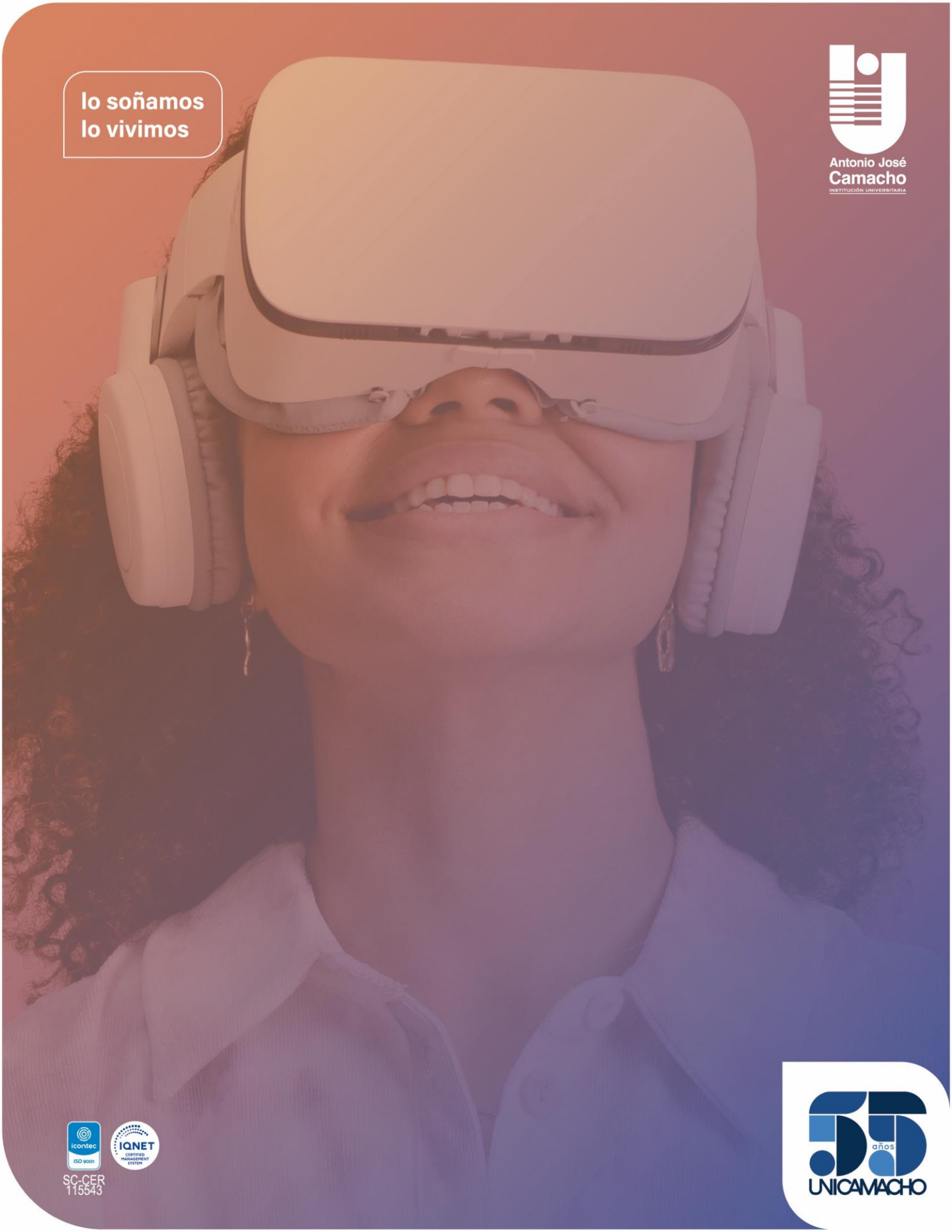
lo soñamos
lo vivimos



Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

icontec ISO 9001
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
SC-CER 115543

55 años
UNICAMACHO

INFORME DE PQRSFD
Consolidado 2025

1 dic. 2024 a 30 nov. 2025

Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Elaborado por:

YAMILETH ALVAREZ CASTILLO
Docente Ocasional Tiempo Completo
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 3

1. Resultados Históricos 4
2. Descripción y Análisis de PQRSFD 5

2.1 Análisis por Género del Peticionario 5

2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas 6

2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD 6

2.4 Medio de Recepción de PQRSFD 7

2.5 Asunto de las PQRSFD 8

2.6 Requerimientos Radicados por Mes 9

3. Aspectos de los Tipos de Requerimientos 10

3.1 Peticiones 10

3.2 Solicitud de Información 11

3.3 Consultas 12

3.4 Quejas 12

3.5 Reclamos 13

3.6 Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias 13

4. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción 14

4.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción 14

4.2 PQRSFD sin Relación con Satisfacción 17

5. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales 18
6. Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora 21

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 2024 y el 30 de noviembre de 2025. 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 grupos de interés, promoviendo un mejor servicio.

En su primera parte, se presenta la cantidad histórica de requerimientos y sus tiempos de respuesta promedio de los últimos 7 años, 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 2025, 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, su ubicación, los medios de recepción, los asuntos, y aspectos (temas reiterativos), así como 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 procurando identificar los temas más frecuentes, aunque 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**), Solicitudes 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	2025
Días de Resp.	**7**	**6,4**	**4**	**4**	3	5
Cantidad de Requerimientos por año	**562**	**484**	**305**	**294**	**205**	**196**

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

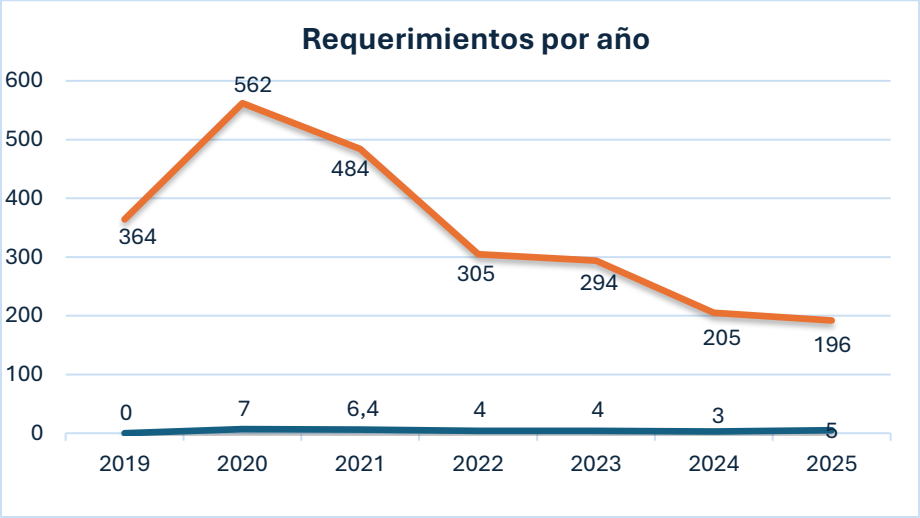


Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

El comportamiento histórico del número de PQRSFD atendidas por la UNIAJC, se encontraba en crecimiento hasta el año 2020, pero desde el año 2021 inició un descenso en la cantidad de requerimientos recibidos (13,88% con relación a 2020) y para la vigencia 2022 la disminución fue más significativa (36,98% con relación a 2021).

