Antonio José
Camacho
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

3°INFORME DE PQRSFD
Vigencia 2026

Institución Universitaria Antonio José Camacho

Enero 1 de 2026 a
Septiembre 30 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 ..... **¡Error! Marcador no definido.**
4. Descripción y Análisis Derechos de Petición 11
4.1 Distribución de los Derechos de Petición por Asunto 12
4.2 Distribución de los Derechos de Petición por Estamento 12
5. Retroalimentación de PQRSFD 13
6. Conclusiones y Recomendaciones 14

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 30 de septiembre 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 379 requerimientos en este segundo 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 4 años durante el mismo trimestre:

Año	3T-2023	3T-2024	3T-2025	3T-2026
Días de Resp	4	4.3	5	5
Cantidad de Requerimientos por año	227	161	153	379

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

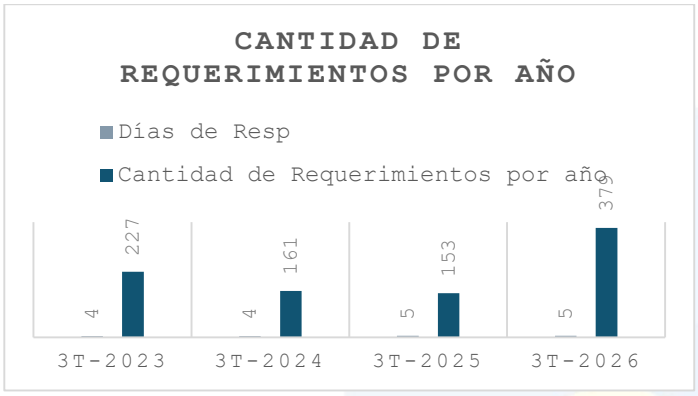

Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

El comportamiento histórico del número de PQRSFD atendidas por la UNIAJC, nos muestra que se viene presentando un ascenso significativo en cuanto al número de requerimientos registrados, comparado con los años anteriores, lo cual se atribuye a la falla presentada en el botón de medios de pago y los diferentes medios de tramites digitales. Sin embargo, se mantiene el mejoramiento en los canales de comunicación desarrollados por la UNIAJC, tales como el enlace de Sistema Institucional de Apoyo – SIA, 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 requerimientos radicados por el correo electrónico del buzón PQRSFD.

Para este 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 379 requerimientos recibidos entre el 1 de enero 2026 y el 30 de septiembre 2026; se radicaron 51 requerimientos por medio del aplicativo y los 328 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 y no se respondieron requerimientos atrasados.

2.1 Tipo de Requerimientos Recibidos

En el siguiente gráfico se presentan los 379 requerimientos discriminados por **P**eticiones, Solicitudes de **I**nformación, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias.

Tal como se evidencia en la figura 3 adjunta, el 92,8% de los requerimientos corresponden a **P**eticiones (139 = 36,7%), Solicitudes de **I**nformación (118 = 31.1%), **Q**uejas (54 = 14.2%) y **C**onsultas (41 = 10.8%).

