



INFORME DE PQRSFD I-2022

1 diciembre. 2021 a 31 mayo. 2022

Elaborado por:
YAMIELTH ALVAREZ CASTILLO
Técnica Administrativa
Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:
DIANA CAROLINA RODRÍGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional Gestión Calidad Institucional

Oficina Asesora de Planeación

**Gestión de Calidad Institucional
Gestión de Infraestructura Física
Gestión de Información Estadística
Banco de Proyectos**

Contenido

Introducción	4
1. Resultados Históricos	5
2. Términos de Respuesta	6
3. Descripción y Análisis de las PQRSFD en el I Semestre 2022	7
3.1 Tipo de Solicitudes Recibidas	8
3.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD	9
3.3 Ubicación de PQRSFD	10
3.4 Medio de Recepción de PQRSFD	11
3.5 Asunto de las PQRSFD	11
3.6 Estado de las PQRSFD	12
3.7 Aspectos de las PQRSFD según los Tipos de Requerimientos	12
Solicitudes de Información	13
Consultas	13
Reclamos	14
Quejas	15
Sugerencias	16
Felicitaciones	16
3.8 PQRSDF Reiterativas en años anteriores	16
4. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción	18
5. Otras dependencias	23
6. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales	24
7. Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora	26

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 2021 y el 31 de mayo de 2022, con el objetivo de identificar fortalezas y oportunidades de mejora, para formular recomendaciones a los líderes y gestores de los procesos, como responsables de las dependencias que resuelven los requerimientos, contribuyendo así al mejoramiento continuo de la Institución, en la calidad del servicio que ofrece a los estudiantes y partes interesadas.

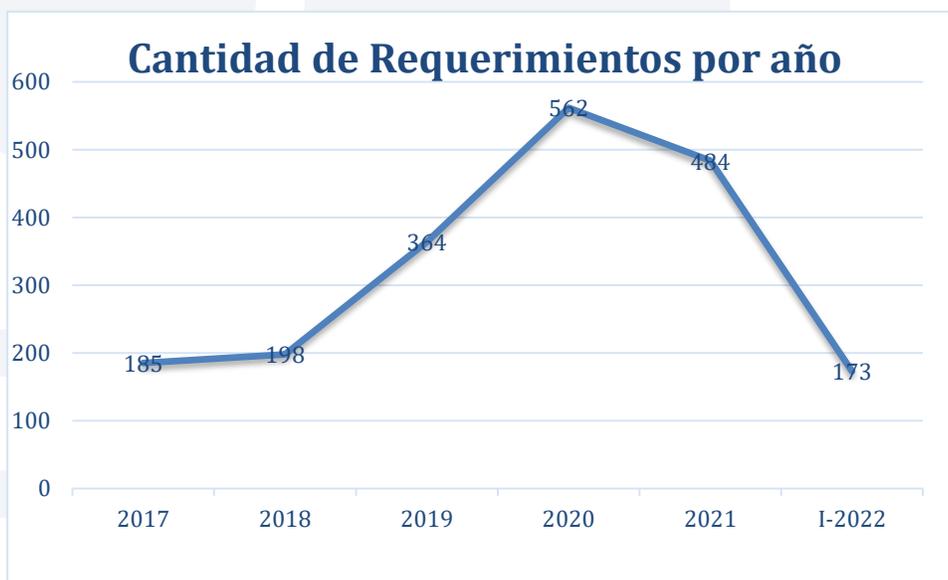
En la primera parte, el Informe presenta la cantidad histórica de requerimientos; a partir del segundo capítulo, se analizan las estadísticas de PQRSFD tramitadas por la Institución durante este periodo I-2022, discriminadas por tipo de requerimiento, efectuando un análisis comparativo con el periodo inmediatamente anterior y se detalla la información teniendo en cuenta los usuarios, la ubicación, medios de recepción, los asuntos, el estado, aspectos y la relación de PQRSFD con la encuesta de satisfacción 2020. De igual manera se revisa la atención de requerimientos según los ocho (8) procesos institucionales, con la descripción de las PQRSFD presentadas por los petitionarios, identificando los temas más frecuentes por los cuales radican los requerimientos.

