Antonio José
Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

1°INFORME DE PQRSFD
Vigencia 2026

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Enero 1 de 2026 a
Marzo 31 de 2026

Elaborado por

Área Gestión de Calidad Institucional

Oficina Asesora de Planeación

Gestión de Calidad Institucional
Gestión de Infraestructura Física
Gestión de Información Estadística

SC-CER115543

Resolución MEN No.963
Exp. el 02 de marzo 2007
Cali- Colombia

Norte: Av 6N #28N-102
Sur: Km7 vía Cali-Jamundí- Calle 25 #127-220
Sede Sameco: Carrera 36 # 15 - 150
PBX: 60(2) 665 2828 | www.uniajc.edu.co

Contenido

Introducción 3
1. Resultados Históricos 4
2. Descripción y Análisis de PQRSFD 5
2.1 Tipo de Requerimientos Recibidos 5
2.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD 5
2.3 Medio de Recepción de PQRSFD 6
2.4 Asunto de las PQRSFD 7
3. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales 8
3.1 PQRSFD sin Relación con Satisfacción 9
4. Descripción y Análisis Derechos de Petición 12
4.1 Distribución de los Derechos de Petición por Asunto 12
4.2 Distribución de los Derechos de Petición por Estamento 13
5. Retroalimentación de PQRSFD 14
6. Conclusiones y Recomendaciones 15

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 enero de 2026 y el 31 de marzo de 2026. 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 que nos permita 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.

1. Resultados Históricos

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRSFD (EM-F-8)”, el Sistema de PQRSFD ha atendido 157 requerimientos en este primer trimestre del año 2026, y el siguiente historial de **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	2021	2022	2023	2024	2025	1T 2026
Días de Resp.	**6,4**	**4**	**4**	3	5	5
Cantidad de Requerimientos por año	**484**	**305**	**294**	**205**	**196**	**157**

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.

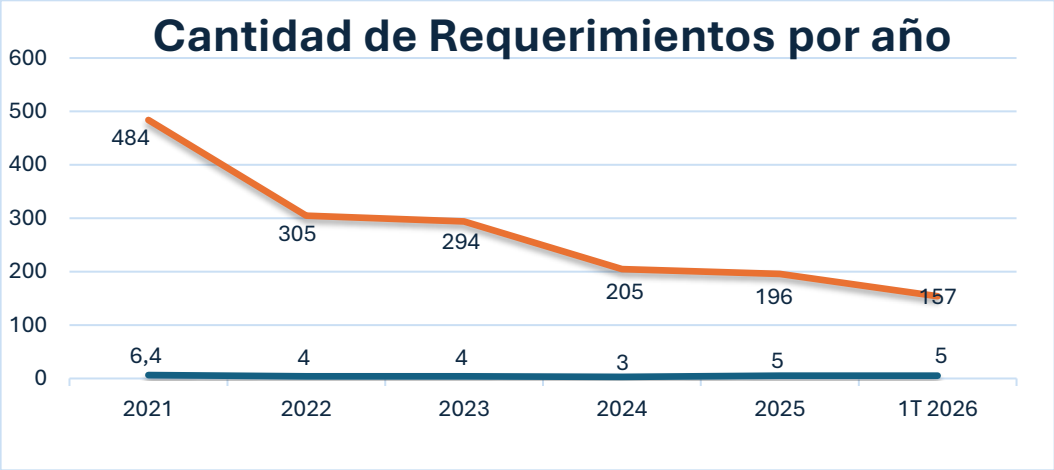

Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

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.

2. Descripción y Análisis de PQRSFD

De los 157 requerimientos recibidos entre el 1 de enero 2026 y el 31 de marzo 2026; por medio del aplicativo se radicaron 19 requerimientos y los 138 restantes por el correo electrónico buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co. No se recibieron requerimientos por medio telefónico ni de manera personal y durante este periodo no se respondieron requerimientos atrasados.

2.1 Tipo de Requerimientos Recibidos

En el siguiente gráfico se presentan los 157 requerimientos discriminados por **P**eticiones, Solicitudes de **I**nformación, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias.

