

UNICAMACHO
años

lo soñamos
lo vivimos



1° INFORME DE PQRSFD

Vigencia 2025

Institución Universitaria Antonio José Camacho

**Diciembre 1 de 2024 a
febrero 28 de 2025**

Elaborado por:

YAMILETH ALVAREZ CASTILLO
Docente Tiempo Completo
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



SC-CER
115543

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
2. Resultados Históricos	2
3. Descripción y Análisis de PQRSFD	3
3.1 Tipo de Requerimientos Recibidos	3
3.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD	4
3.3 Medio de Recepción de PQRSFD	4
3.4 Asunto de las PQRSFD	5
4. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales	5
5. Descripción y Análisis Derechos de Petición	5
5.1 Distribución de los Derechos de Petición por Asunto	6
5.2 Distribución de los Derechos de Petición por Estamento	7
6. Retroalimentación de PQRSFD	8
7. Conclusiones y Recomendaciones	9

1. Introducción

Este 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 período comprendido entre el 1 de diciembre de 2024 y el 28 de febrero de 2025. Su objetivo es identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las respuestas, con el fin de formular recomendaciones a los responsables de las dependencias encargadas de atender los requerimientos, a los líderes y gestores de procesos y a la Alta Dirección; contribuyendo así al mejoramiento continuo de los procesos institucionales y a ofrecer un servicio más eficiente a los estudiantes y demás grupos de interés.

El informe presenta el número de requerimientos recibidos y los tiempos de respuesta promedio, durante el período evaluado, en comparación con los plazos establecidos por la normativa vigente y con periodos anteriores. Además, analiza las PQRSFD discriminadas por tipo de requerimiento, perfil de usuario, canal de recepción y asuntos tratados. También se examina la atención de requerimientos en función de los procesos institucionales, detallando los principales temas abordados con el propósito de identificar aquellos más recurrentes.

Se incluye un numeral específico para presentar resultados relevantes sobre los derechos de petición que son tramitados directamente desde la Secretaría General, así como un apartado para describir la retroalimentación que se realiza sobre las respuestas entregadas a los peticionarios.

Finalmente, con base en la información analizada, se presentan conclusiones y recomendaciones para que sean revisadas por los distintos procesos para fortalecer la calidad del servicio brindado a los usuarios.

2. Resultados Históricos

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRSFD (EM-F-8)”, el Sistema de PQRSFD ha atendido 54 requerimientos en este primer trimestre del año 2025, y el siguiente historial de **P**eticiones (**P**), **S**olicitudes de **I**nformación (**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	2020	2021	2022	2023	2024	I-2025
Días de Respuesta	7	6,4	4	4	3	5
Cantidad anual de Requerimientos	562	484	305	294	205	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 se viene 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, 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.

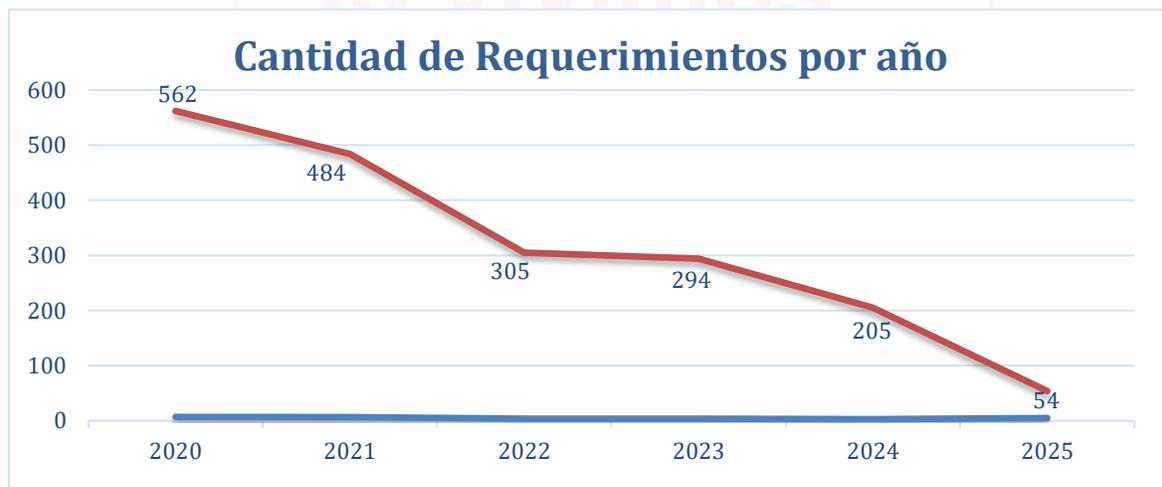


Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

En este último trimestre, la UNIAJC ha resuelto los requerimientos en un tiempo promedio de 5 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

