

3° INFORME DE PQRSFD Vigencia 2025

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Diciembre 1 de 2024 a
Agosto 31 de 2025

Elaborado por:

YAMILETH ALVAREZ CASTILLO
Docente Tiempo Completo

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional Gestión de 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° INFORME DE PQRSFD	0
Vigencia 2025	0
Institución Universitaria Antonio José Camacho	0
Tabla de Contenido	0
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	6
5.1 Distribución de los Derechos de Petición por Asunto	7
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 31 de agosto 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 han atendido 153 requerimientos hasta el tercer 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, con sus tiempos promedio de respuesta en días hábiles:

Año	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025-3
Días de Resp	7.5	7	6,4	4	4	3	5
Cantidad de Requerimientos por año	364	562	484	305	294	205	153

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.

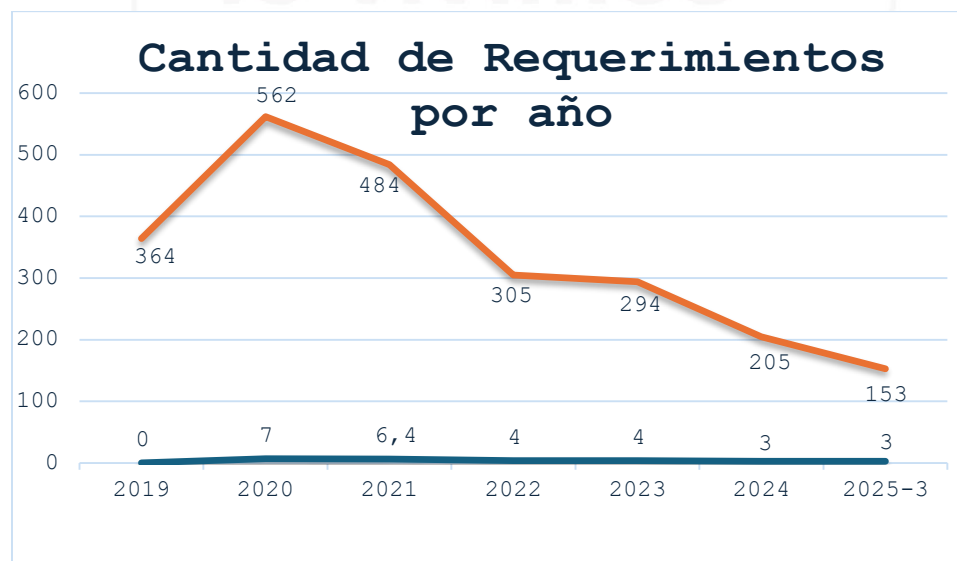


Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Co corte al 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.

Descripción y Análisis de PQRSFD

De los 153 requerimientos recibidos entre el 1 de diciembre 2024 y el 31 de agosto de 2025, solo uno (1) se radicó por medio telefónico, tres (3) fueron recibidos por el buzón físico, tres (3) recibidos por el aplicativo y los restantes 146 fueron radicados por medio del correo electrónico. Se respondió un (1) requerimiento atrasado en este periodo, dado que el caso estuvo en seguimiento por parte del área encargada de responder.

3.1 Tipo de Requerimientos Recibidos

En el siguiente gráfico se presentan los 153 requerimientos discriminados por **Peticiones**, **Solicitudes de Información**, **Consultas**, **Quejas**, **Reclamos**, **Sugerencias**, **Felicitaciones** y **Denuncias**.

La mayor cantidad corresponde a Solicitudes de Información con un 42.5% (65 requerimientos); seguido de Consultas con un 24.8% (38 requerimientos); Quejas con un 15.0% (23 requerimientos) y Peticiones con un 13.7% (21 requerimientos). Las cantidades y sus porcentajes por tipo se pueden apreciar a continuación, en la Figura 3.

