráfica “PQRsFD por Asunto”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## 2.6 Requerimientos Radicados por Mes

Los datos comparativos en los meses correspondientes del 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
dic-23	1	3	-	1	1	-	-	-
ene-23	2	10	4	6	1	-	-	-
feb-23	5	11	1	7	-	-	-	-
mar-23	3	6	-	3	1	-	-	-
abr-23	4	8	1	1	-	-	-	-
may-23	2	6	-	5	-	-	-	-
jun-23	-	13	-	4	-	-	1	-
jul-23	3	15	9	-	-	-	-	-
ago-23	5	12	3	3	-	-	-	-
sep-23	6	6	2	3	-	-	-	1
oct-23	3	3	2	8	-	-	-	2
nov-23	1	3	-	4	-	-	-	-
<b>Total General</b>	<b>35</b>	<b>96</b>	<b>22</b>	<b>45</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

**Figura 9.** Tabla “Tipo de requerimientos radicados por mes”  
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC



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

## 2.7 Aspectos de los Tipos de Requerimientos

Al momento de la edición de este informe, de las 205 PQRSFD tramitadas desde el 1 de diciembre de 2023 al 30 de noviembre de 2024, 202 (98,0%) están Resueltas (Cerradas) y 3 (1.5%) 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				
	2020	2021	2022	2023	2024
Varios por liquidación financiera	23	31	25	17	14
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	10	28	22	0	0
Solicitud de información o apoyo para inscripción	8	22	19	3	10
Información y solicitud de certificados	26	20	12	18	11
Sol. de información y requerimientos sobre Jóvenes en acción	8	20	11	1	0
Solicitud de apoyo para matricular	20	17	10	22	15
Solicitud de información de programa Académicos	8	15	8	1	6
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	25	14	8	5	2
Cargue y Solicitud de notas	19	13	6	1	5
Registro de pago para poder matricular	11	11	6	0	8
Varios por solicitud de descuentos	12	5	6	1	1
Validación Académica	10	5	6	6	0
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	4	4	6	5	3
Información para realizar pago	11	3	6	6	8
Solicitud de aprendices	5	2	4	5	17
Varios por atención al usuario en Tesorería	13	1	4	1	1
Costos de derechos de grado 2024	20	0	4	1	8
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	7	0	0	7	2
Política de Gratuidad	0	0	5	9	10

**Figura 11.** 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 2024:

## Peticiones

Se presentaron Peticiones (105) por diferentes aspectos, 18 Administrativos (52%), seguido de 11 Académico (31%) y 6 Financiero (17%). Fueron muy variadas y la tabla refleja los requerimientos más reiterativos:

Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo	Documento de inscripción	2
	Comprobante de Pago Matrícula	1
	Solicitud de Información Programas	2
	Petición habilitación de correo	1
	Solicitud de documento	2
	Petición puntos de hidratación	1
	Petición de alianza	1
	Solicitud certificado de ingles	2
	Petición ingreso a aplicativo	1
	Petición cambio de nombre	1
	Petición prueba de ingles	2
	Petición sobre diploma y acta de grado	1
	Petición de carnet estudiantil	1
Académico	Pago de Matricula	1
	Petición de cambio de salón	1
	Solicitud habilitación de materias	1
	Solicitud de contenidos programáticos	1
	Petición reporte cambio de clave	1
	Petición de matrícula a materias	1
	Petición inscripción a pruebas saber	1
	Petición a curso de ingles	1
	Petición de información	1
	Solicitud respuesta a derecho de petición	1
Petición de reingreso	1	
Financiero	Petición política de gratuidad	3
	Petición devolución de dinero	1
	Petición matricula cero	1
	Petición de pago derechos de grado	1

**Figura 12.** Tabla “Temas reiterativos”

**Fuente:** Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## Solicitud de Información

Los temas recurrentes de las Solicitudes de información de tipo Administrativo (52=54%), Académico (39=41%) y Financiero (5=5%), se reflejan en la siguiente tabla:

Aspecto	Tema	Cantidad	
Administrativo	Solicitud sobre proceso de admisión	1	
	Solicitud de información	6	
	Solicitud de Practicantes	13	
	Solicitud de Información Programas	3	
	Modificar Documento	2	
	Solicitud de información sobre matricula cero	1	
	Solicitud de constancia de estudio	8	
	Solicitud de información Decanato de investigaciones	1	
	Solicitud de correo institucional	1	
	Solicitud reenviar factura con las correcciones	1	
	Solicitud de información sobre política de gratuidad	3	
	Solicitud de información sobre sisben	1	
	Solicitud de información sobre auditorio	1	
	Solicitud Resolución de Aprobación	1	
	Solicitud de Implementación de Nuevo Deporte	1	
	Solicitud continuidad de jornada	1	
	Solicitud matricula a Ingeniería electrónica	11	
	Solicitud de información sobre matricula	1	
	Académico	Solicitud de practicantes	3
		Información acerca de Especialización en Bases de Datos	1
Confirmación de pago		2	
Solicitud de información		2	
Solicitar cambio de materias		1	
Solicitud de información de contacto		1	
Solicitud Verificación de correo		1	
Solicitud información oficina asesora de planeación		1	
Petición devolución de dinero		1	
Solicitud de información programas con política de gratuidad		2	
Solicitud de información sobre diplomado		1	
Solicitud información de CEFTEL		1	
Solicitud sobre información de pruebas TYT		3	
Solicitud de notas		5	
Solicitud de apoyo para trabajo de grado		1	
Solicitud de información sobre cursos de verano		1	
Solicitud de documentos de certificado		1	
Solicitud Cambio de sede		1	
Solicitud información sobre admisión		1	
Solicitud información de natación		1	

	Solicitud de información sobre matricula académica	1
	Solicitud de información carnet estudiantil	1
	Solicitud de cambio de salón	1
	Solicitud de inscripción a cursos de inglés	1
	Solicitud de horario	1
	Solicitud de reingreso	1
	Solicitud de información sobre validación	1
	Solicitud de información horas de bienestar	1
Financiero	Solicitud de información renta joven	1
	Solicitud de matricula	1
	Solicitud de información sobre política de gratuidad	1
	Solicitud de reembolso	1
	Solicitud de información sobre financiación	1

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

## Consultas

Así mismo, la siguiente tabla presenta los temas recurrentes de las Consultas de tipo Administrativo (9=41%), Académico (11=50%) y requerimientos de tipo Financiero (2=9%).

Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo	Horas de Bienestar	1
	Opción de descuento	1
	Pago de Inscripción	1
	Consulta sobre uniformes	1
	Consulta sobre admisión	1
	Solicitud de información sobre homologación	1
	Consulta cantidad de acompañantes para grado	1
	Consulta apostillaje de diploma	1
	Consulta encargado de la biblioteca	1
Académico	consulta curso de alturas	1
	Consulta sobre materias de homologación	1
	Consulta sobre inscripción	3
	Consulta sobre continuidad en la política de gratuidad	1
	Consulta sobre aplazamiento	1
	Consulta sobre tarjeta profesional	1
	Consulta sobre practica matriculada	1
	Consulta sobre suspensión de renta joven	1
Financiero	Consulta sobre matricula	1
	Consulta sobre política de gratuidad	1
	Consulta sobre pago de matricula	1

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

## Quejas

Se tramitaron 22 Quejas con asunto Académico (49%); 22 Administrativo (49%) y solo 1 con asunto Financiero (2%).

Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo	Queja sobre centro de idiomas	2
	Queja para Registro Académico	2
	insatisfacción con el servicio telefónico	1
	Reclamo pago por inscripción	1
	Problema de Matricula Académica	2
	Cambio de sede	1
	Queja sobre funcionarios	1
	Queja sobre salas de sistemas	1
	Queja sobre Bienestar Universitario	1
	Queja sobre suplantación de identidad	1
	Queja sobre proceso de extensión	1
	Queja sobre admisión	1
	Queja a Tesorería	1
	Queja sobre guarda de seguridad	1
	Inconformidad sobre cambio de fecha de grados	1
	Queja sobre canaleta de agua	1
	Queja sobre aplicativo	1
	Queja sobre renta joven	1
	Queja sobre acceso a academusoft	1
	Académico	Nota de la materia electiva II
Inconformidad con centro de idiomas		4
Falla en la matricula		1
Problema Matricula de materias		2
Queja sobre horarios		1
Queja sobre docente		1
Solicitud de información en especialización ergonomía		1
Queja sobre diplomado		1
Queja sobre proyecto de grado		1
Queja sobre calificaciones		1
Queja sobre asistente de tesis		1
Queja sobre nota		4
Queja sobre metodología de clases		1
Queja sobre asistente de tesis		1
Queja sobre nota		4
Queja sobre metodología de clases	1	
Queja sobre nota de humanidades	1	
Queja sobre tutor	1	
Financiero	Inconveniente Liquidación Financiera	1

**Figura 15.** Tabla "Quejas de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)

**Fuente:** Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## Reclamos

Los Reclamos presentaron un 33 % Administrativos (1) y 67% Académicos (2). Para este periodo no se presentaron reclamos de tipo Financiero.

Aspecto	Tema	Cantidad
Administrativo	Reclamo sobre certificados de estudio	1
Académico	Carta de inconformidad Sustentación	1
Financiero	Reclamo sobre proceso de grado	1

**Figura 16.** Tabla “Reclamos (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 cuatro (4) requerimientos; Una (1) Felicitación a Secretaría General y tres (3) Denuncia acerca de robo de celular, servicio de desarrollo profesoral y diferencias entre estudiantes.

## 3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta de satisfacción 2024, 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

**(19 Requerimientos) Tesorería (Proceso 5. Gestión Financiera):** 5 Peticiones, 4 Quejas, 3 Consultas y 6 Solicitudes de Información sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Comprobante de Pago Matricula	5
Opción de descuento	1
Pago de Inscripción	1
insatisfacción con el servicio telefónico	1
Confirmación de pago	2
Petición devolución de dinero	3
Queja sobre proceso de extensión	1
Solicitud de practicantes	1
Queja a Tesorería	1
Petición de política de gratuidad	2
Solicitud certificado de notas	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

**(45 Requerimientos) Admisiones y Registro Académico (Proceso 2. Docencia):** 6 Peticiones, 25 Solicitudes de Información, 7 Consulta, 5 Quejas y 2 Reclamos sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Reclamo sobre certificados de estudio	1
Solicitud sobre proceso de admisión	2
Documento de inscripción	2
Solicitud sobre proceso de admisión	5
Queja para Registro Académico	2
Modificar Documento	4
Solicitud de documento	1
Queja sobre funcionarios	1
Reclamo sobre proceso de grado	4
Solicitud de constancia de estudio	4
Solicitud verificación de título	1
Solicitud de información sobre política de gratuidad	1
Solicitud de información certificado de notas	5
Solicitud matricula a Ingeniería electrónica	1
Solicitud Cambio de sede	1
Solicitud de información carnet estudiantil	2
Solicitud de matricula	1
Consulta cantidad de acompañantes para grado	1
Solicitud de reingreso	1
Solicitud de Instructivo para pensum	1
Consulta sobre tarjeta profesional	1
Inconformidad sobre cambio de fecha de grados	1
Petición sobre diploma y acta de grado	1
Solicitud de información sobre validación	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

**(31 Requerimientos) Bienestar Universitario (Proceso 6. Gestión del Bienestar Humano):** 22 Solicitudes de Información, 3 Peticiones, 3 Consultas y 2 Quejas sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Solicitud de practicantes	13
Horas de Bienestar	2
Solicitud de información	2
Petición espacio para descanso	1
Petición puntos de hidratación	1
Petición política de gratuidad	3
Queja sobre Bienestar Universitario	1
Solicitud de Implementación de Nuevo Deporte	1
Solicitud de información negritudes	1