De los 54 requerimientos recibidos entre el 1 de diciembre 2024 y el 28 de febrero 2025, solo uno (1) se radicó por medio telefónico y los restantes 53 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 los 54 requerimientos discriminados por **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 Consultas con un 27.8% (15 requerimientos); Quejas con un 16.7% (9 requerimientos); Peticiones con un 9.3% (5 requerimientos); Reclamos con un 1.9% (1 requerimientos). No se recibieron requerimientos sobre Sugerencias, Felicitaciones ni Denuncias.

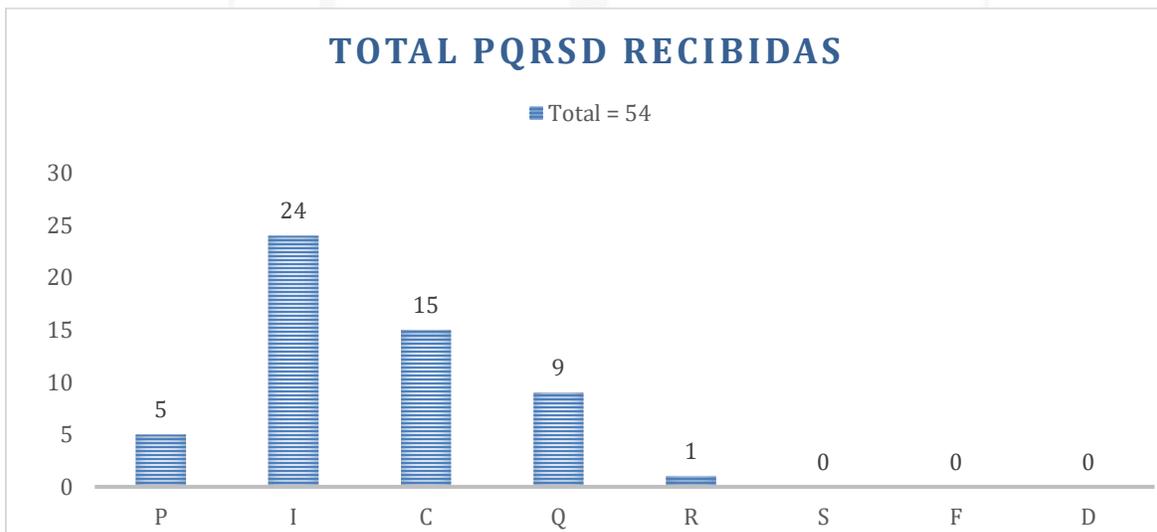


Figura 3. Gráfica “Total de PQRSFD recibidas”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran el 68.5% de los requerimientos recibidos (37), seguido por **Aspirantes** con el 14.8% (8). **Otros** con el 11.1% (6), **Egresados** con el 3.7% (2) y finalmente **Docentes y funcionarios** con el 1.9% (1).