Estas reducciones se atribuyen a que la mayoría de requerimientos son solicitudes de información que se resuelven con el mejoramiento en los canales de comunicación desarrollados por la UNIAJC, tales como las redes sociales institucionales y el enlace del Sistema Institucional de Apoyo - SIA. http://www.uniajc.edu.co/sia/, que permiten al estudiante y grupos de interés 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 requerimiento 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 2025 la UNIAJC resolvieron los requerimientos en un tiempo promedio de 5 días hábiles. Se considera que adicional al compromiso de los funcionarios que responden las PQRSFD, las acciones 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 2025, el número de respuestas con retraso haya sido solo un (1) requerimiento.

2. Descripción y Análisis de PQRSFD

Entre el 1 de diciembre de 2024 y el 30 de noviembre de 2025, se atendieron 196 requerimientos, mediante el Sistema de PQRSFD, de los cuales 181 fueron radicados por medio del correo electrónico, 11 por medio de Aplicativo PQRSFD, 3 por el buzón físico y 1 por medio telefónico.

2.1 Análisis por Género del Peticionario

De acuerdo con el género del peticionario, las PQRSFD se distribuyen en Femenino 62.1%, Masculino 36.4%, Empresa 1.5% y Anónimos 0.5%. También es importante observar como en todas las unidades académicas la mayor participación es de las mujeres, en especial la FEDV (23.98%), a excepción de la facultad de ingenierías en que son los hombres (17.86%).

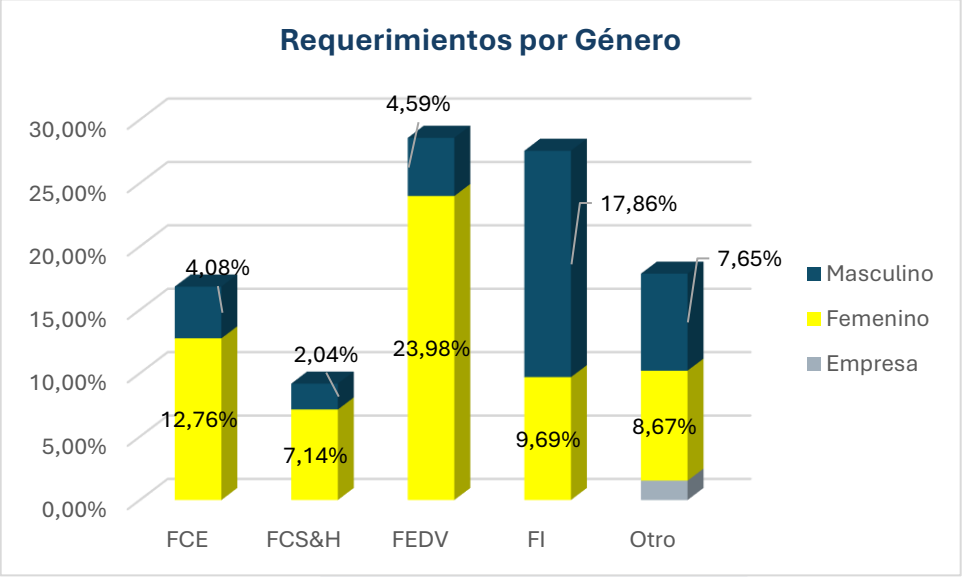


Figura 3. Gráfico "PQRSFD por Género y Unidad académica"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

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 (122 Requerimientos), seguido por los hombres (71 Requerimientos) y en menor medida, por empresas (3).

Distribución de Peticionarios por Género		
Genero	Cantidad	%
Femenino	122	62,2
Masculino	71	36,2
Empresa	3	1,5
Otro	0	0
Total	196	100,0

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 196 PQRSFD atendidas durante la vigencia evaluada, según su tipo. Disminuyeron un 3.06% (9 requerimientos), con relación al año anterior en que se atendieron 205 requerimientos

De mayor a menor porcentaje, se atendieron 45.6% Solicitudes de Información, 20.9% Consultas, 13.3% Peticiones, 15.3% Quejas, 3.6% Reclamos, 1.0% Denuncias, 0.5 % Sugerencias y ninguna Felicitación (0.0 %).

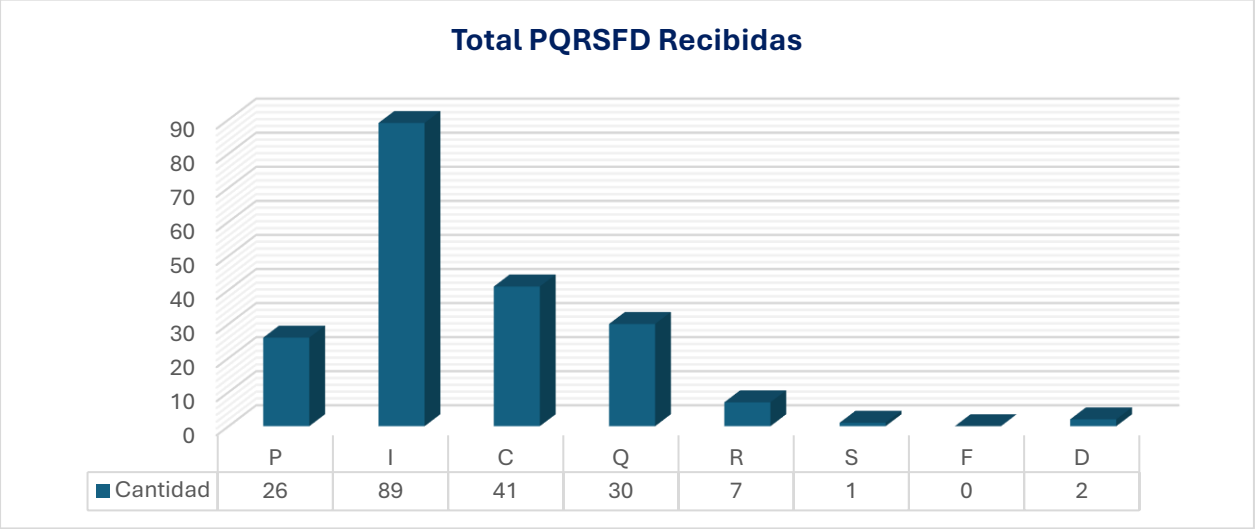


Figura 5. Gráfica "PQRSFD recibidas en 2025"
Fuente: Construcción propia – Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD

En esta vigencia, todas las PQRSFD fueron reportadas desde la Sede **Norte** (100%) correspondiente a 196 PQRSFD, y son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 69.4% (136) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **aspirantes** con 14.3% (28 requerimientos) y **otros** con 11.2% (22 requerimientos), y **Egresados** con un 1.5% (3). En cada estamento, la mayoría fueron Solicitudes de Información, sobre matricula Académica y certificado de notas.