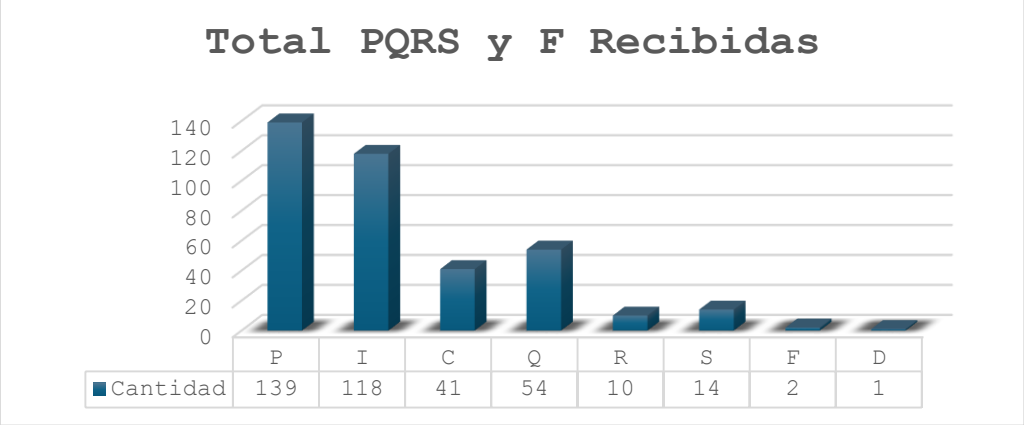

Figura 3. Gráfico "Total de PQRSFD recibidas"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

2.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran el 72.3% de los requerimientos recibidos (274), seguido por **Aspirantes** con el 10.6% (40) y **Otros** con el 11.3% (43). **Egresados** representa el 4.2% (16) y finalmente **Docentes y funcionarios** con el 1.6% (6).

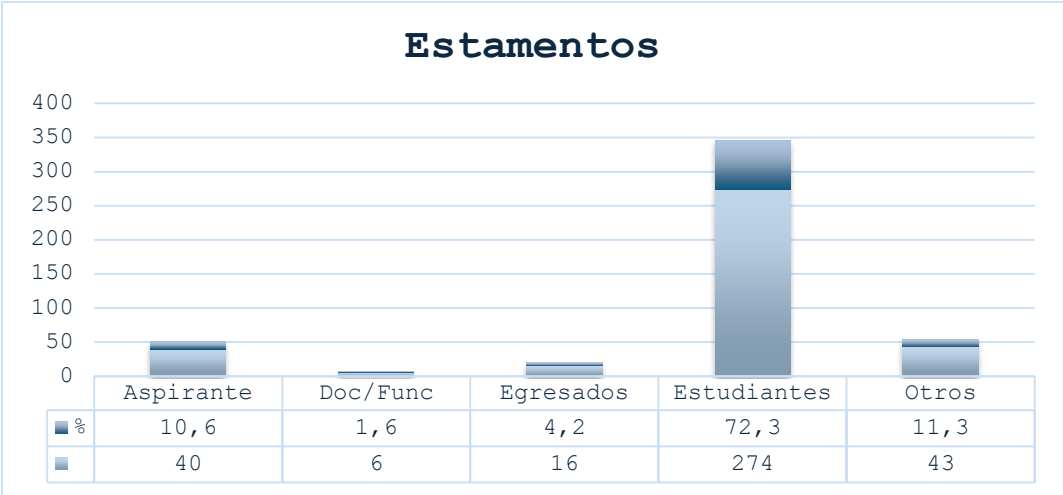

Figura 4. Gráfico "Tipo de Peticionarios"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

Es importante aclarar que los requerimientos recibidos de los **Docentes y Funcionarios** durante este periodo, corresponden a seis (6) solicitudes de Información relacionadas con escalafón, certificado de vinculación, acciones de seguridad vial en campus e información de programas de egresados y comunicaciones. 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 86.5% (328 requerimientos), seguido del Aplicativo PQRSFD con un 13.5% (51 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.