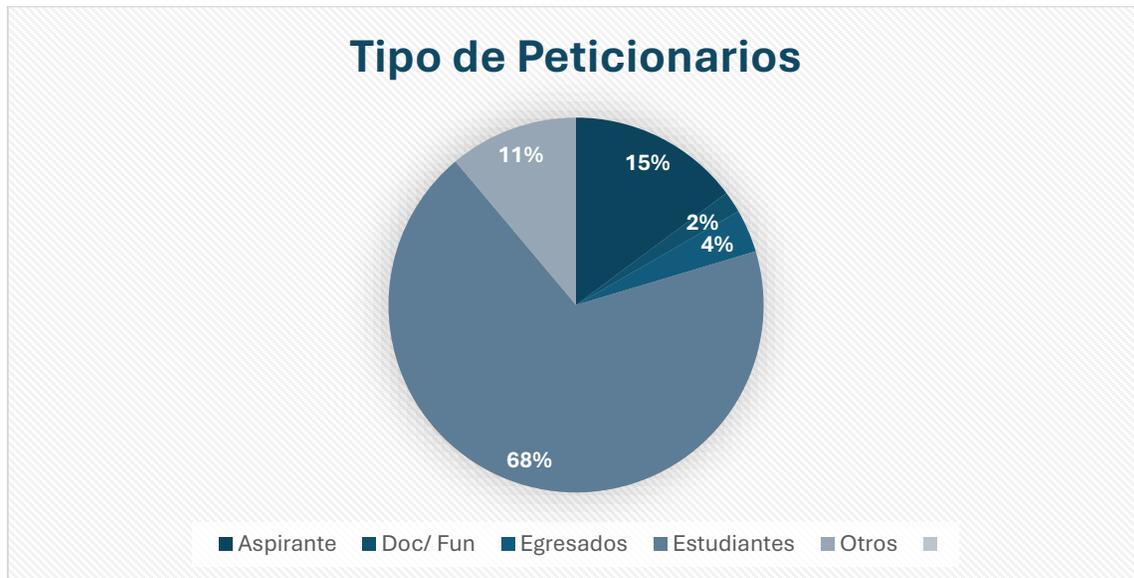


Figura 4. Gráfica “Tipo de Peticionarios”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

El Sistema de PQRSFD 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 buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co, para interponer los requerimientos con un 98.1% (53 requerimientos) y un (1 requerimiento) en los medios Telefónico y Personal. El Buzón Físico y el Aplicativo PQRSFD no fueron utilizados en este periodo; el aplicativo ha venido presentando fallas, debido a la migración de tecnología de comunicaciones que implemento la institución. Esto ha generado inconvenientes en la conectividad, lo que afecta el correcto funcionamiento de la aplicación. Inicialmente, no se previó este impacto, y fue hasta el mes febrero cuando se identificaron las causas del problema, la cual ya se está trabajando en corregir las fallas.

3.4 Asunto de las PQRSFD

El “Asunto” más requerido es el **Académico** con un **54%** (29), seguido por el **Administrativo** con un **39%** (21) y el **Financiero** como el menos usado con un **7%** (4).

4. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

El proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, donde se concentró el 70.37% de los requerimientos recibidos que se distribuyeron entre las Unidades Académicas y la Oficina de admisiones y registro académico (OARA), seguido por el proceso 5. Gestión Financiera, donde Tesorería atendió el 12.96% de los requerimientos; 1. Direccionamiento Estratégico y 6. Gestión del Bienestar Humano atendieron un 7.41% cada uno. El proceso 7. Gestión de Infraestructura el 1.85% de requerimientos. Los procesos 3. Investigación, 4. Proyección Social y 8. Evaluación y Mejoramiento, no atendieron requerimientos este trimestre.

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.

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos	
		Cantidad	%	Cantidad	%
1. Direccionamiento Estratégico	Oficina de Mercadeo	4	7,41	4	7,41
2. Docencia	Unidades Académicas	22	40,74	38	70,37
	Of. de Adm. y Registro Académico	12	22,22		
	Centro de Idiomas	2	3,70		
	Vicerrectoría Académica	2	3,70		
5. Gestión Financiera	Tesorería	5	9,26	7	12,96
	Oficina Asesora de Jurídica	2	3,70		
6. Gestión del Bienestar Humano	Desarrollo del Talento Humano	1	1,85	4	7,41
	Oficina de Bienestar Universitario	3	5,56		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina TIC	1	1,85	1	1,85
Total requerimientos		54	100	54	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 sus 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 2024 y 28 de febrero de 2025, permiten realizar un análisis de la distribución de asuntos según su tipo, representados en porcentajes. Durante el periodo analizado ingresaron (26) Derechos de Petición.

5.1 Distribución de los Derechos de Petición por Asunto

Administrativo (38.5%): 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.

Financiero (53.8%): 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.

Académico (7.7%): 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.