El 76,4% de los requerimientos corresponden a Solicitudes de **I**nformación con un 40.8% (64 requerimientos); seguido de **Q**uejas y **P**eticiones cada uno con un 17.8% (18 requerimientos), con un 16.6% adicional correspondiente a **C**onsultas (26 requerimientos), como se evidencia en la figura adjunta.

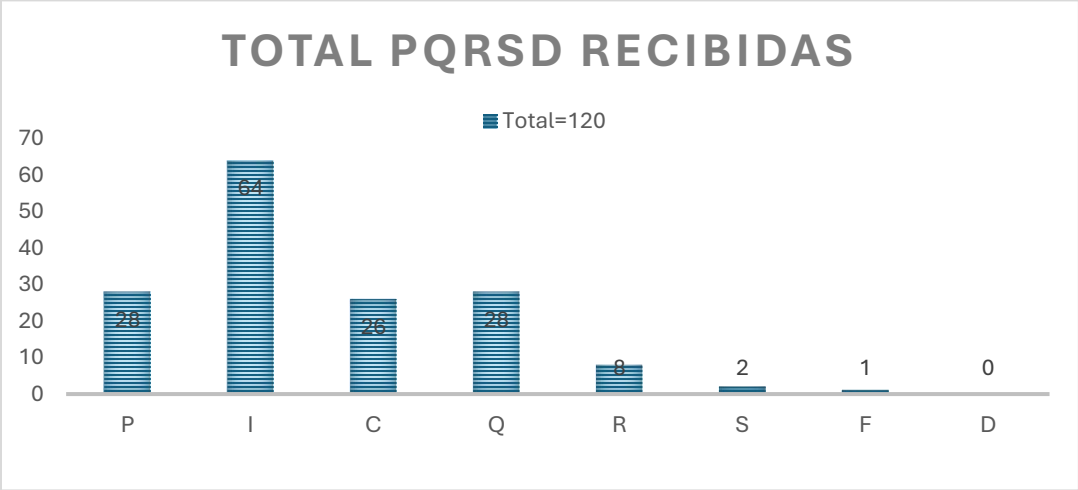

Figura 3. Gráfico "Total de PQRSFD recibidas"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran el 73.2% de los requerimientos recibidos (115), seguido por **Aspirantes** con el 12.1% (19) y **Otros** con el 9.6% (11). **Egresados** representa el 3.8% (6) y finalmente **Docentes y funcionarios** con el 1.9% (3).