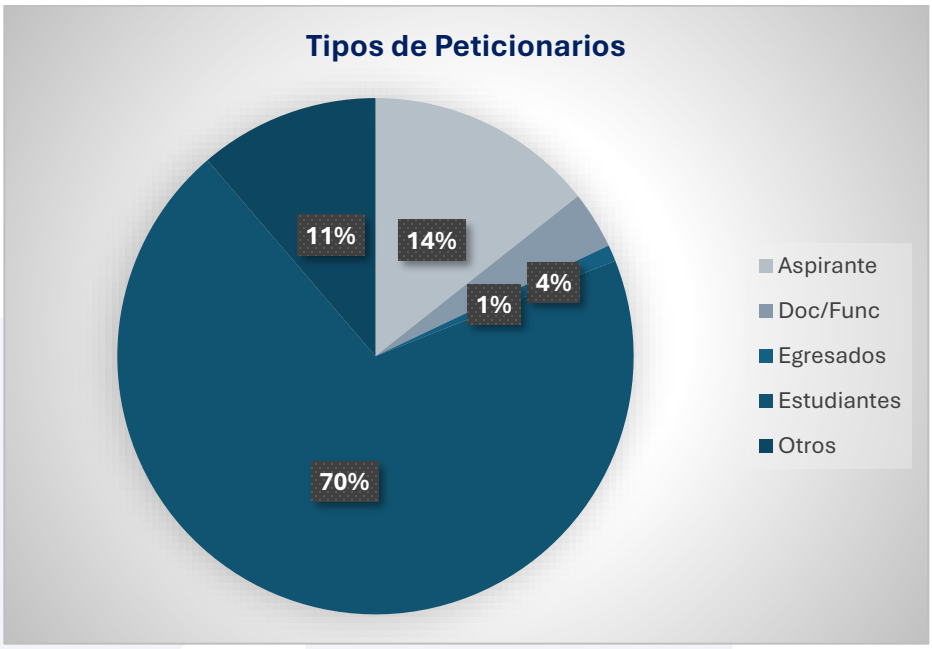


Figura 6. Gráfica "Tipo de Peticionarios y Requerimientos"
Fuente: Construcción propia – Área de Calidad Institucional UNIAJC

Se tiene contemplado que los Docentes y Funcionarios, sólo usen este mecanismo 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), y el Área de Calidad institucional las remitirá al comité pertinente para su respuesta y seguimiento dentro de los términos de ley, sin embargo, en este periodo se presentaron siete (7) requerimientos que en su mayoría no correspondían a estos temas sino que se pudieron haber tramitado por los conductos regulares.

2.4 Medio de Recepción de PQRSFD

En la vigencia evaluada, los usuarios utilizaron con mayor frecuencia **el correo electrónico buzponpqrs@admon.uniajc.edu.co** para interponer los requerimientos con un 92.3% (181 requerimientos); el **Aplicativo** 5.1% (11 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 97,9% de los requerimientos ingresan por el correo electrónico y el Aplicativo de PQRSFD:

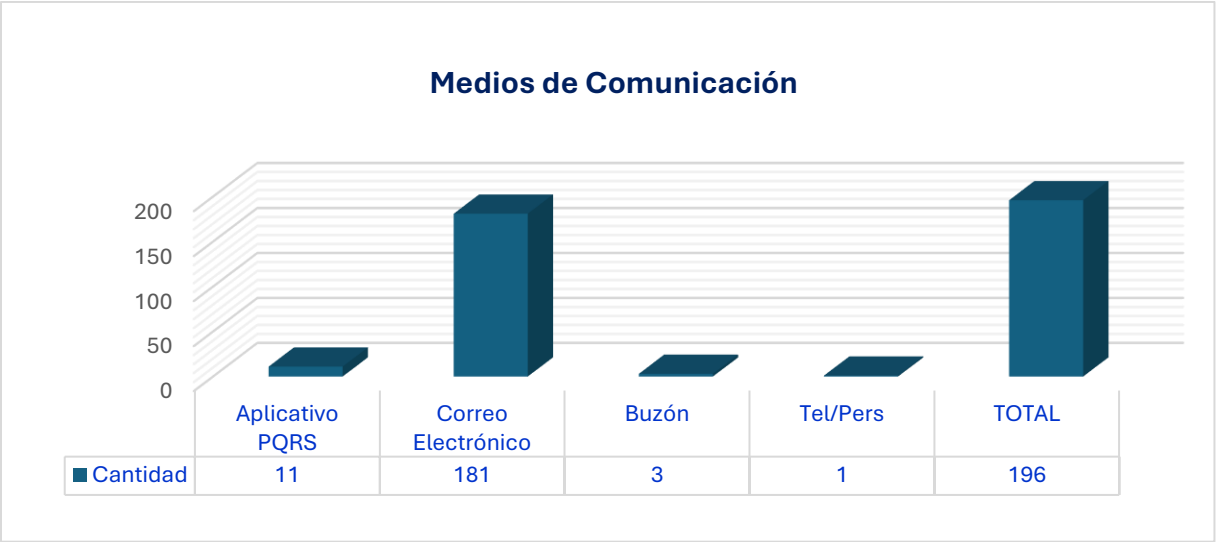


Figura 7. Gráfica "Medio de Recepción de PQRSFD"
Fuente: Construcción propia – Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.5 Asunto de las PQRSFD

En este año se recibió solo un (1) requerimiento **anónimo**, que ingresó por el aplicativo. Este 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 **Académico** con un **54% (107)**, seguido por el **Administrativo** con un **41% (80)** y el **Financiero** menos usado con un **5% (9),** reflejado en la siguiente gráfica:

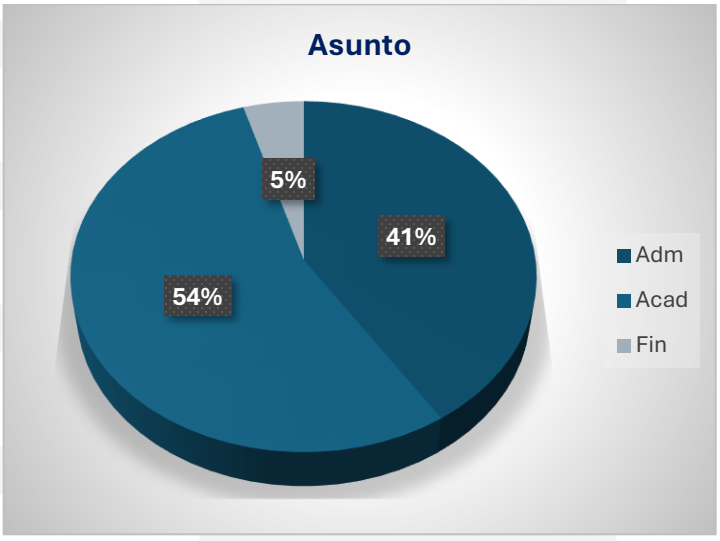


Figura 8. Gráfica "PQRSFD por Asunto"
Fuente: Construcción propia – Área de Calidad Institucional UNIAJC