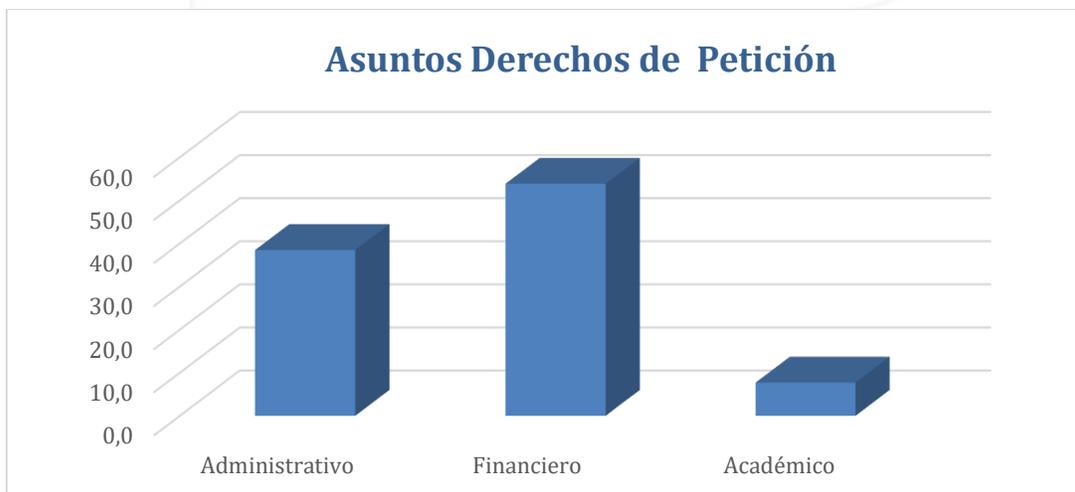


Figura 6. Tabla “Asunto Derechos de Petición”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

5.2 Distribución de los Derechos de Petición por Estamento

Estudiantes (77%): Los estudiantes son los principales usuarios de este canal de 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: Admisión, política de gratuidad y Programa DIGICAMPUS.

Externo (15%): 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%): Los egresados hacen un número relativamente bajo de los derechos de petición. 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.

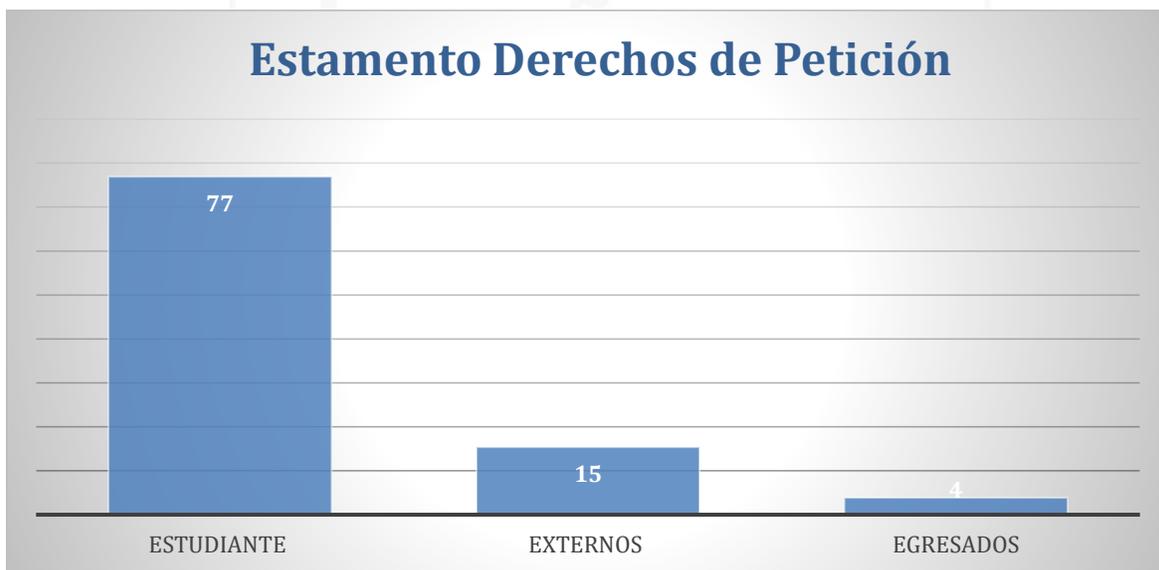


Figura 6. Tabla “Estamento de Derechos de Petición
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

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, 61.6% en 2023 y 98% en 2024. Para los 54 Requerimientos del primer trimestre de 2025, la comunicación fue efectiva con 49 peticionarios (90%), y el promedio de calificación fue de 4.1 (Meta de 3.5).

En el Proceso 2. Docencia se identificaron tres (3) casos calificados como “respuesta insuficiente”, los cuales fueron validados por los responsables. Sin embargo, debido a que las respuestas no fueron afirmativas en relación con la solicitud del peticionario, era comprensible recibir una valoración negativa.