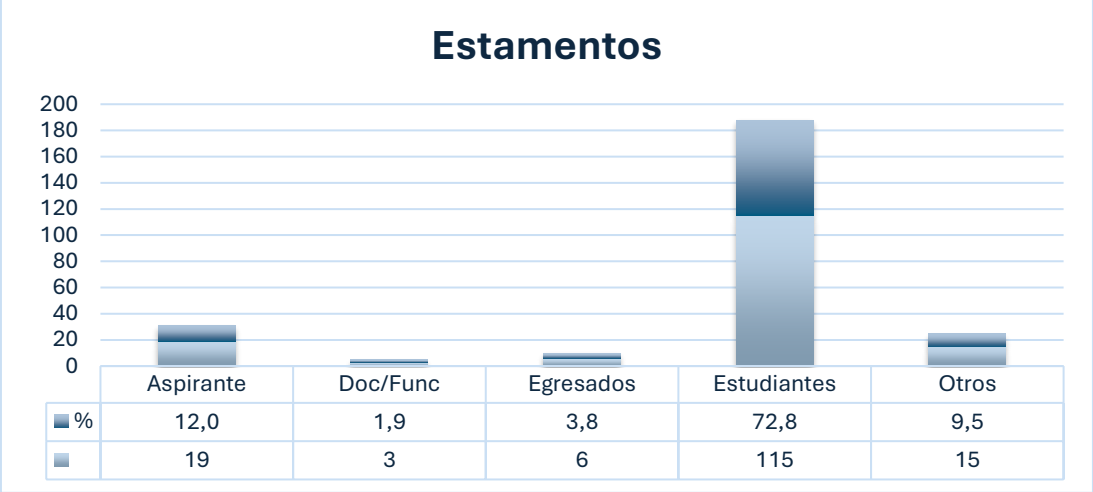

Figura 4. Gráfico "Tipo de Peticionarios"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Es importante aclarar que los requerimientos recibidos de los **Docentes y Funcionarios** durante este periodo, corresponden a tres (3) solicitudes de Información relacionadas con escalafón, certificado de vinculación, acciones de seguridad vial en campus. Aunque el Sistema de PQRSFD contempla que 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.

2.3 Medio de Recepción de PQRSFD

En el periodo evaluado, el canal más utilizado para interponer requerimientos fue el correo electrónico buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co, con un 87.9% (138 requerimientos), seguido del Aplicativo PQRSFD con un 12.1% (19 requerimientos). Por su parte, los medios telefónico, personal y buzón físico no registraron requerimientos, aunque siguen dispuestos y funcionando con normalidad. Esta situación ha contribuido a un incremento progresivo en el uso del aplicativo, evidenciando una tendencia hacia su adopción como canal preferente, en búsqueda de un servicio cada vez más eficiente.

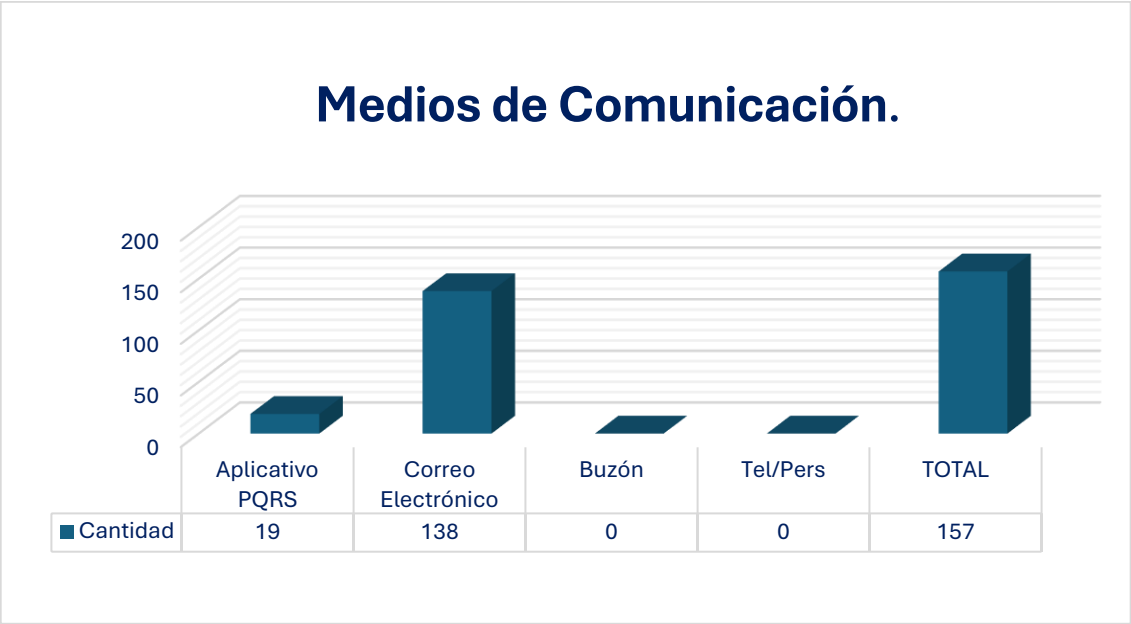

Figura 5. Gráfico "Medios de Comunicación"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.4 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 asuntos más requeridos por los usuarios y cuáles presentan menor actividad.