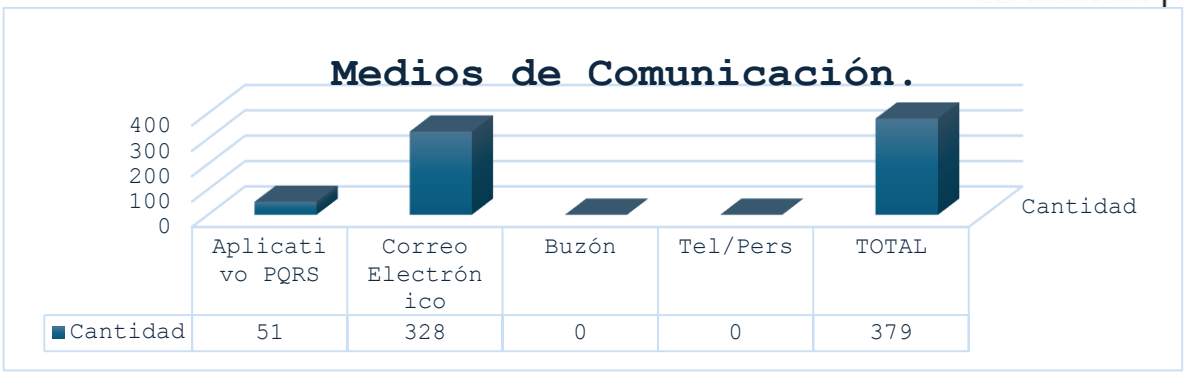

Figura 5. Gráfico "Medios de Comunicación"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

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.

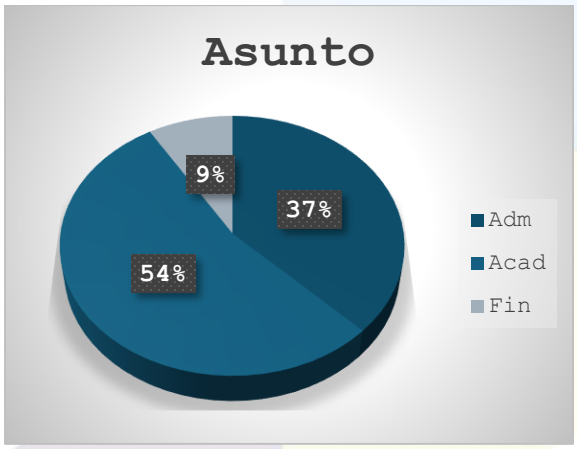

Figura 6. Gráfico "Asunto de las PQRSFD"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

En cuanto a los asuntos más requeridos, el ámbito **Académico** representa la mayor parte de las solicitudes, concentrando un 54% del total, lo que equivale a 204 requerimientos. Le sigue el ámbito **Administrativo**, con un 37% (142 requerimientos), indicando también una participación significativa en las solicitudes. Por último, el ámbito **Financiero** es el menos consultado, con solo un 9% de 33 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 54.62% de los requerimientos recibidos que se distribuyeron entre las Unidades Académicas y la Oficina de admisiones y registro académico (OARA), seguido por el proceso 7. Gestión de Infraestructura atendió un 15.4%5; Gestión Financiera, donde en su mayoría fueron atendidos por Tesorería se gestionó el 11.61% de los requerimientos; el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano el 7.65% de requerimientos; 4. Proyección Social atendió el 6.33% y 1. Direccionamiento Estratégico 3.17% de requerimientos y finalmente el proceso 8. Evaluación y Mejoramiento con el 1.32% de los requerimientos recibidos. El proceso 3. Investigación, no atendió 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	8	2,11	12	3,17
	SEGE	4	1,06		
2. Docencia	Unidades Académicas	95	25,07	207	54,62
	Of. de Adm. y Registro Académico	108	28,50		
	Vicerrectoría Académica	4	1,06		
	Uniajc Virtual	5	1,32	25	6,33
4. Proyección Social	Centro de Idiomas	17	4,49		
	CEFTEL	2	0,53		
	Egresados	1	0,26		
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	1	0,26	44	11,61
	Tesorería	36	9,50		
	Oficina de Contabilidad	2	0,53		
	Oficina Asesora de Jurídica	5	1,32		
6. Gestión del Bienestar Humano	Oficina de Bienestar Universitario	28	7,39	29	7,65
	Gestión Humana	1	0,26		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina DTIC	48	12,66	57	15,04
	Servicios Generales	9	2,37		
7. Evaluación y Mejoramiento	Calidad Institucional	4	1,06	5	1,32
	SST	1	0,26		
Total requerimientos		**379**	**100**	**379**	**100**