Solicitud información de natación	1
Solicitud de información renta joven	3
Denuncia diferencias entre estudiantes	1
Solicitud de información sobre financiación	1
<b>Total</b>	<b>31</b>

### Unidades Académicas (Proceso 2. Docencia)

(21 Requerimientos) Facultad de Educación a Distancia y Virtual: 3 Peticiones, 8 Solicitudes de Información, 7 Quejas y 3 Consultas sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Queja sobre proyecto de grado	3
Queja sobre calificaciones	3
Solicitud de practicantes	2
consulta curso de alturas	1
Queja sobre horarios	1
Solicitud de información	1
Solicitud de contenidos programáticos	1
Queja sobre diplomado	1
Solicitud Resolución de Aprobación	1
Solicitud continuidad de jornada	1
Consulta sobre uniformes	1
Petición inscripción a pruebas saber	1
Solicitud de información sobre matricula	1
Solicitud de horario	1
Queja sobre tutor	1
Petición de reingreso	1
Queja sobre proyecto de grado	3
<b>Total</b>	<b>21</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por sus diferentes programas académicos así: 5 por el Programa de Salud Ocupacional, 6 Licenciatura en Ciencias del Deporte y Educación Física, 3 por Administración en Salud y 5 por Licenciatura en Educación Infantil.

(13 Requerimientos) Facultad de Ciencias Empresariales: 2 Peticiones, 3 solicitud de Información, 2 Consulta y 6 Quejas, sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Nota de la materia electiva II	2
Falla en la matricula	2
Consulta sobre materias de homologación	2
Solicitud habilitación de materias	1
Solicitud de documento	1
Solicitud sobre información de pruebas TYT	3

Queja sobre nota	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 4 por el Programa de Administración de Empresas, 6 por Contaduría Pública, y 3 por el Programa de Mercadeo.

(8 Requerimientos) Facultad de Ingenierías: 2 Peticiones, 3 solicitud de Información y 3 Quejas, los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Información acerca de Especialización en Bases de Datos	2
Problema Matricula de materias	2
Queja sobre docente	2
Petición de programas	1
Solicitud de información sobre diplomado	1
Solicitud de información sobre matricula académica	3
Petición de matrícula a materias	2
Queja sobre nota	2
<b>Total</b>	<b>8</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas así: 2 por Ingeniería de Sistemas, 2 Especialización en Base de Datos, 1 Mecatrónica Industrial Industrial y 2 Ingeniería Electrónica y 1 Decanatura.

(4) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: 1 Peticiones, 1 Solicitud de Información, 2 Queja y 1 reclamo, sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Carta de inconformidad Sustentación	1
Problema de Matricula Académica	1
Solicitud de notas	1
Petición sobre materias de programa	1
Queja sobre metodología de clases	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 1 Diseño Visual, 1 por el programa de Trabajo Social y 3 por el Programa de Comunicación Social.

(1) Centro de Formación Técnica Laboral: Petición y 3 de Solicitud de Información, sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Solicitud de practicantes	1
Solicitud información de CEFTEL	1
Solicitud de documentos	1
Solicitud respuesta a derecho de petición	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**(12 Requerimientos) Centro de Idiomas:** 3 Peticiones, 2 Solicitud de Información, 7 Quejas, sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Queja sobre centro de idiomas	6
Solicitud certificado de ingles	2
Solicitud de inscripción a cursos de inglés	2
Petición prueba de ingles	1
Queja sobre nota	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

**(18 Requerimientos) DTIC (Proceso 7. Gestión de Infraestructura):** 3 Peticiones, 2 Solicitud de la Información, 4 Quejas, y 1 Denuncia sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Petición habilitación de correo	2
Queja sobre salas de sistemas	1
Petición reporte cambio de clave	1
Solicitud de correo institucional	1
Queja sobre suplantación de identidad	1
Petición ingreso a aplicativo	2
Denuncia robo de celular	1
Queja sobre acceso a academusoft	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