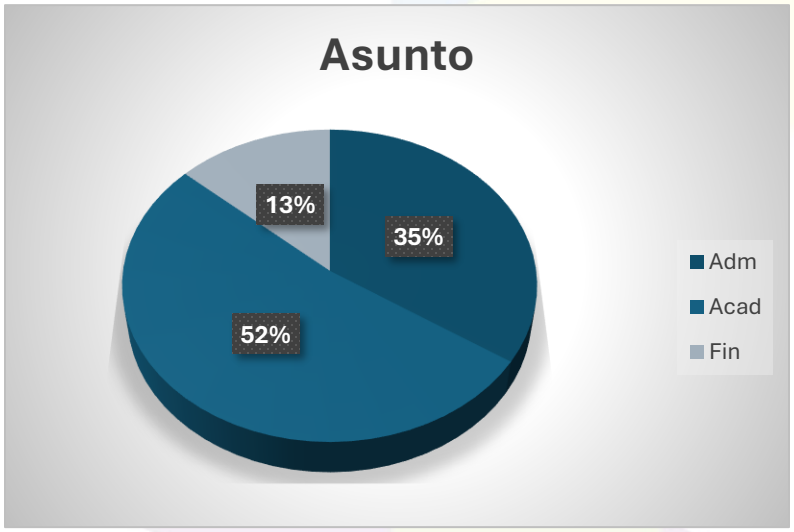

Figura 6. Gráfico "Asunto de las PQRSFD"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

En cuanto a los asuntos más requeridos, el ámbito **Académico** representa la mayor parte de las solicitudes, concentrando un 52% del total, lo que equivale a 82 requerimientos. Le sigue el ámbito **Administrativo**, con un 34% (54 requerimientos), indicando también una participación significativa en las solicitudes. Por último, el ámbito **Financiero** es el menos consultado, con solo un 13% de 21 requerimientos, reflejando una baja incidencia en comparación con los otros dos estamentos.

3. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

El proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, donde se concentró el 60.51% 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 18.47% de los requerimientos; 6. Gestión del Bienestar Humano atendió un 7.01%; 7. Gestión de Infraestructura el 6.37% de requerimientos; 4. Proyección Social atendió el 5.10% y 1. Direccionamiento Estratégico 2.55% de requerimientos. Los procesos 3. Investigación, 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	2	1,27	4	2,55
	SEGE	2	1,27		
2. Docencia	Unidades Académicas	43	27,39	95	60,51
	Of. de Adm. y Registro Académico	47	29,94		
	Vicerrectoría Académica	5	3,18		
4. Proyección Social	Centro de Idiomas	8	5,10	8	5,10

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos	
		Cantidad	%	Cantidad	%
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	1	0,64	29	18,47
	Tesorería	23	14,65		
	Oficina de Contabilidad	2	1,27		
	Oficina Asesora de Jurídica	3	1,91		
6. Gestión del Bienestar Humano	Oficina de Bienestar Universitario	10	6,37	11	7,01
	Gestión Humana	1	0,64		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina DTIC	2	1,27	10	6,37
	Soporte	7	4,46		
	Servicios Generales	1	0,64		

Figura 7. Tabla “PQRSFD por procesos”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.1 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	Cant.	
1. Dir. Estrat.	Mercadeo				1					Queja Servicio al cliente	1	4
				1						Consulta sobre canal de correo para solicitud de información	1	
	Secretaria general				1					Queja por máquina expendedora	1	
		1								Solicitud de Paz y Salvo para proceso de grado	1	
2. Docencia	Unidades Académicas		2				1			solicitud de cambio de grupo	3	43
		1	4	1		1				Movilidad académica	7	
		1			2			1		Queja modalidad TID	4	