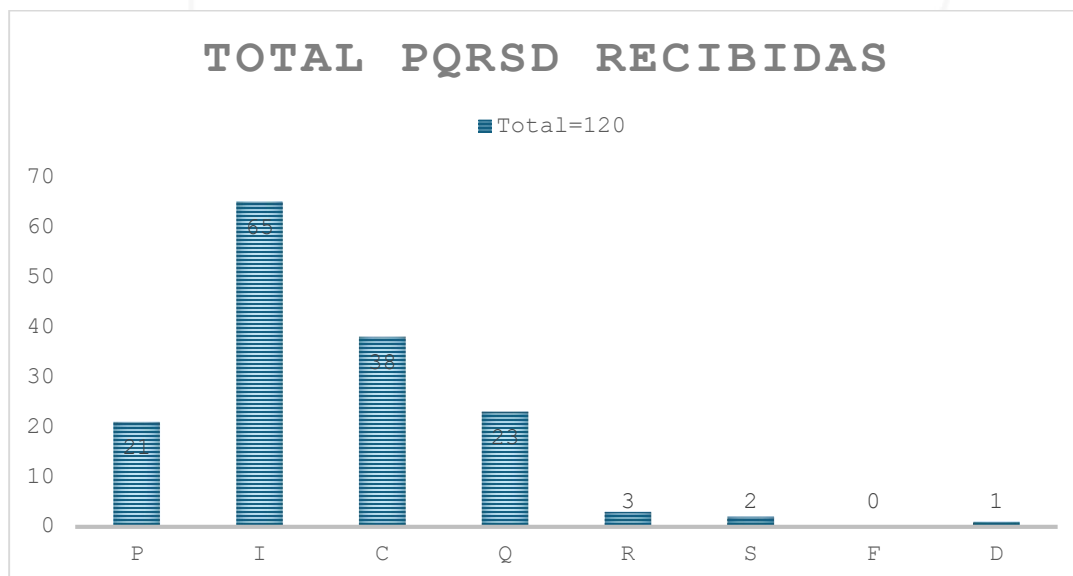


Figura 3. Gráfico “Total de PQRSFD recibidas”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran el 71.2% de los requerimientos recibidos (109), seguido por **Aspirantes** con el 14.4% (22). **Otros** con el 11.1% (17), **Docentes y funcionarios** con el 2.0% (3) y finalmente **Egresados** con el 1.3% (2).

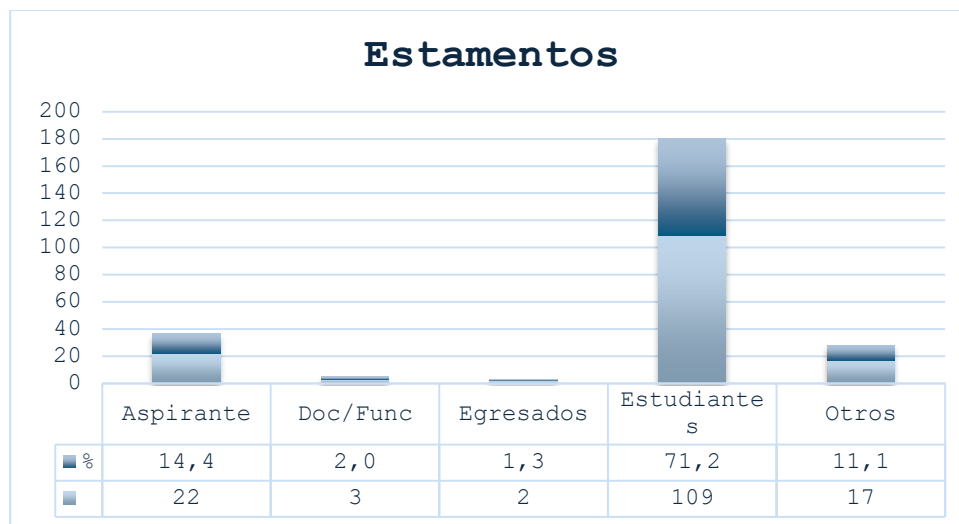


Figura 4. Gráfico “Tipo de Peticionarios”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

En la UNIAJC se contempla que los **Docentes y Funcionarios** usen los conductos regulares para manifestar sus inquietudes académicas y/o administrativas, de tal forma que el Sistema de PQRSFD sólo se utilice 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 95.4% (146 requerimientos) tres (3 requerimiento) en el Aplicativo, tres (3 requerimiento) en el Buzón Físico y un (1 requerimiento) en los medios Telefónico y Personal. A partir del mes de agosto se activó nuevamente el funcionamiento del aplicativo PQRSFD el cual ha venido funcionando con normalidad.