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

**(1 Requerimientos) Biblioteca (Proceso 7. Gestión de Infraestructura):** 1 Consulta sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Consulta encargado de la biblioteca	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

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

Temas	Cantidad
Petición de cambio de salón	1
Solicitud de información sobre auditorio	1

Solicitud de cambio de salón	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**(2 Requerimientos) Servicios Generales (Proceso 7. Gestión de Infraestructura):** 2 Quejas, sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Queja sobre guarda de seguridad	1
Queja sobre canaleta de agua	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 atendidos por dependencia			
		P	I	C	Q	R	S	F	D	Tema					
		Descripción		Cantidad											
1. Dir. E.	Mercadeo	-	9	-	-	-	-	-	-	-	-	Información Programas	9	22	
		1	3	1	1	-	-	-	-	-	-	Proceso de Inscripción	6		
		-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	Información Inscripción Política de gratuidad		4
		1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Información sobre beneficios		1
	Secretaría General	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Inconformidad Derecho de Petición		1
		-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	Felicitaciones		1
6. B. Hum.	Desarrollo profesional	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Peticiones de convenios	1	31	
	Bienestar Universitario	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	Solicitud de practicantes	13		
		2	3	1	-	-	-	-	-	1	-	-	Peticiones varias de estudiantes		7
		-	6	2	2	-	-	-	-	-	-	-	Información sobre beneficios		10
7. G. Infrest.	Coordinación Académica	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	Solicitud de aulas	3	16	
	Oficina DTIC	2	2	-	1	-	-	-	-	-	-	Problemas con correos	5		
		-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	Queja sobre aulas de informática		1
		-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	Quejas de estudiantes		2
		-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	Mal uso de correos		1
	SmartCampus	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	Consultas sobre aplicativo	2		

	Servicios Generales	2	-	-	-	-	-	-	-	Quejas sobre espacios	2	
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>69</b>	<b>69</b>

**Figura 17.** 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 85.85% del total de PQRSFD se concentran en seis oficinas de la Institución Unidades Académicas (24.88%), OARA (21.46%), Bienestar Universitario (15.61%), Mercadeo (9.27%), Tesorería (8.78%) y Centro de Idiomas (5.85%). A continuación, se detalla el total de requerimientos recibidos, radicados y asignados a las dependencias, según su ubicación dentro de los procesos institucionales durante la vigencia analizada:

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos	
		Cantidad	%	Cantidad	%
1. Direccionamiento Estratégico	Secretaría General	3	1,46	22	10,73
	Oficina de Mercadeo	19	9,27		
2. Docencia	Unidades Académicas	51	24,88	112	54,63
	Of. de Adm. y Registro Académico	44	21,46		
	Centro de Idiomas	12	5,85		
	Centro de Form. Técnico Laboral	5	2,44		
3. Investigación	Decano de Investigaciones	1	0,49	1	0,49
4. Proyección Social	Oficina de Proyección Social	1	0,49	1	0,49
5. Gestión Financiera	Tesorería	18	8,78	18	8,78
6. Gestión del Bienestar Humano	Oficina de Bienestar Universitario	32	15,61	32	15,61
7. Gestión de Infraestructura	Oficina TIC	10	4,88	16	7,80
	Biblioteca	1	0,49		
	Coordinación	3	1,46		
	Servicios Generales	2	0,98		
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Calidad Institucional	2	0,98	3	2,07
	Gestión de la Información	1	1,09		
Total requerimientos		205	100,00	205	100