		2		1	2			1		Notas / Academosoft	6	
					3	1				Situación académica por proyecto de grado	4	
		1	2							Homologación	3	
			1							Pruebas TyT	1	
		1	2							Prácticas empresariales	3	
		2	2		1					Matrícula académica	5	
			1							Solicitud de aprendices	1	
			1			1				Inscripción de asignaturas	1	
			1							Fecha de inicio de clases	1	
			1							Solicitud revisión financiera	1	
			1							verificación de documento	1	
			1							Carta de certificado de clases virtuales	1	
	Of. de Adm. y Registro Academico	2	4	9	1	2				Proceso de Admisión	18	47
		6								Certificados Academicos	6	
			3							Verificación y Validacion de Titulo	3	
			3			1				Corrección de inscripción/datos personales	4	
			2		1					Matrícula académica	3	
		1	2							Retiro voluntario	3	
				1						Consulta fecha ceremonia de grado	1	
			4							Consultas informativas	4	
		1	1	1		2				Cambios institucionales	5	
	Vicerrectoria Academica		1							Solicitud de Cambio por Calamidad	1	5
			1							Consulta Escalafón 2025	1	
					1					Consulta sobre parqueadero para pruebas de la Contraloría	1	
		1								Inconveniente en aulas virtuales	1	
			1							Inconformidad por modalidad académica	1	

4. Proyección Social	Centro de idiomas	1	1		2	1				Inscripción curso de inglés	5	8
					2					Revisión de matricula	2	
					1					Queja formal por horario de inglés	1	
5. Gestión Financiera	Oficina de Contabilidad			1						certificación de la ejecución presupuestal de los ingresos	1	29
							1			certificados de retención en la fuente	1	
	Oficina Asesora de Jurídica		3							Procesos disciplinarios	3	
	Tesoreria	1	2	7	3	1				Confirmación de Pago	14	
		1			4	1		1		Gestión financiera	7	
				1						Proceso de Admisión	1	
					1					Queja por mal servicio	1	
	Vicerrectoria Administrativa		1							Invitación a conocer infraestructura educativa	1	
6. Gestión del Bienestar Humano	Oficina de Bienestar Universitario	1	2							Renta Joven	3	11
		1	1							Política de gratuidad	1	
				2						Consulta estado de paz y salvo	2	
		1								Invitación a instalaciones	1	
			1							Solicitud de Información	1	
				1						Bienestar Universitario	1	
	Gestion Humana		1							Certificación vinculación docente	1	
7. G. Infrest.	Oficina Dtic	2								Petición reporte cambio de contraseña Mi Campus	3	10
	Soporte	1	3		1					Correo institucional	5	
				1						Cambio de usuario de acceso a plataforma	1	

			1							Solicitud Sobre Política de Gratuidad	1	
	Servicios Generales	1								Reporte de daño de silla	2	
Total		**30**	**57**	**27**	**27**	**11**	**2**	**3**	**0**		157	157

Figura 8. Tabla "PQRSFD sin relación con Satisfacción"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

4. 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.

Durante el periodo analizado (entre el 01 de enero de 2026 y 31 de marzo de 2026), ingresaron cuarenta y cuatro (44) Derechos de Petición de los cuales a continuación, se realiza un análisis de la distribución de asuntos según su tipo, representados en porcentajes.

4.1 Distribución de los Derechos de Petición por Asunto

Administrativo (23) – 52.%: La categoría administrativa representa un porcentaje considerable de las peticiones. Estas están relacionadas principalmente con solicitudes de información sobre la política de gratuidad y requerimientos de estudiantes.