3.4 Asunto de las PQRSFD

El análisis de los asuntos gestionados permite identificar las áreas con mayor demanda y orientar mejor los recursos y esfuerzos institucionales. En este contexto, se realizó una revisión de los registros clasificados según el tipo de asunto: Académico, Administrativo y Financiero. A continuación, se presenta la distribución porcentual de cada uno, lo que permite visualizar cuáles son los estamentos más requeridos por los usuarios y cuáles presentan menor actividad.

En cuanto a los asuntos más requeridos, el ámbito **Académico** representa la mayor parte de las solicitudes, concentrando un 49% del total, lo que equivale a (75 requerimientos). Le sigue el ámbito **Administrativo**, con un 46% (71 requerimientos), indicando también una participación significativa en las solicitudes. Por último, el ámbito **Financiero** es el menos consultado, con solo un 5% de (7 requerimientos), reflejando una baja incidencia en comparación con los otros dos tipos.

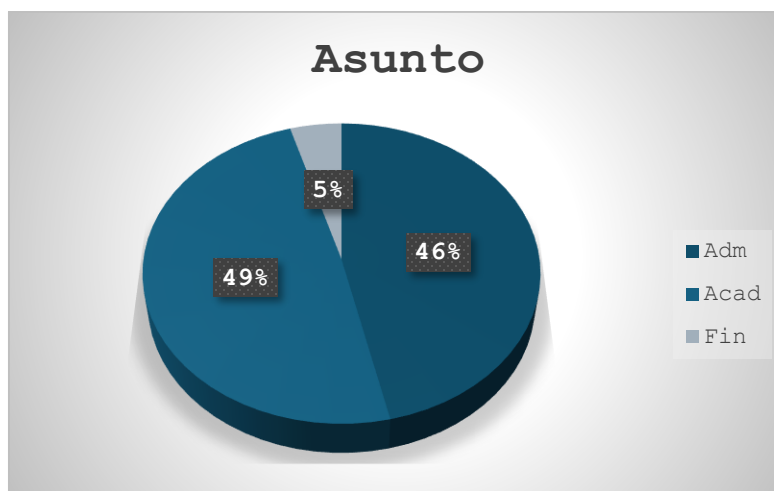


Figura 5. Gráfico “Asunto de las PQRSFD”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

El proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, donde se concentró el 65.36% de los requerimientos recibidos que se distribuyeron entre las Unidades Académicas y la Oficina de admisiones y registro académico (OARA), seguido por el proceso el 6. Gestión del Bienestar Humano con el 9.15%; los procesos 5. Gestión Financiera al igual que el 1. Direccionamiento Estratégico atendieron el 8.50% de los requerimientos cada uno. Las cantidades de y sus porcentajes por tipo se pueden apreciar a continuación, en la Figura 3

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 Comunicaciones	2	1,31	13	8,50
	Oficina de Mercadeo	11	7,19		
2. Docencia	Unidades Académicas	59	38,56	100	65,36
	Of. de Adm. y Registro Académico	34	22,22		
	Centro de Idiomas	5	3,27		
	Vicerrectoría Académica	2	1,31		
3. Investigación	Decano de Investigaciones	0	0,00	0	0,00
4. Proyección Social	Centro de Idiomas	2	1,31	2	1,31
5. Gestión Financiera	Tesorería	10	6,54	13	8,50
	Oficina Asesora de Jurídica	3	1,96		
6. Gestión del Bienestar Humano	Desarrollo del Talento Humano	5	3,27	14	9,15
	Oficina de Bienestar Universitario	9	5,88		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina TIC	7	4,58	10	6,54
	Infraestructura física	1	0,65		
	Servicios Generales	2	1,31		
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Información	1	0,65	1	0,65
Total requerimientos		153	100,00	153	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 31 de agosto de 2025, permiten realizar un análisis de la distribución de asuntos según su tipo, representados en porcentajes. Durante el periodo analizado ingresaron (80) Derechos de Petición.

5.1 Distribución de los Derechos de Petición por Asunto

Administrativo (25) – 31.3%: Los asuntos administrativos constituyen el mayor porcentaje de casos. Estas son solicitudes de información variada, como requerimientos de estudiantes sobre solicitud de información de prácticas estudiantiles, información Prueba saber TyT o Saber Ty, y Proceso de admisión entre otras.