**Figura 18.** 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 54.63% de los requerimientos recibidos, seguido por el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano el cual atendió 15.61% de los requerimientos tramitados. Luego, el proceso 1. Direccionamiento Estratégico donde se concentró un 10.73%, el proceso 5. Gestión Financiera con un 8.78%, el proceso 7. Gestión de Infraestructura con un 6.12%; Los procesos que menos recibieron PQRSFD fueron 8, Evaluación y Mejoramiento (2,07%), Proyección Social (0,49%) y 3. Investigaciones (0,49%). Como se ve en la siguiente tabla:

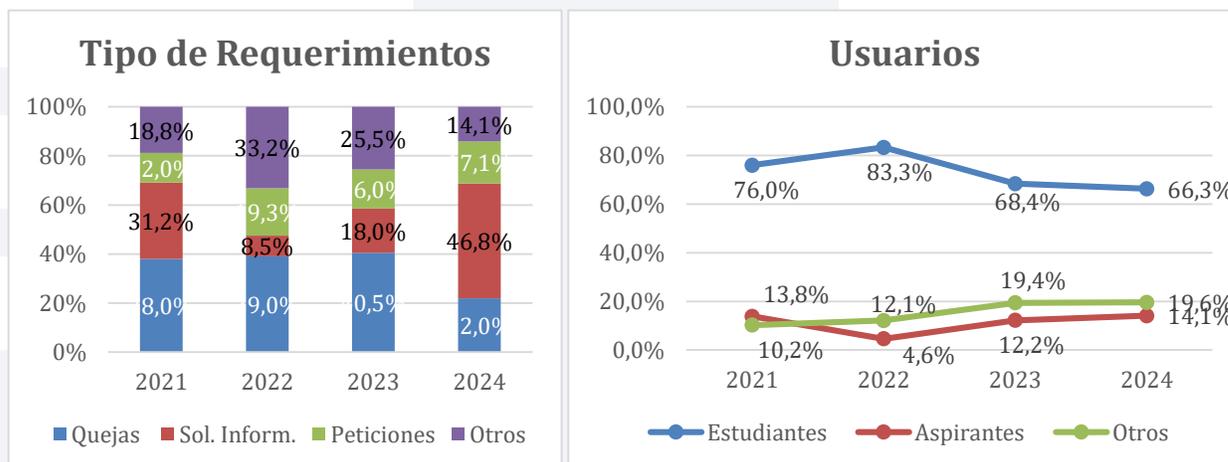
#	Proceso	Requerimientos	
1	Direccionamiento Estratégico	22	10,73%
2	Docencia	112	54,63%
3	Investigación	1	0,49%
4	Proyección Social	1	0,49%
5	Gestión Financiera	18	8,78%
6	Gestión del Bienestar Humano	32	15,61%
7	Gestión de Infraestructura	16	7,80%
8	Evaluación y Mejoramiento	3	2,07%
Total de requerimientos atendidos		205	100%

Figura 19. Tabla "PQRSFD por procesos"

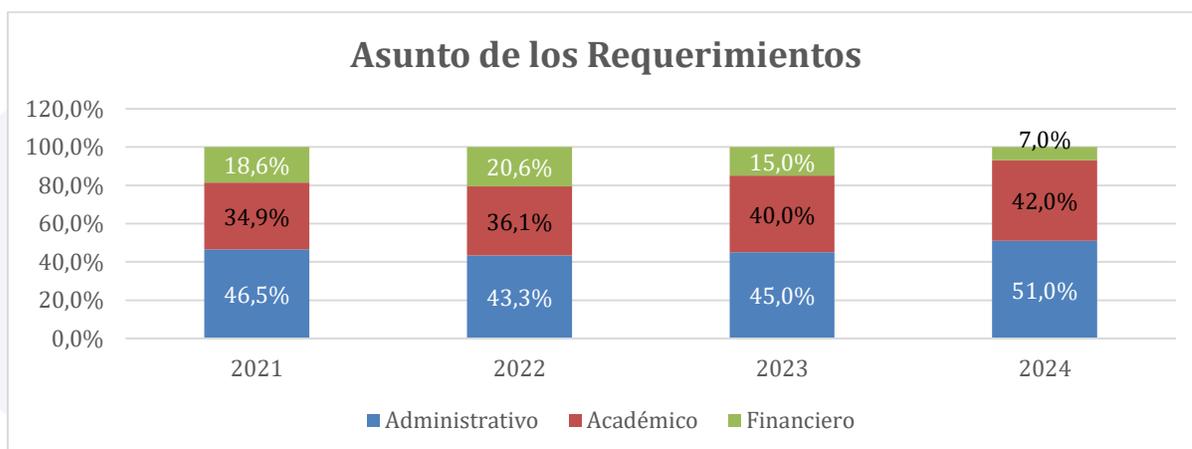
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