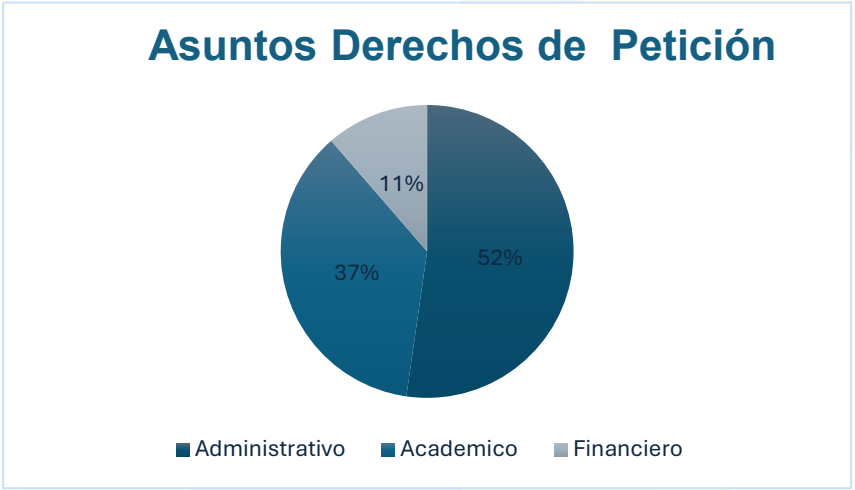

Figura 9. Gráfico "Asunto Derechos de Petición"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Académico (16) – 37%: Los asuntos académicos representan la menor proporción. Incluyen temas como homologaciones, clases virtuales, inconformidades con docentes y otros similares.

Financiero (5) – 11%: Los asuntos financieros constituyen el mayor porcentaje de casos. Este porcentaje está relacionado con solicitudes de devoluciones pago de matrícula.

4.2 Distribución de los Derechos de Petición por Estamento

Estudiantes (64%): 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: Aplazamiento de semestre y exclusión de base de datos de jurado de votación.

Externo (32%): 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 Promover participación de egresados en los semilleros de investigación y solicitud de estudio de manera remota por embarazo de alto riesgo.

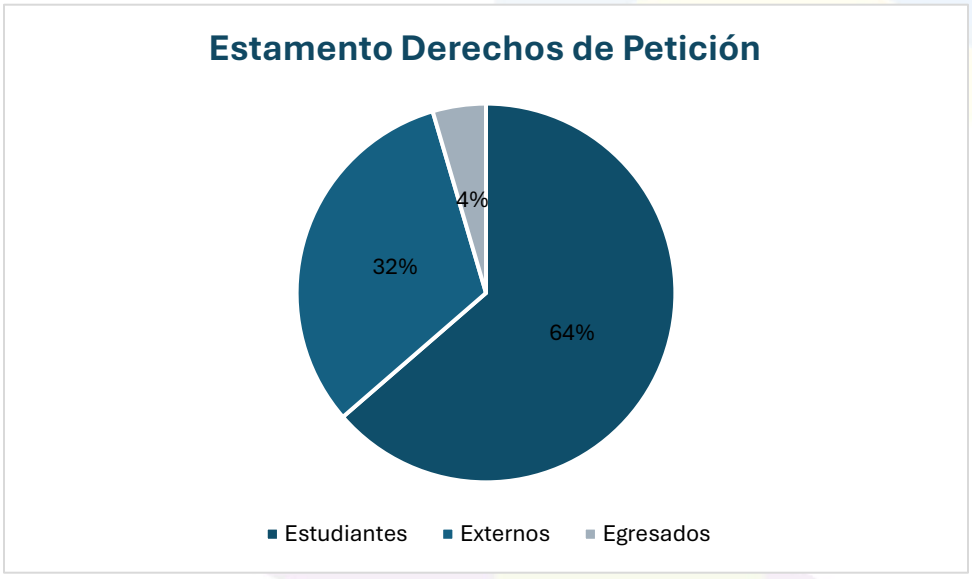

Figura 10. Gráfico "Estamento de Derechos de Petición
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

5. Retroalimentación de PQRSFD

Desde la vigencia 2021 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: 48,55% en 2021, 73.8% en 2022, 61.6% en 2023 y 98% en 2024 y 94% en 2025. Para los 157 Requerimientos del primer trimestre de 2026, la comunicación fue efectiva con 104 peticionarios (66%), y el promedio de calificación fue de 3.7 (Meta de 3.5).

Se identificaron ocho (8) casos calificados como “respuesta insuficiente”; (6) en el Proceso 2. Docencia y (2) en el proceso de Proyección Social, 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 llamadas o breves reuniones de sensibilización con las áreas y personas 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.

6. Conclusiones y Recomendaciones

- Desde 2021 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 75.2% 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.