Financiero (19) – 23.8%: La categoría de asuntos financieros representa un porcentaje considerable de las peticiones. Este porcentaje está relacionado con Programa DIGICAMPUS y Política de gratuidad.

Académico (36) – 45%: Los asuntos académicos representan la menor proporción. Incluyen temas como Cambio de docente, Inconformidad con calificación, inconformidades con docentes y otros similares.

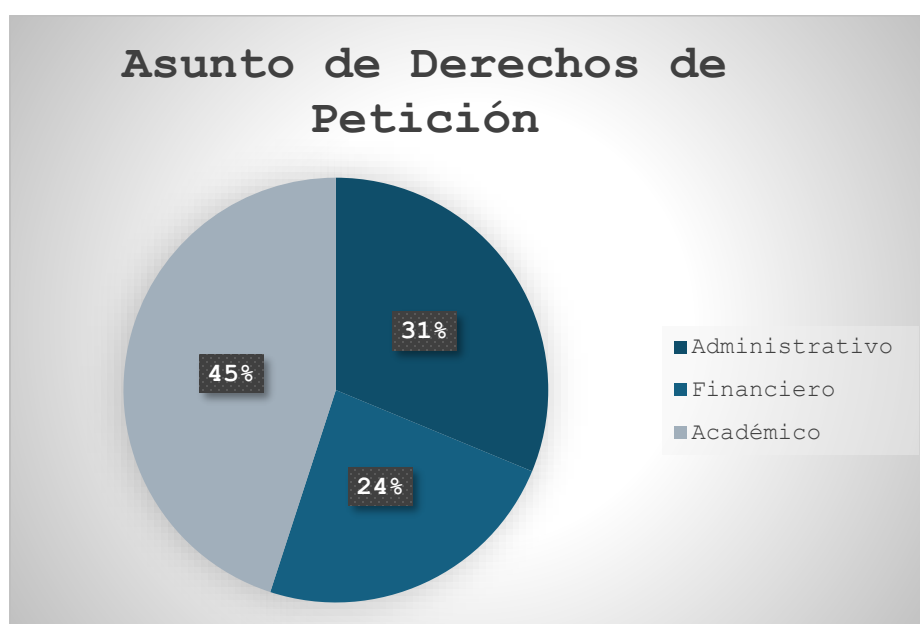


Figura 6. Tabla “Asunto Derechos de Petición”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

5.2 Distribución de los Derechos de Petición por Estamento

Estudiantes (75.0%): 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 (20.%): 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 (2%): 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.

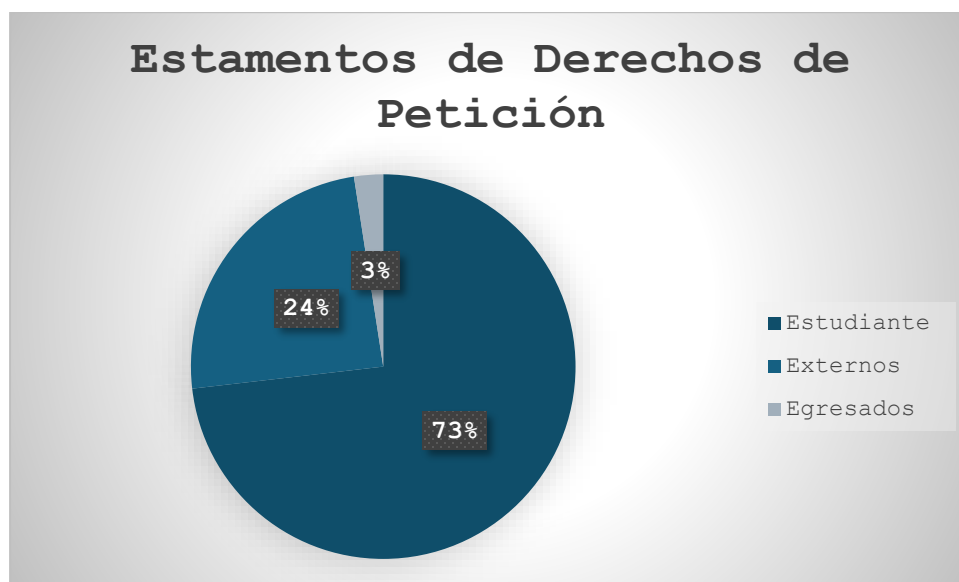


Figura 6. Tabla "Estamento de Derechos de Petición"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