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	Total x Mes
dic-24	-	2	-	1	-	-	-	-	3
ene-25	1	17	14	3	1	-	-	-	36
feb-25	4	5	1	5	-	-	-	-	15
mar-25	3	3	2	4	-	1	-	-	13
abr-25	-	4	1	1	-	-	-	1	7
may-25	1	3	4	2	-	-	-	-	10
jun-25	1	9	8	5	1	1	-	-	25
jul-25	5	13	3	2	-	-	-	-	23
ago-25	7	9	6	2	2	-	-	-	26
sept-25	3	2	1	5	-	5	-	-	16
oct-25	1	-	1	-	-	4	-	1	7
nov-25	-	3	-	-	3	9	-	-	15
Total x Tipo	26	70	41	30	7	20	0	2	

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

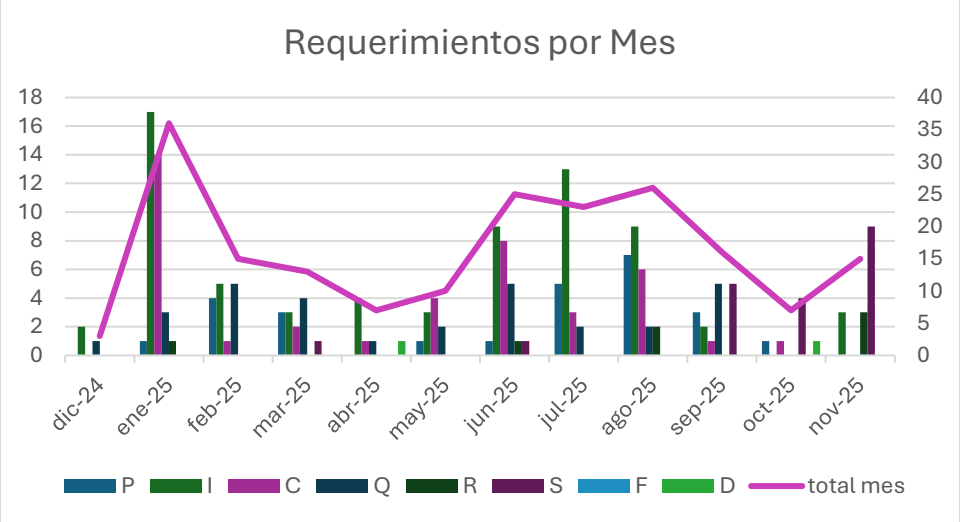


Figura 10. Gráfica “Requerimientos radicados por mes”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3. Aspectos de los Tipos de Requerimientos

Al momento de la edición de este informe, de las 196 PQRSFD tramitadas desde el 1 de diciembre de 2024 al 30 de noviembre de 2025, 193 (98,4%) 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 definir acciones de mejora:

Temas reiterativos	Cantidad por año					
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Varios por liquidación financiera	23	31	25	17	14	9
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	10	28	22	0	0	0
Solicitud de información o apoyo para inscripción	8	22	19	3	10	16
Información y solicitud de certificados	26	20	12	18	11	6
Solicitud de información y requerimientos sobre Jóvenes en Acción	8	20	11	1	0	0
Solicitud de apoyo para matricular	20	17	10	22	15	11
Solicitud de información de programa Académicos	8	15	8	1	6	5
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	25	14	8	5	2	0
Cargue y Solicitud de notas	19	13	6	1	5	6
Registro de pago para poder matricular	11	11	6	0	8	0
Varios por solicitud de descuentos	12	5	6	1	1	1
Validación Académica	10	5	6	6	0	3
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	4	4	6	5	3	4
Información para realizar pago	11	3	6	6	8	1
Solicitud de aprendices	5	2	4	5	17	3
Varios por atención al usuario en Tesorería	13	1	4	1	1	0
Costos de derechos de grado	20	0	4	1	8	0
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	7	0	0	7	2	3
Política de Gratuidad	0	0	5	9	10	4

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 2025:

3.1 Peticiones

Se presentaron 26 Peticiones por diferentes aspectos, 11 Administrativo (45.8%), 11 Académico (45.8%) y 2 Financiero (8.3%). Fueron muy variadas y la tabla refleja los requerimientos más reiterativos:

Asunto	Tema	Cantidad
Académico	Petición cambio de salón	2
	Información de Contacto	1
	Inconveniente con actualización de foto en Academusoft	1
	Petición de retiro académico	1
	Petición modalidad virtual	1
	Petición sobre adición de asignatura	1
	Centro de idiomas	1
	Consulta validación de título	1
	División del grupo SB141A	1
	Actualización de nota del diplomado en ciberseguridad	1
	Solicitud de actualización de notas del Proyecto de Grado	1
Administrativo	Vacante laboral	2
	Petición cambio de documento	1
	Petición salones con aire	1
	Petición propuesta comercial	1
	Petición cambio de salón	1
	Petición cambio de error ortográfico	1
	Petición sobre continuidad de carrera	1
	información diploma y acta de grado.	1
	Petición sobre contraseña	1
	Petición sobre histórico de notas	1
	Difusión de información	1
Financiero	Actualización de Pago	1
	Plazo para pago semestre	1

Figura 12. Tabla “Peticiones”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.2 Solicitud de Información

Los temas recurrentes de las 83 Solicitudes de información de tipo Académico (44=53.0%), Administrativo (35=42.2%) y Financiero (4=4.8%), se reflejan en la siguiente tabla:

Asunto	Tema	Cantidad
Académico	Cambios de Programa/Estado	14
	Matrícula Académica	12
	Solicitudes de Información Inscripción	6
	Solicitudes de Certificados	4
	Temas de Grado y Tesis	4
	Otros/Varios	3
	Relaciones Externas	1
Administrativo	Solicitudes de Documentos	8
	Practicantes	6
	Soporte Administrativos	6
	Solicitudes de Información de tramites	5
	Otros/Varios	4
	Tramites de Grado	3
	Estado de matricula	2

	Trámites Académico Administrativos	1
Financiero	Matrícula y Asuntos Financieros	4

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

3.3 Consultas

La siguiente tabla presenta los temas recurrentes de las 34 Consultas de tipo Académico (20=58.8%), Administrativo (12=35.3%) y Financiero (2=5.9%).