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. E.	Mercadeo		5							Solicitud información, inscripción	5	12
					3					Queja Servicio al cliente	3	
	Secretaria general				1					Queja por máquina expendedora	1	
					1					Solicitud de Paz y Salvo para proceso de grado	1	
					1					Solicitud de validación de modalidad de grado	1	
					1					Reingreso académico y traslado de sede	1	
2. Docencia	Unidades Académicas	15								Reingresos, trabajos de grado homologación	15	207
			25							Asuntos Académicos relacionados con cambios y matricula de asignaturas	25	
				20						Transferencias, inicio de semestre	20	
					15					Proy. Grado. Horarios acad. Modalidad TIC	15	
						5				Corrección de Inscripción materias	5	
							13			Cambio de grupo	13	
								1		Continuidad Docente	1	
									1	Solicitud de intervención Disciplinaria	1	
	Of. de Adm. y Registro Académico	11								Carné, inscripción, aplazamiento	11	
			30							verif. Titulo, certificado,	30	

										histórico de notas, admisión		
				22						Requisitos de grado, admisión, transferencias	22	
					26					Inscripción, homologación , matricula	26	
						9				Correc. de datos, admisión anulada	9	
							7			Cambio de sede	7	
	Vicerrectoría Académica	1								Inconveniente en aulas virtuales	1	
			1							pruebas contraloría	1	
	UNIAJC Virtual				5					Modalidad Acad. Aulas Virtuales	5	
4. Proyección Social	Centro de Idiomas	14								Curso inglés, horario	14	25
			5							Fines académicos,	5	
				1						Socialización de Trabajo de Grado	1	
	CEFTEL				3					corrección de curso, inscripción	3	
	Egresados					2				Inconveniente en inscripción	2	
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa						1			Certificados de retención en la fuente	1	44
	Oficina de Contabilidad						2			Certificados de retención en la fuente	2	
	Oficina Asesora de Jurídica		5							Proceso disciplinario , tramites adtivos	5	
	Tesorería	3								Cesantías, Confirmación de Pago	3	
			14							matricula financiera, información de pago	14	
				5						Pago de inscripción, presupuesto	5	
					12					Falla PSE, mal servicio	12	

						2				Confirmación de pago, certificado	2	
6. Gestión del Bienestar Humano	Oficina de Bienestar Universitario	6								Renta joven, política de gratuidad	6	29
			15							Traslado, política de gratuidad, recargas MIO	15	
				7						Horas de Bienestar, paz y salvo, beneficios	7	
	Gestión Humana		1							Vinculación Docente	1	
7. G. Infrest.	Oficina DTIC	16								Correo, usuario mi campus, clave Institucional	16	57
			13							Correo, clave	13	
				15						Usuario Mi Campus	15	
					4					Phishing	4	
	Servicios Generales	4								daño de silla, perdida de objetos	4	
					5					mal servicio vigilantes	5	
7. Evaluación y Mejoramiento	Calidad Institucional		4							Orientación caso docentes	4	5
	SST	1								Presentación Portafolio	1	

Figura 7. Tabla “PQRSFD por procesos”
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 30 de septiembre de 2026), ingresaron ciento cincuenta y seis (156) 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 (145) – 88%: 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.

Financiero (11) – 14%: Los asuntos académicos representan la menor proporción. Incluyen temas como homologaciones, clases virtuales, inconformidades con docentes y otros similares.

Par este periodo no se recibieron peticiones de asuntos Académicos.