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 153 Requerimientos con corte al tercer trimestre de 2025, la comunicación fue efectiva con 144 peticionarios (94.1%), y el promedio de calificación fue de 4.1 superando la 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. No obstante, dado que las respuestas no satisfacían de manera afirmativa la solicitud del peticionario, resulta comprensible que hayan recibido una valoración negativa.

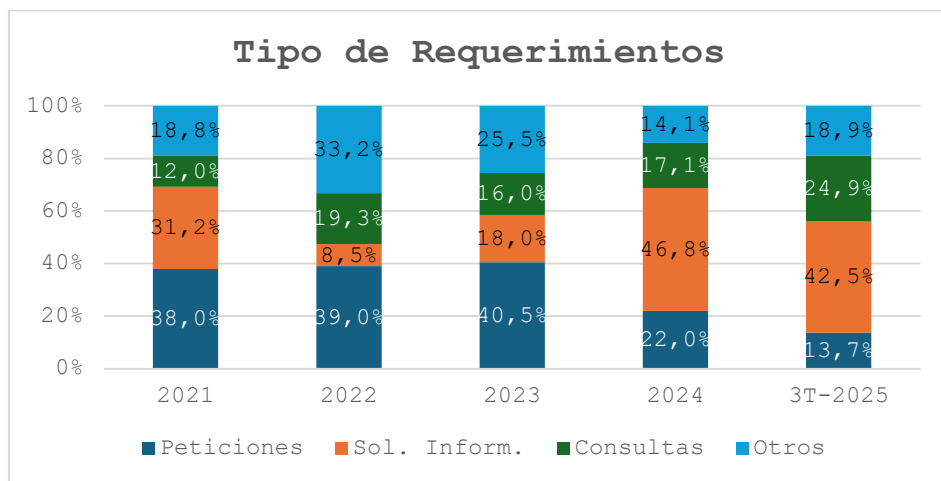
De este modo, en procura de que el factor “Oportunidad”, sea siempre satisfactorio, desde el Área de Calidad Institucional se hace énfasis especial en el compromiso de los funcionarios responsables de atender las PQRSFD, con el objetivo de reducir el tiempo promedio de respuesta.

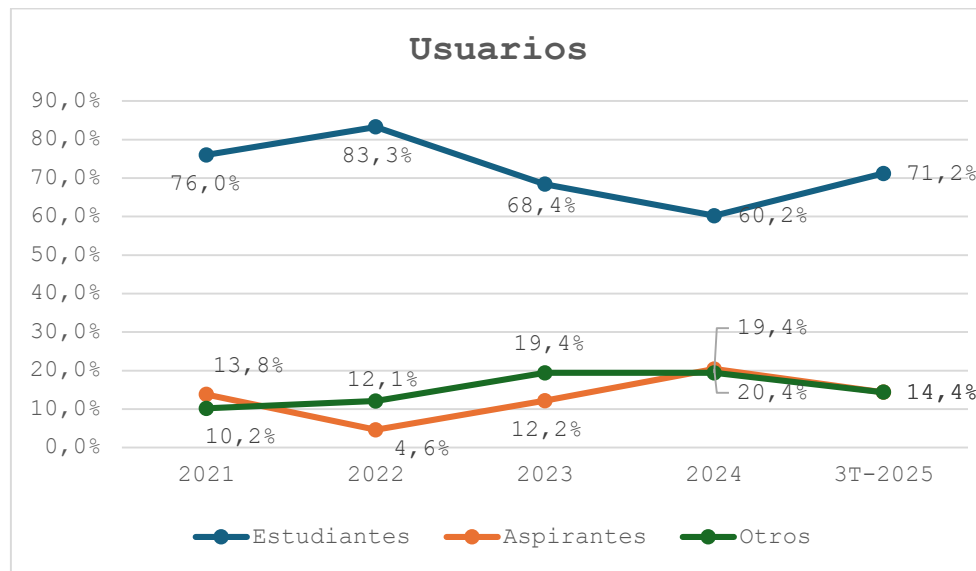
Tanto la prontitud como la precisión y cordialidad en las respuestas, son importantes para la satisfacción de los estudiantes y demás usuarios del sistema de PQRSFD, por ello se tienen planteadas desde Calidad Institucional las siguientes actividades cuando se presentan retroalimentaciones con baja calificación, 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.