Asunto	Tema	Cantidad
Académico	Consulta proceso de admisión	3
	Consulta sobre reingreso	4
	Consulta proceso homologación	2
	Matricula Académica	1
	Solicitud Transferencia Externa	2
	Solicitud cambio de modalidad presencial a virtual	1
	Consulta sobre el programa de Contaduría	1
	Consulta sobre asignaturas	1
	Consulta inscripción	1
	Consulta sobre diplomado	1
	Consulta sobre beca	1
	Consulta sobre habilitación de materia	2
	Consulta sobre matricula de ingles	1
	Consulta sobre política de gratuidad	2
Administrativo	Hoja de Vida Docente	4
	Consulta sobre documento	2
	Validación de Datos Personales	1
	Consulta de programas académicos	2
	Consulta a postulación para matrícula cero	1
	Propuesta de colaboración en actividades de prevención	1
	Solicitud cambio de documento	1
	Solicitud Proceso de Admisión	1
	Consulta de inscripción	2
	Consulta pago en línea	1
Financiero	Pago Matricula Financiera	2

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

3.4 Quejas

Se tramitaron 23 Quejas de las cuales 15 fueron con asunto Académico (53.6%); 12 Administrativo (42.9%) y solo 1 con asunto Financiero (3.6%).

Asunto	Tema	Cantidad
Académico	Queja sobre docente/profesor	5
	Matricula Académica	1

	Queja a bienestar universitario	1
	Queja sobre el estado y plan de renovación de las salas de sistemas	1
	Inconformidad por incumplimiento en las clases de un curso	1
	Mal servicio al cliente docente	1
	Soporte técnico en moodle	1
	Queja sobre nota	2
	Inconformidad con la gestión de inscripciones en inglés	2
	Queja sobre proceso de inscripción	1
Administrativo	Queja sobre vigilante	1
	Reporte de fallas en la conectividad WiFi – Sede Sur	1
	Queja sobre servicio de impresora	1
	Queja modificación formulario de inscripción	3
	Queja sobre mi campus	1
	Queja sobre fecha ceremonia de grado	1
	Queja sobre Atención al Cliente	1
	Queja por Proceso Contrato de Aprendizaje	1
	Queja poca respuesta sobre reingreso	1
	Solicitud de mejora en atención y servicio	1
Financiero	Queja sobre costo derechos de grado	1

Figura 15. Tabla "Quejas de tipo (Administrativo, Académico y Financiero)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.5 Reclamos

De los Reclamos presentados un 71.4% fueron Académicos (5) y 28.6 % Administrativos (2). Para este periodo no de presentaron reclamos de tipo Financiero.

Asunto	Tema	Cantidad
Académico	Queja sobre mi campus	1
	Suplantación de Datos	1
	Reclamo por Nota de Participación	1
	Reclamo sobre inscripción	1
	Reclamo sobre matricula de ingles	1
Administrativo	Propuesta creación de programa de salud mental	1
	Retraso en prácticas empresariales	1

Figura 16. Tabla "Reclamos (Administrativo, Académico y Financiero"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.6 Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

Para los tipos de requerimientos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, solo ingresaron Dos 2 Denuncias (1 a Secretaría General y 1 a DTIC), y 1 Sugerencia para Servicios Generales. No ingresaron Felicitaciones para este periodo.

4. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción

Teniendo en cuenta que la encuesta de satisfacción 2025 aplicada a los estudiantes candidatos a grado, indagó sobre Calidad del personal docente, Calidad de la formación académica e investigativa; Recursos físicos y tecnológicos; Servicios de Bienestar y Servicios administrativos, en este apartado se relacionan los temas objeto de PQRSFD de las dependencias cuyos servicios se consultaron en la Encuesta de Satisfacción, para identificar asuntos en los que se puedan mejorar los servicios y así la percepción de la satisfacción:

Encuesta de Satisfacción	Sistema de PQRSFD
Calidad del personal docente	No aplica
Calidad de la formación académica e investigativa	Unidades académicas a pesar de que los temas consultados mediante PQRSFD son principalmente de corte administrativo y no académico
Recursos físicos y tecnológicos	DTIC, Biblioteca, Coordinación académica, Servicios generales, Infraestructura física
Servicios de Bienestar	Bienestar Universitario
Servicios administrativos	Tesorería y Registro académico,

Figura 17. Tabla "Relación de Encuesta de Satisfacción con Sistema de PQRSFD"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

4.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción

Calidad de la formación académica e investigativa
Procesos 2. Docencia y 4. Proyección Social (Centro de Idiomas)

*(**29** Requerimientos) Facultad de Educación a Distancia y Virtual: 3* Peticiones, 20 Solicitudes de información, 3 Quejas, 2 Consultas y 1 sugerencia, atendidos por sus diferentes programas académicos (6-Salud ocupacional, 4-Licenciatura en ciencias del deporte y educación física, 13-Administración en salud y 6-Licenciatura en educación infantil), sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Otros/Varios	11
Matrícula y Asuntos Financieros	5
Trámites Académicos y Cambios de Programa/Estado	5
Solicitudes de Documentos y Certificados	4
Solicitudes de Información General/Inscripción	3
Temas de Grado y Tesis	1

Figura 18. Tabla "FEDV (P2. Docencia)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

*(**19** Requerimientos) Facultad de Ciencias Empresariales:* 3 Peticiones, 6 solicitud de Información, 4 Consulta, 5 Quejas y 1 Reclamo, atendidos por los diferentes programas (7-Administración de Empresas, 8-Contaduría Pública, 3-Contabilidad Sistematizada y 1-Gestión Empresarial), sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Otros/Varios	9
Matrícula y Asuntos Financieros	4
Solicitudes de Información General/Inscripción	2
Trámites Académicos y Cambios de Programa/Estado	2
Solicitudes de Documentos y Certificados	1
Temas de Grado y Tesis	1

Figura 19. Tabla "FCE (P2. Docencia)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

*(**30** Requerimientos) Facultad de Ingenierías:* 7 Peticiones, 11 solicitudes de Información, 2 consultas, 5 Quejas, 2 Reclamos y 2 Sugerencias, atendidos por los diferentes programas académicos (19 por Ingeniería de Sistemas, y 11 Ingeniería Industrial), acerca de los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Otros/Varios	11
Solicitudes de Información General/Inscripción	7
Trámites Académicos y Cambios de Programa/Estado	4
Matrícula y Asuntos Financieros	3
Temas de Grado y Tesis	3
Prácticas y Relaciones Externas	1
Solicitudes de Documentos y Certificados	1

Figura 20. Tabla "FI (P2. Docencia)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

*(**4** Requerimientos) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: 2* Solicitud de Información, 2 Consultas, atendidos por los programas académicos Diseño Visual (3) y Comunicación Social (1), sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Matrícula y Asuntos Financieros	2
Solicitudes de Documentos y Certificados	1
Temas de Grado y Tesis	1

Figura 21. Tabla "FCSH (P2. Docencia)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

*(**12** Requerimientos) Centro de Idiomas*: 2 Peticiones, 2 Solicitud de Información, 1 Consulta, 5 Quejas, 1 Reclamo y 1 Sugerencia sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Otros/Varios	9
Matrícula y Asuntos Financieros	2
Solicitudes de Información General/Inscripción	1

Figura 22. Tabla "Centro de Idiomas (P4. Proyección Social)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

El Centro de Formación Técnica Laboral no recibió requerimientos en esta vigencia.