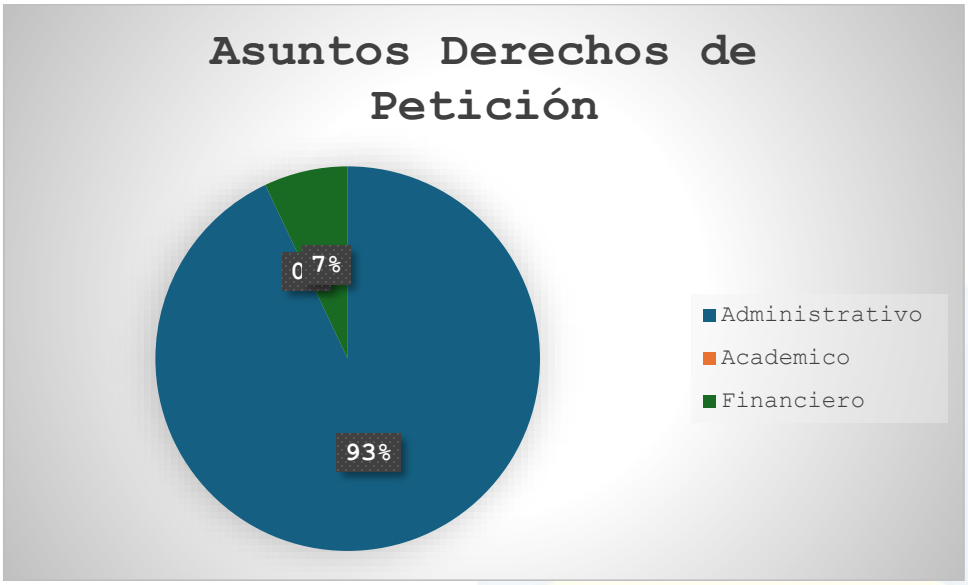

Figura 9. Gráfico "Asunto Derechos de Petición"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

4.2 Distribución de los Derechos de Petición por Estamento

Estudiantes (85%): 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 (14%): 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 (1%): 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.

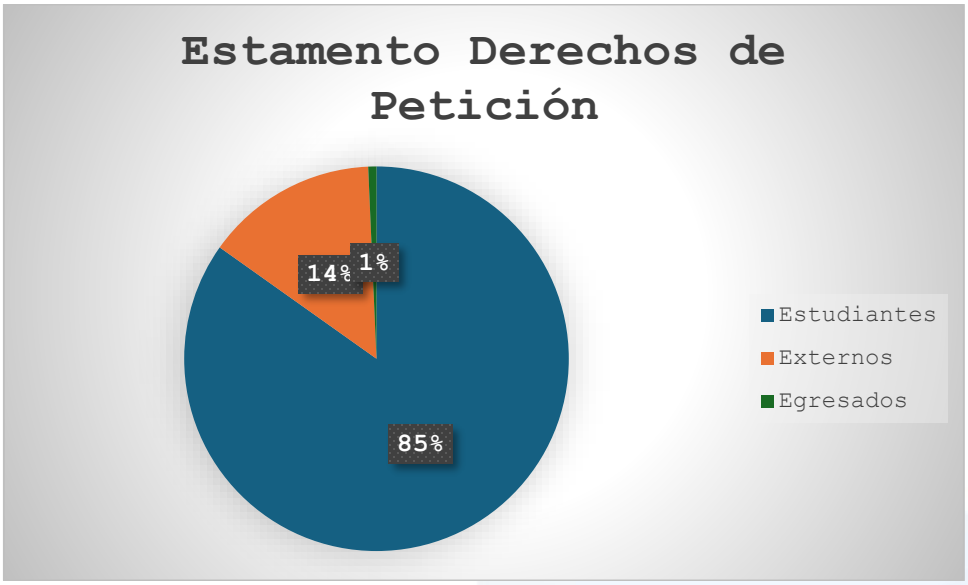

Figura 10. Gráfico "Estamento de Derechos de Petición
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

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
73.80% en 2022
61.60% en 2023
98.00% en 2024
94.00% en 2025.

Para los 379 Requerimientos del tercer trimestre de 2026, la comunicación fue efectiva con 202 peticionarios (47.5%), y el promedio de calificación fue de 3.9 (Meta de 3.5).