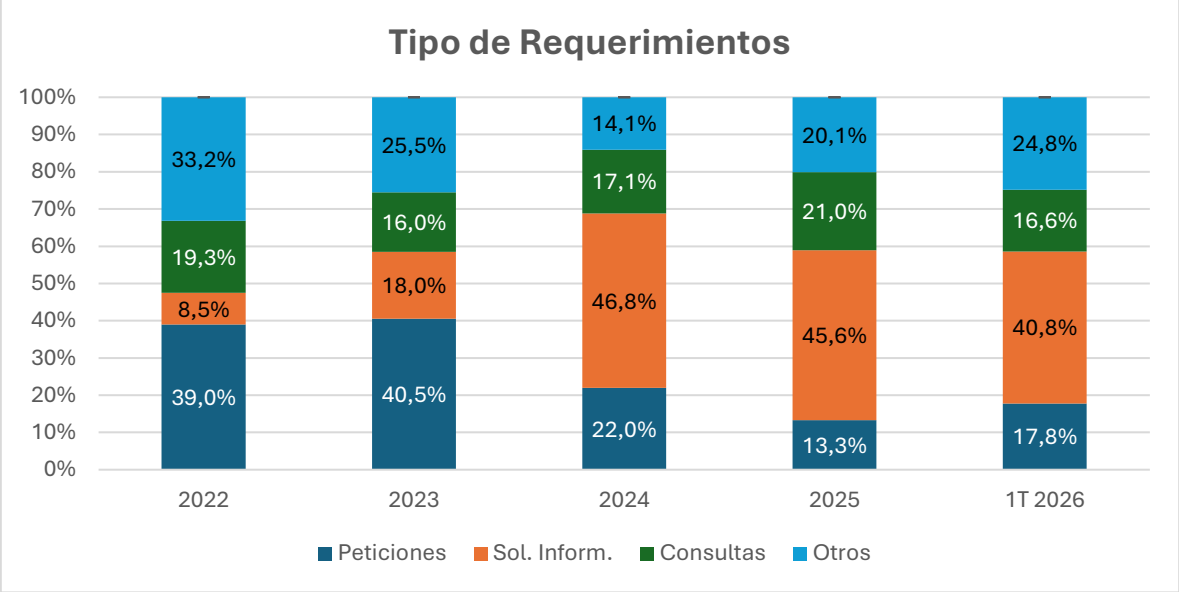

Figura 11. Gráfico Tipo de Requerimientos
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

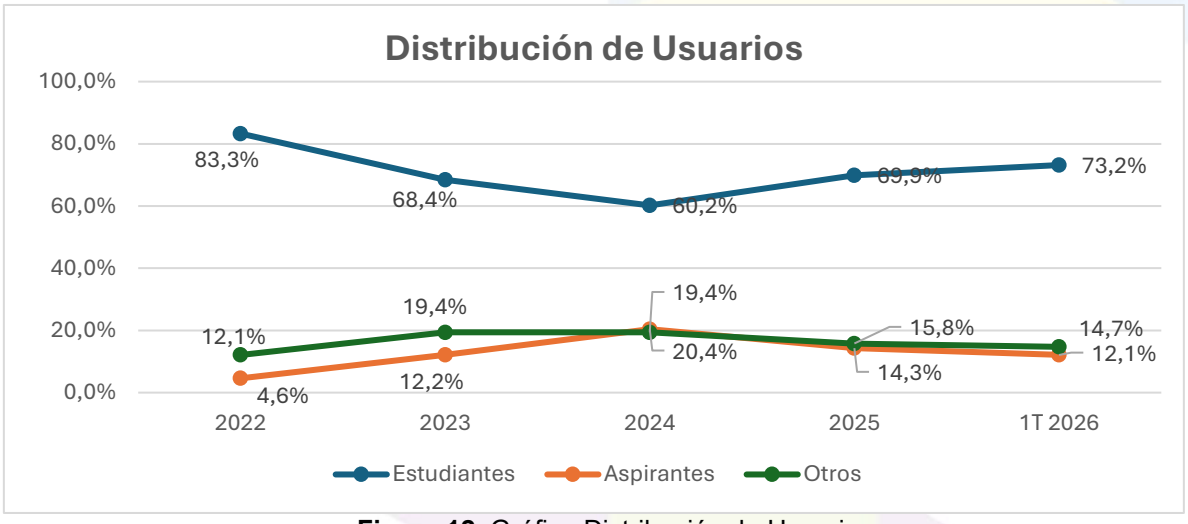

Figura 12. Gráfico Distribución de Usuarios
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