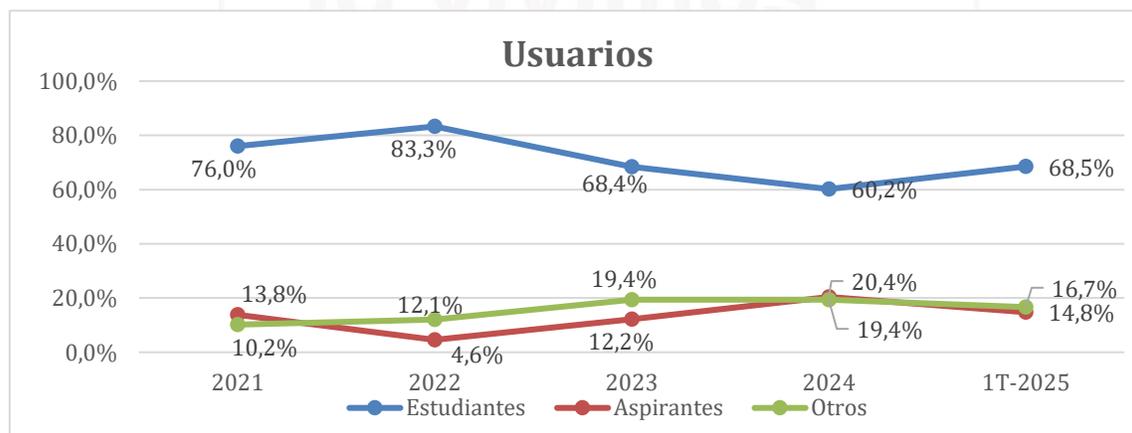
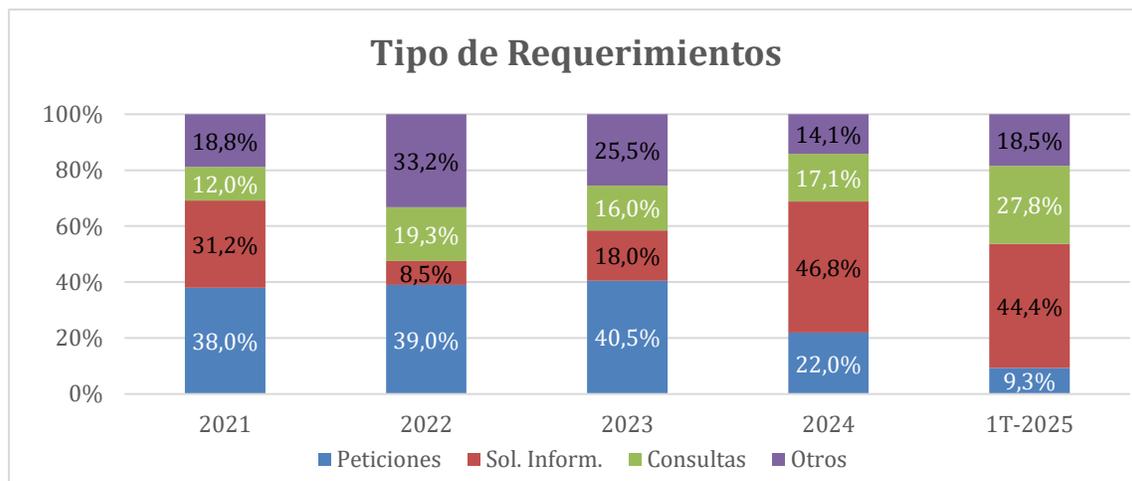
En procura de que el factor “Oportunidad”, sea siempre satisfactorio, desde el Área de Calidad Institucional se hace énfasis especial en el compromiso de los funcionarios responsables de atender las PQRSFD, con el objetivo de reducir el tiempo promedio de respuesta.

Tanto la prontitud como la precisión y cordialidad en las respuestas, son importantes 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:

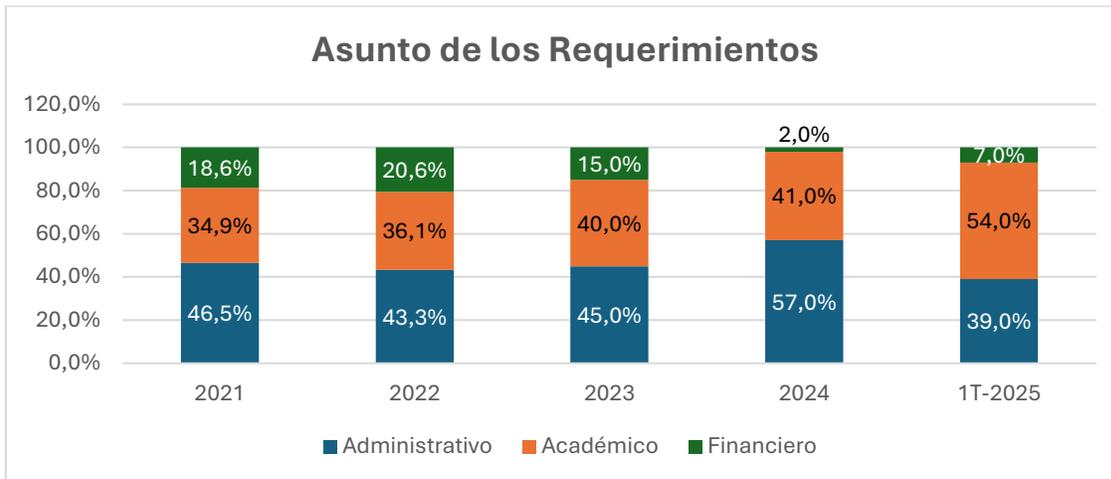
- *Se analizaron diferentes casos en diferentes áreas con el objetivo de establecer procedimientos claros sin buscar culpables, sino mejores prácticas que facilitaran los procesos y proporcionar soluciones oportunas y contundentes.*
- *Se realizaron sensibilizaciones con las áreas que atendían PQRSFD, con el objetivo de analizar casos reales y proponer respuestas claras y completas, evitando que se repitan las mismas situaciones. También se procuró que los peticionarios se sintieran satisfechos con la respuesta a sus requerimientos y, de este modo, pudieran dar una buena calificación, incluso en los casos en que no se pudieron ofrecer respuestas positivas debido a políticas o procesos institucionales.*

7. Conclusiones y Recomendaciones

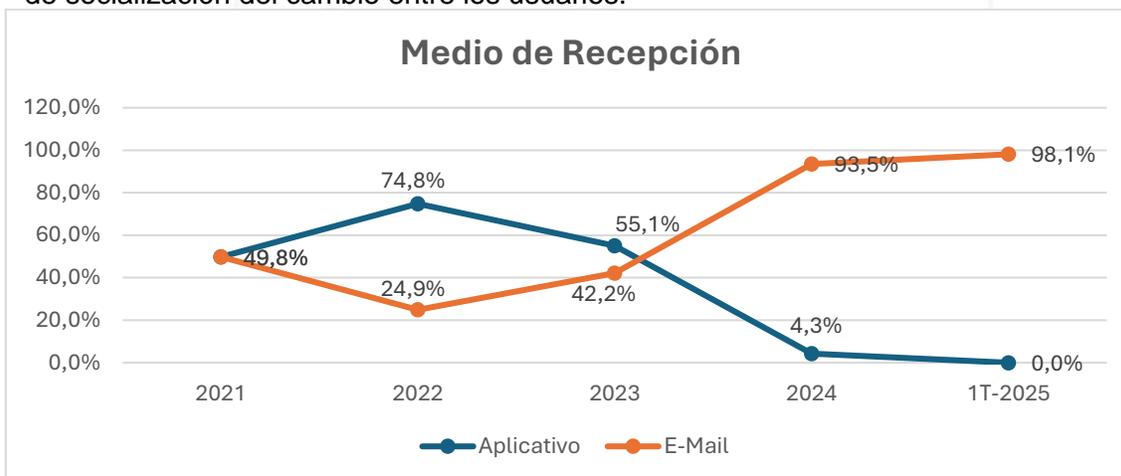
- Desde 2020 se viene presentando tendencia a la reducción de requerimientos por el Sistema de PQRSFD, así como a los tiempos de respuesta.
- Los requerimientos de tipo Solicitud de Información, Consultas y Peticiones, representan el 81,5% de todos los que llegan al Sistema de PQRSFD, mostrando así que 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 que se marca 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 también se han incrementado sustancialmente en los últimos años.



- La satisfacción con las respuestas a los requerimientos tiene un promedio de 4.1 superando la meta del 3,5 y fue obtenida con la retroalimentación del 90% 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.

- Todos los funcionarios y en especial quienes atienden usuarios y/o responden PQRSFD, deben 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).

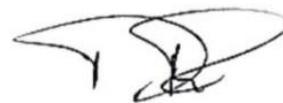
lo soñamos
lo vivimos

Elaborado



Yamileth Álvarez Castillo
Docente Tiempo Completo
Oficina Asesora de Planeación

Revisado



Diana Carolina Rodríguez Ordóñez
Profesional de Calidad Institucional
Oficina Asesora de Planeación