## 4. Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora

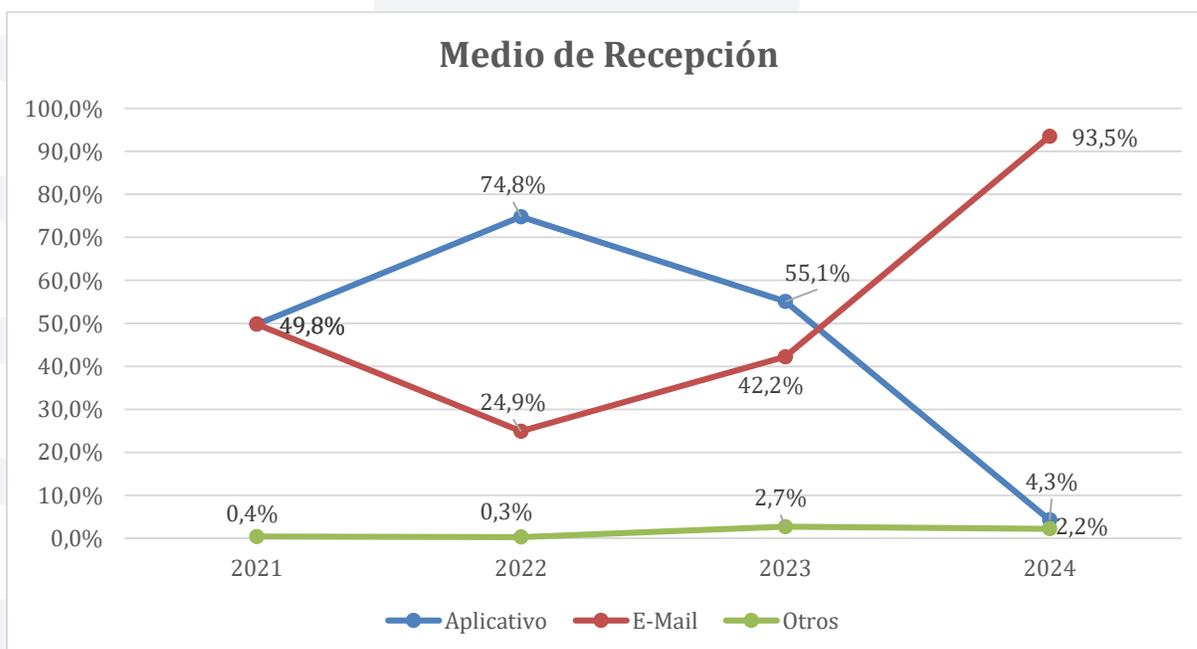
- Desde 2022 se viene presentando tendencia a la reducción de requerimientos por el Sistema de PQRSFD, así como a los tiempos de respuesta que, en este trimestre fue de 3 días hábiles.
- Los requerimientos de tipo Petición, Solicitud de Información y Quejas, representan entre el 68.8% y el 85.9% de todos 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, pero se *sugiere especialmente revisar los temas de las Solicitudes de Información y Consultas para reforzar los contenidos y medios de comunicación, con el objetivo de reducir sus cantidades en el Sistema de PQRSFD, pues ellas dan indicios de las principales necesidades de los usuarios:*

- 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