- Los asuntos **Financieros** han decrecido en los dos últimos años, lo cual se asocia con las mejoras desarrolladas desde la Tesorería en su organización y comunicación con los estudiantes. 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.

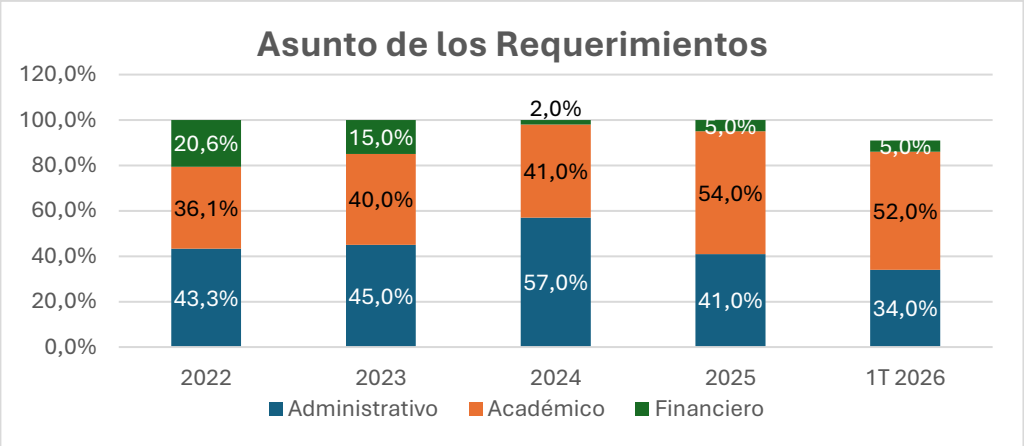

Figura 13. Gráfico Asunto de los requerimientos
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

- La satisfacción con las respuestas a los requerimientos tiene un promedio de 3.7 superando la meta del 3,5 y fue obtenida con la retroalimentación del 66% de los peticionarios.

- 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.

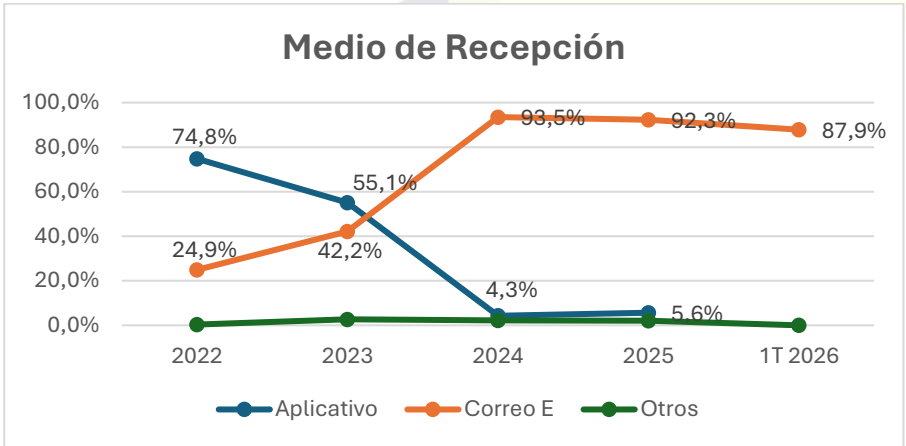

Figura 14. Gráfico Medio de Recepción
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

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 próxima 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	**Revisado**
Yamileth Álvarez Castillo Docente Tiempo Completo Oficina Asesora de Planeación	**Diana Carolina Rodríguez Ordóñez** Profesional de Calidad Institucional Oficina Asesora de Planeación