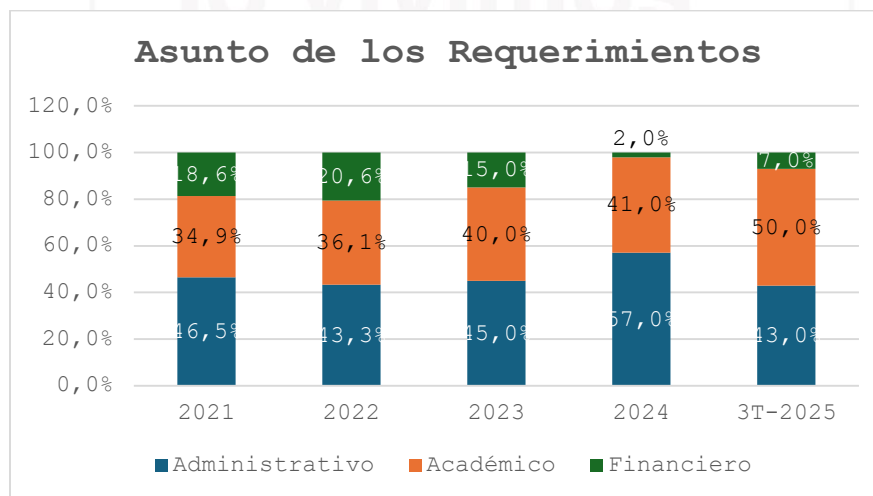
7. Conclusiones y Recomendaciones

- 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 56.2% 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.

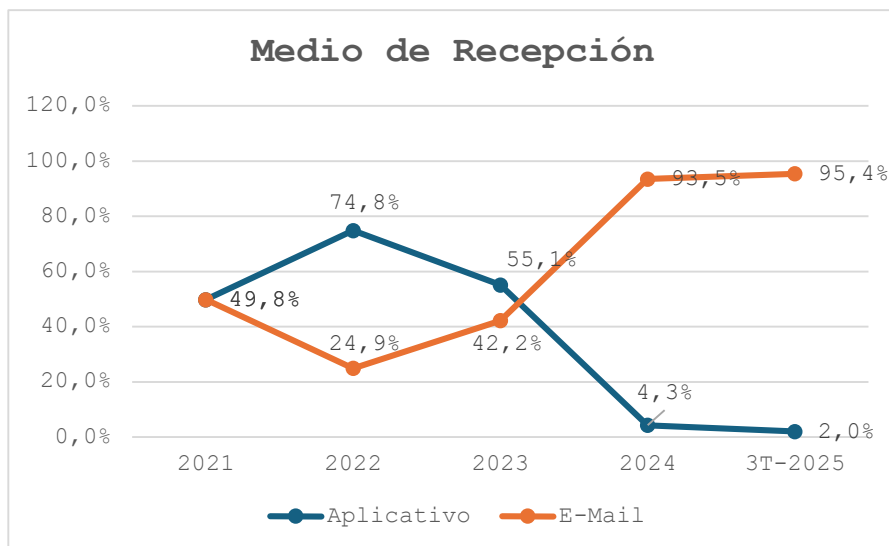




- Los asuntos Financieros muestran un decrecimiento que se marca en los dos últimos años, lo cual se asocia con las mejoras desarrolladas desde la Tesorería en su organización y comunicación con los estudiantes. Sin embargo, para el tercer trimestre del año 2025 se observa un leve aumento en los requerimientos. Adicionalmente, los asuntos Académicos 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 94.1% de los usuarios.
- El medio de recepción de los requerimientos en los dos últimos años migró del Aplicativo al Correo electrónico y desde Calidad Institucional se adelantarán 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, se deberá 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 Álvarez

Yamileth Álvarez Castillo
Docente Tiempo Completo
Oficina Asesora de Planeación

Revisado

Diana Carolina Rodríguez

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