Se identificaron casos (10) casos calificados como “respuesta insuficiente”; (6) en el Proceso 2. Docencia, (2) en el proceso de Proyección Social, (1) 5. Gestión Financiera, (1) 7. Gestión de Infraestructura, 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 78.6% 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.

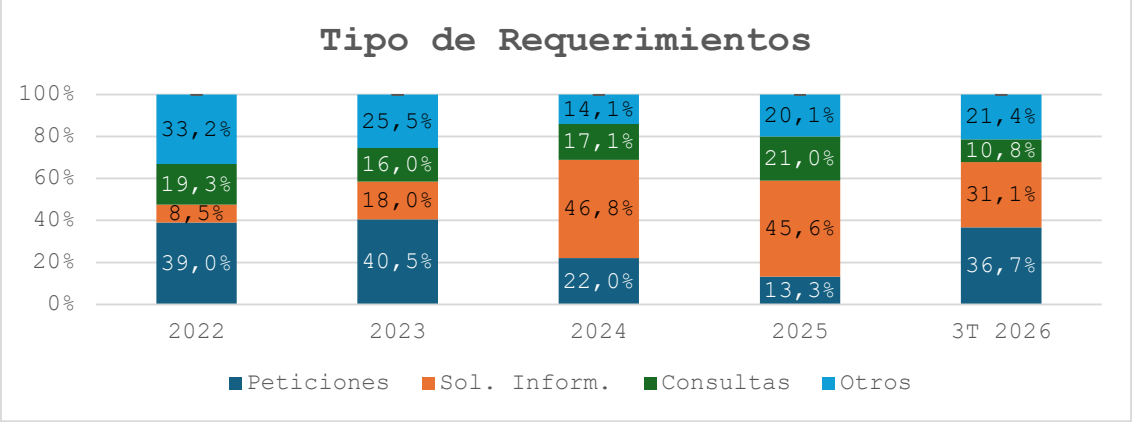

Figura 11. Gráfico Tipo de Requerimientos
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

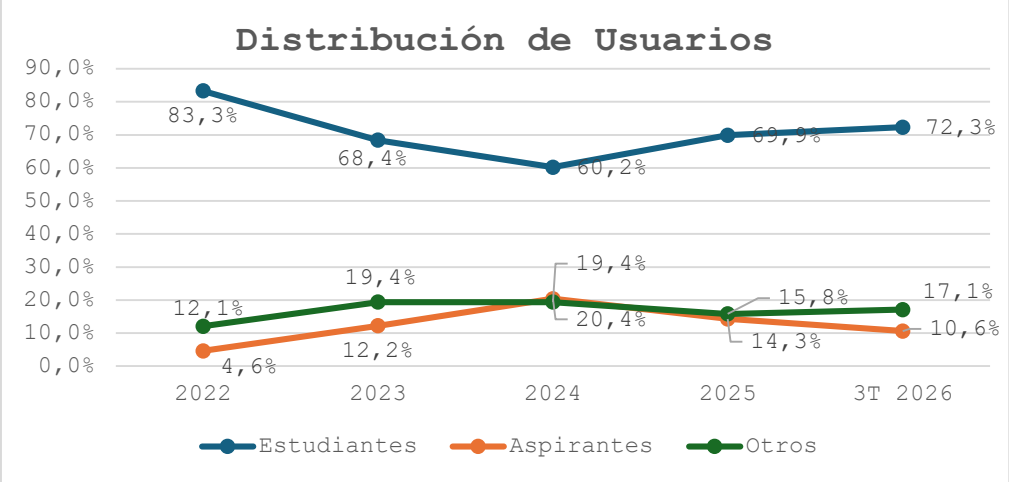

Figura 12. Gráfico Distribución de Usuarios
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

- 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.