Recursos físicos y tecnológicos

Proceso 7. Gestión de Infraestructura

*(**9** Requerimientos) DTIC*: 2 Peticiones, 4 Solicitud de la Información, 2 Quejas, y 1 Denuncia sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Otros/Varios	5
Soporte/Servicios Administrativos	4

Figura 23. Tabla "DTIC (P6. G. Infraestructura)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

*(**2** Requerimientos) Infraestructura física*: 1 Queja sobre conectividad WiFi y 1 Sugerencia sobre Petición de Salones con aire.

*(**2** Requerimientos) Servicios generales*: 1 Queja sobre guarda de seguridad y 1 sugerencia sobre zona de parqueo sede sur.

*(**1** Requerimiento) Coordinación académica*: Queja sobre Atención al cliente. **Biblioteca** no recibió requerimientos en esta vigencia.

Servicios de Bienestar

Proceso 6. Gestión del Bienestar Humano

*(**9** Requerimientos) Bienestar Universitario*: 5 Solicitudes de Información, 1 Petición, 2 Consultas y 1 Quejas sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Prácticas y Relaciones Externas	5
Otros/Varios	3
Solicitudes de Información General/Inscripción	1

Figura 24. Tabla "Bienestar Universitario (Bienestar Humano)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Servicios Administrativos

Procesos 2. Docencia y 5. Gestión Financiera

*(**36** Requerimientos) Admisiones y Registro Académico (P2. Docencia)*: 4 Peticiones, 15 Solicitudes de Información, 12 Consultas, 4 Quejas y 1 Sugerencia sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitudes de Información General/Inscripción	9
Trámites Académicos y Cambios de Programa/Estado	8
Soporte/Servicios Administrativos	5
Otros/Varios	4
Solicitudes de Documentos y Certificados	4
Temas de Grado y Tesis	3
Matricula Académica	3

Figura 25. Tabla "Registro Académico (Docencia)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

*(**10** Requerimientos) Tesorería (P5. Gestión Financiera)*: 2 Peticiones, 1 Quejas, 4 Consultas y 3 Solicitudes de Información sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Matrícula y Asuntos Financieros	9
Temas de Grado y Tesis	1

Figura 26. Tabla "Tesorería (Gestión Financiera)
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

4.2 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	
Total		**12**	**41**	**5**	**8**	**0**	**0**	**1**	**2**		69	69

Figura 27. Tabla "PQRSFD sin relación con Satisfacción"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

5. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

Es importante notar que el 70,41% del total de PQRSFD se concentran en tres oficinas de la Institución; Unidades Académicas (43.37%), Registro académico (18.37%) y Mercadeo (8.67%). 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	Oficina de Mercadeo	17	8,67	20	10,20
	Oficina de Comunicaciones	2	1,02		
	SEGE	1	0,51		
2. Docencia	Unidades Académicas	85	43,37	123	62,76
	Of. de Adm. y Registro Académico	36	18,37		
	Vicerrectoría Académica	2	1,02		
3. Investigación	Decano de Investigaciones	0	0,00	0	0,00
4. Proyección Social	Oficina de Proyección Social	0	0,00	10	5,10
	Centro de Idiomas	9	4,59		
	Egresados	1	0,51		
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	0	0,00	13	6,63
	Tesorería	10	5,10		

	Oficina Asesora de Jurídica	3	1,53		
6. Gestión del Bienestar Humano	Oficina de Bienestar Universitario	9	4,59	14	7,14
	Desarrollo del talento humano	5	2,55		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina DTIC	9	4,59	15	7,65
	Biblioteca	1	0,51		
	Servicios Generales	2	1,02		
	Infraestructura	2	1,02		
	Coordinación académica	1	0,51		
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Calidad Institucional	0	0,00	1	0,51
	Gestión de la Información	1	0,51		
Total requerimientos		196	100,00	196	100

Figura 28. 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 62.76% de los requerimientos recibidos, seguido por el proceso 1. Direccionamiento Estratégico donde se concentró un 10.20%, luego el proceso 7. Gestión de Infraestructura con un 7.65 %, así mismo, el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano atendió 7.14% de los requerimientos tramitados. Luego está el proceso 5. Gestión Financiera con un 6.63%, seguido del proceso Proyección Social (5.10%). El proceso que menos recibieron PQRSFD fue el 8, Evaluación y Mejoramiento con (0.51%). El proceso 3. Investigaciones no recibió requerimientos para esta vigencia, tal como se refleja en la siguiente tabla:

Proceso	Requerimientos	
1. Direccionamiento Estratégico	20	10,20%
2. Docencia	123	62,76%
3. Investigación	0	0,00%
4. Proyección Social	10	5,10%
5. Gestión Financiera	13	6,63%
6. Gestión del Bienestar Humano	14	7,14%
7. Gestión de Infraestructura	15	7,65%
8. Evaluación y Mejoramiento	1	0,51%
Total Requerimientos Atendidos	**196**	**100%**

Figura 29. Tabla "PQRSFD por procesos"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

6. 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.

6.1 Distribución de los Derechos de Petición por Asunto

Administrativo (39) – 48.8%: 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 (21) – 26.3%: La categoría de asuntos financieros representa un porcentaje considerable de las peticiones. Este porcentaje está relacionado con Programa DIGICAMPUS y Política de gratuidad.

Académico (43) – 53.8%: Los asuntos académicos representan la menor proporción. Incluyen temas como Cambio de docente, Inconformidad con calificación, inconformidades con docentes y otros similares.

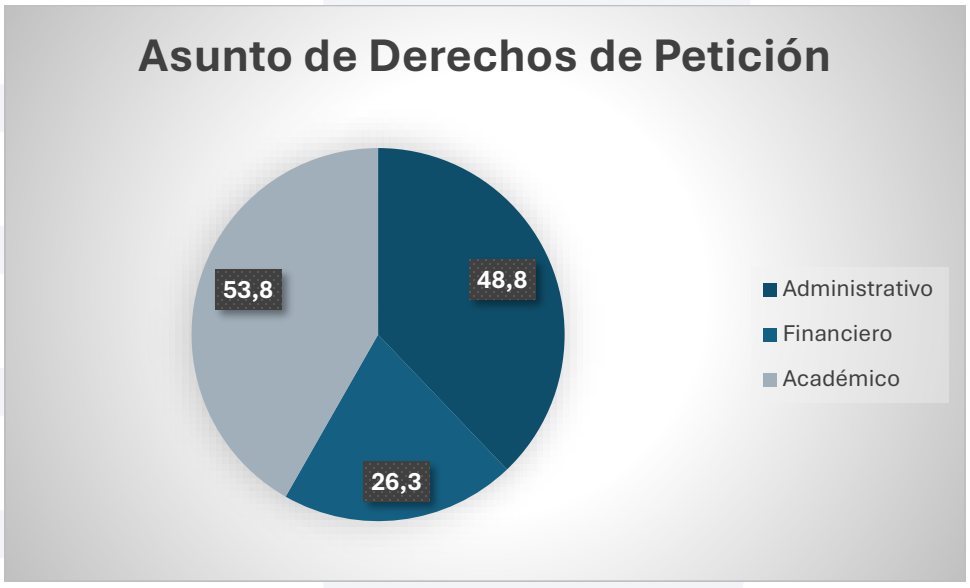


Figura 6. Tabla “Asunto Derechos de Petición”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

6.2 Distribución de los Derechos de Petición por Estamento

Estudiantes (93.8%): 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 30.%): 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 (5%): 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.

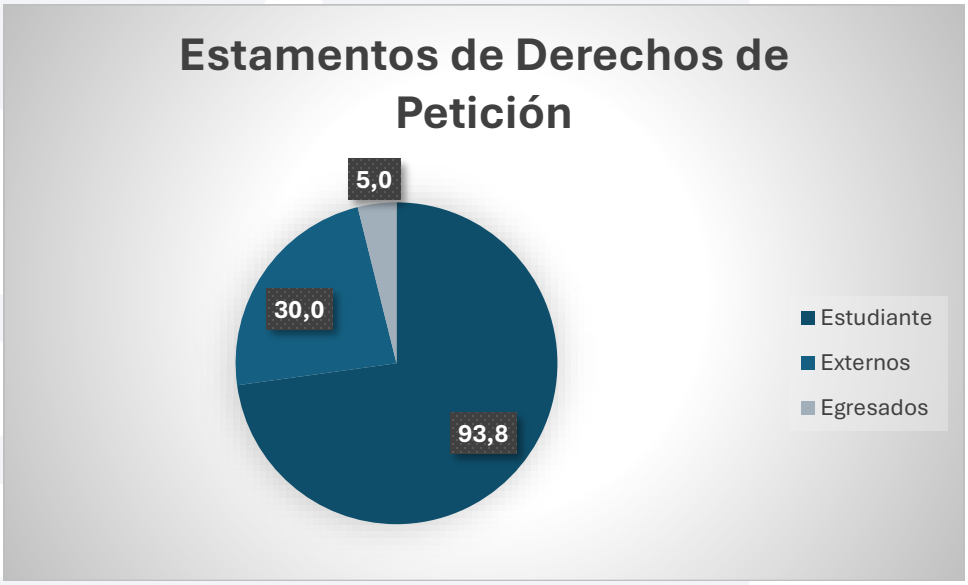
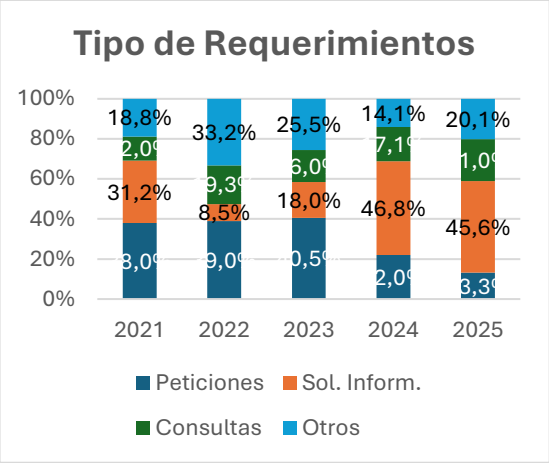


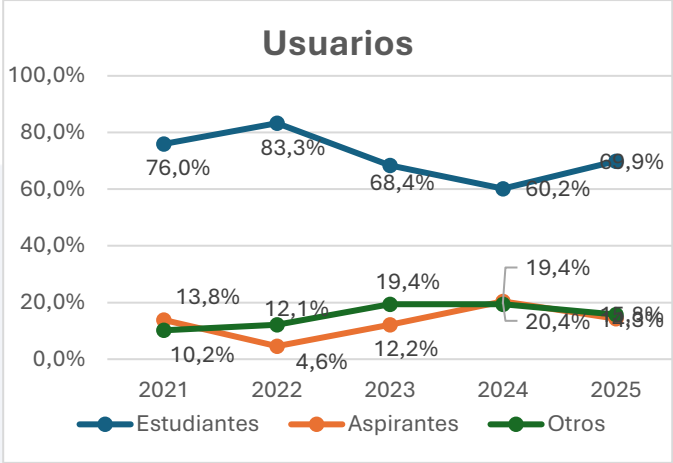
Figura 6. Tabla "Estamento de Derechos de Petición
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

7. Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora

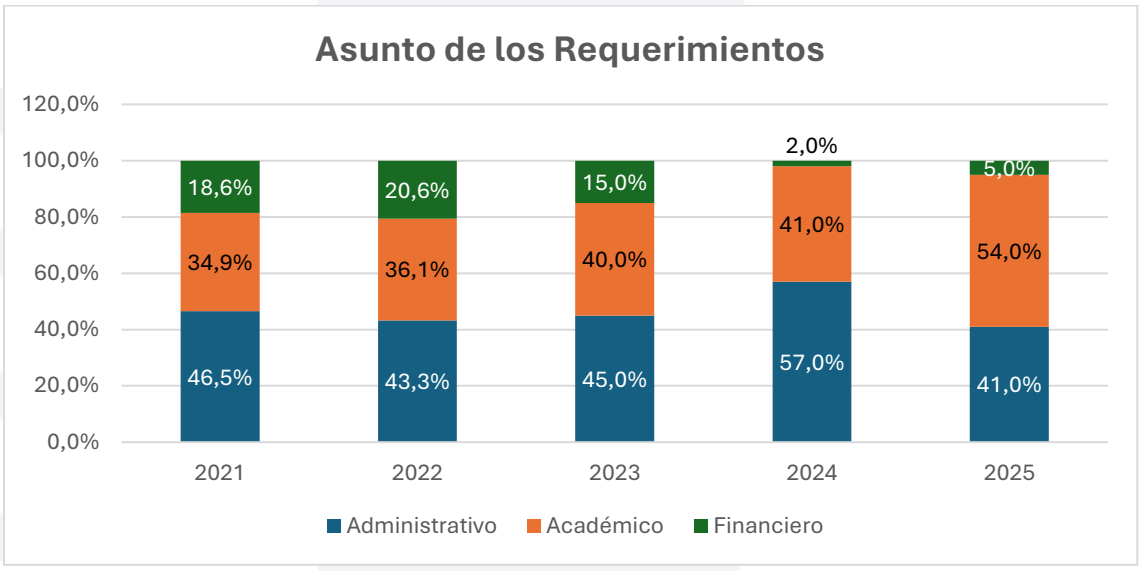
- Desde 2022 se viene presentando tendencia a la reducción de requerimientos por el Sistema de PQRSFD, así como a los tiempos de respuesta que, en este trimestre fue de 5 días hábiles.