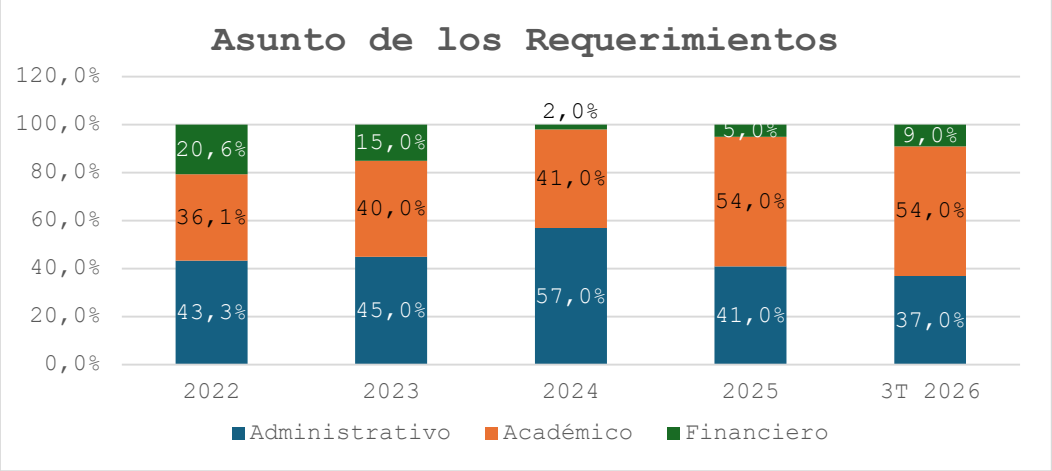

Figura 13. Gráfico Asunto de los requerimientos
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC.

- La satisfacción con las respuestas a los requerimientos tiene un promedio de 3.9 superando la meta del 3,5 y fue obtenida con la retroalimentación del 31.4% 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.

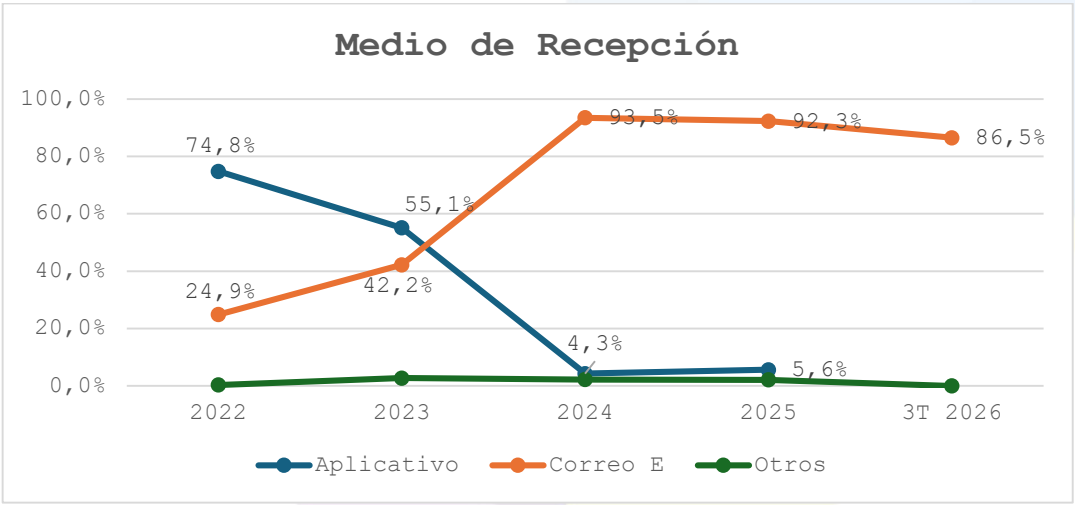

Figura 14. Gráfico Medio de Recepción
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

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



Yamileth Álvarez Castillo
Docente Tiempo Completo
Oficina Asesora de Planeación

Revisado



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