- Los requerimientos de tipo Petición, Solicitud de Información y Consultas, representan entre el 68.8% y el 80.% 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.



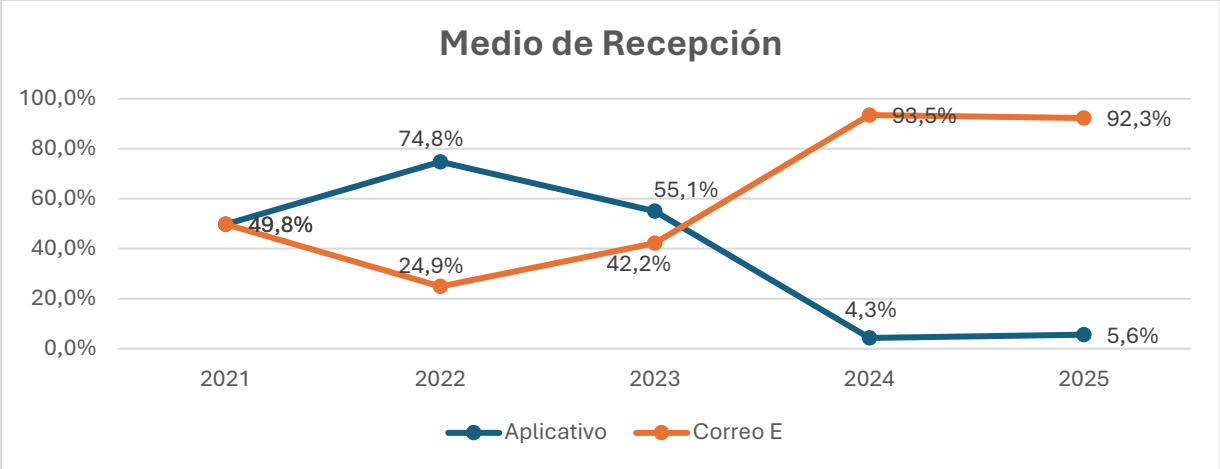


- Los asuntos Financieros muestran un decrecimiento en los dos últimos años, lo cual se asocia con las mejoras desarrolladas desde la Tesorería en su organización y comunicación con los estudiantes. Adicionalmente, los asuntos Administrativos han aumentado lo cual puede ser por la cantidad de solicitudes 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 3.8, superando la meta del 3,5 y fue obtenida con la retroalimentación del 93.8% 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 Informació 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*:

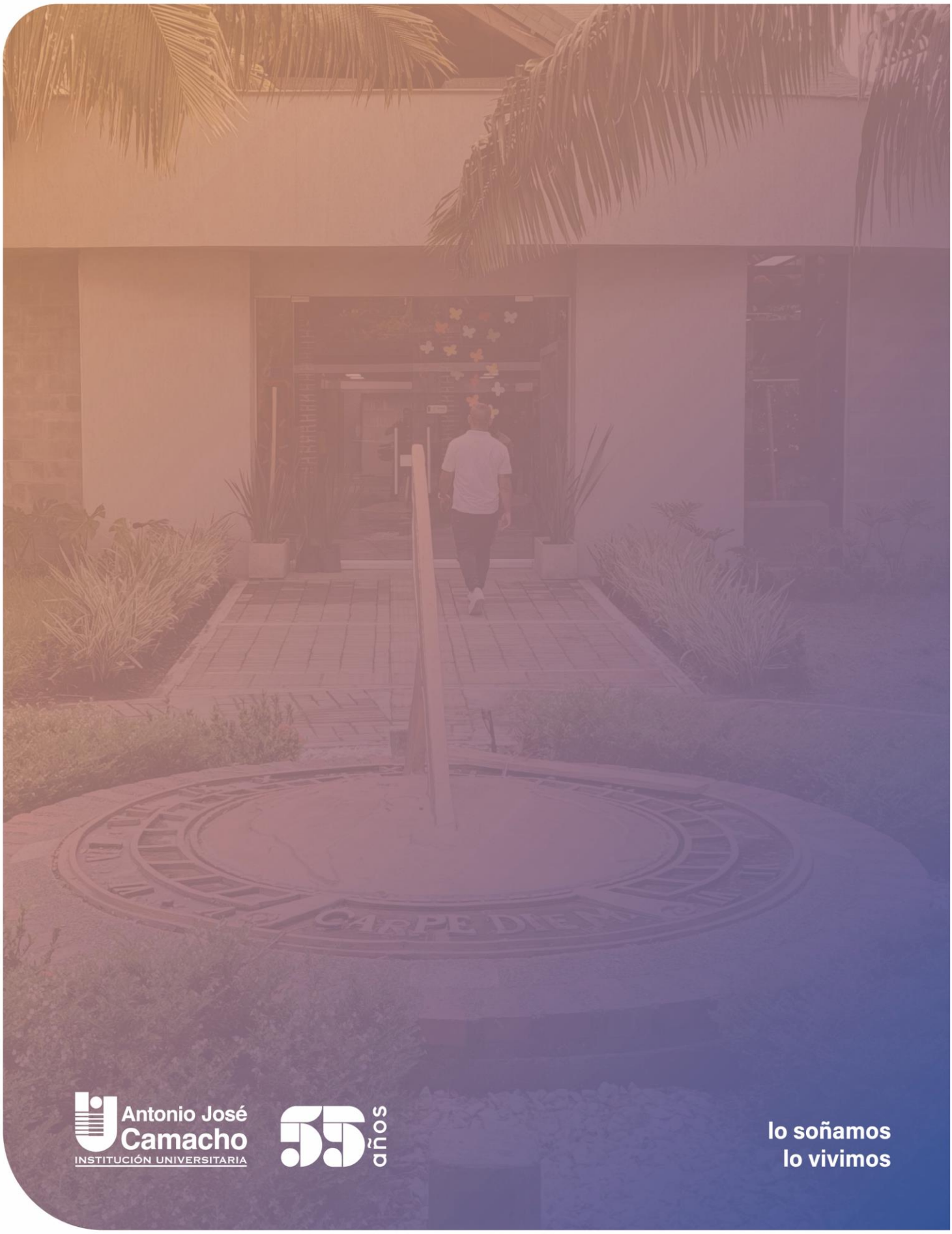
- Revisar los requerimientos tan pronto les lleguen para validar si efectivamente tienen la autoridad y/o responsabilidad para gestionarlos y responderlos. En caso de que no, informarlo al Área de Calidad Institucional para redireccionarlos oportunamente.
- Cuando los requerimientos se trasladen por 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
Docente Ocasional Tiempo Completo
Oficina Asesora de Planeación

Revisado

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional



Antonio José Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

55 años

lo soñamos
lo vivimos