Finalmente, con el fundamento en la información analizada, se formulan las conclusiones y recomendaciones que se consideran pertinentes con el propósito de 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 UNIAJC, el Sistema de PQRSFD ha reportado el siguiente historial de las **P**eticiones (**P**), **S**olicitudes de Información (**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:

Tiempo Promedio de Respuesta a PQRSFD ¹	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	I-2022
Días de Resp.	10	6.8	9	9	7.5	7	6,4	7
Cantidad PQRS	197	186	185	198	364	562	484	173



El comportamiento histórico del número de PQRSFD de la UNIAJC, fue “constante” durante 2017 y 2018, pero aumentó desde 2019 cuando se habilitó el botón de PQRSFD en la página Web de la Institución a través de “Mi Campus”, para brindar a los usuarios un mecanismo adicional y de mayor acceso. En 2021, aunque sigue siendo alto, empezó a bajar y si se mantiene la tendencia, es posible que continúe en descenso.

¹ El cálculo se realiza en “días hábiles”, según genera el “Aplicativo de PQRSFD” implementado en la UNIAJC desde enero 2017.

2. Términos de Respuesta

La UNIAJC gestiona las PQRSFD de conformidad con la Ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, pero desde la declaratoria de emergencia sanitaria, entró en vigencia el decreto 491 de 2020 que amplió los términos para atender las distintas modalidades de petición, como se evidencia en la siguiente tabla (este Decreto estuvo vigente hasta el pasado 17 de mayo con la Sanción de la Ley 2207 de 2022 que lo derogó):

Tipología	Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2020
Consulta	30	35
Denuncias por actos de corrupción	15	30
Derecho de petición de interés general	15	30
Derecho de petición de interés particular	15	30
Felicitación	15	30
Queja	15	30
Reclamo	15	30
Sugerencia	15	30
Solicitud de acceso a la información	10	20
Solicitud de copia	10	20

La Institución Universitaria Antonio José Camacho ha resuelto los requerimientos en un tiempo promedio de **7 días hábiles**, estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente, de acuerdo a la tabla anterior.

En este periodo sólo se respondieron atrasadas tres (3) PQRSFD, a pesar de las acciones ² adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar resolver los requerimientos dentro de los tiempos establecidos. A continuación, se reportan PQRSFD que se respondieron con retraso:

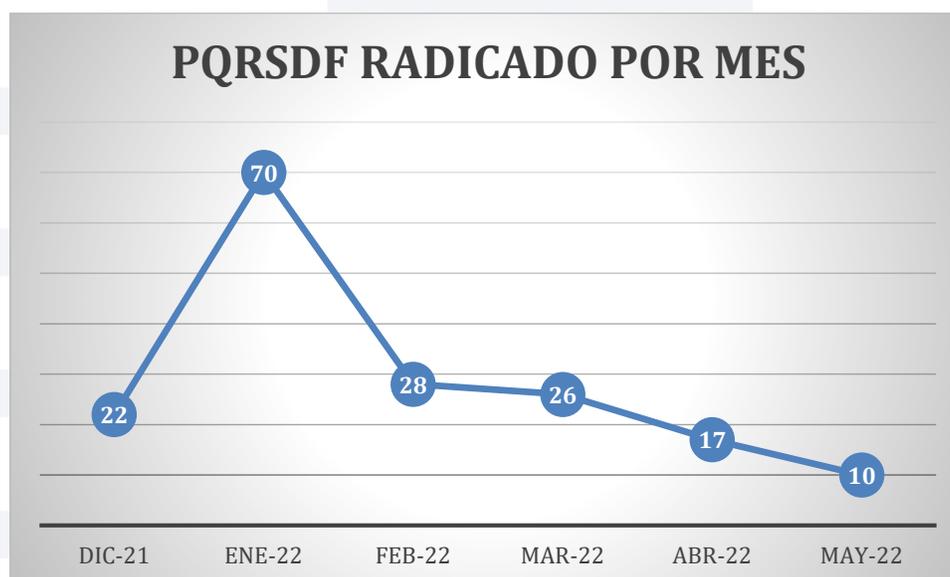
- Tesorería (5 días de retraso): Una (1) **P**etición, solicitando “Por qué no puede ser beneficiada con el programa de matrícula cero”.
- Oficina de Desarrollo Profesional (23 días de retraso): Una (1) **C**onsulta, solicitando “información de cursos para docentes”.
- Programa Administración en Salud (2 días de retraso): Una (1) **Q**ueja, solicitando “Verificación de registro de notas”.

² Las principales acciones realizadas por el Área de Calidad Institucional para mejorar los tiempos de respuesta, están relacionadas con la comunicación telefónica y electrónica, mediante recordatorios, propuesta de opciones y acuerdos sobre fechas.

3. Descripción y Análisis de las PQRSFD en el I Semestre 2022

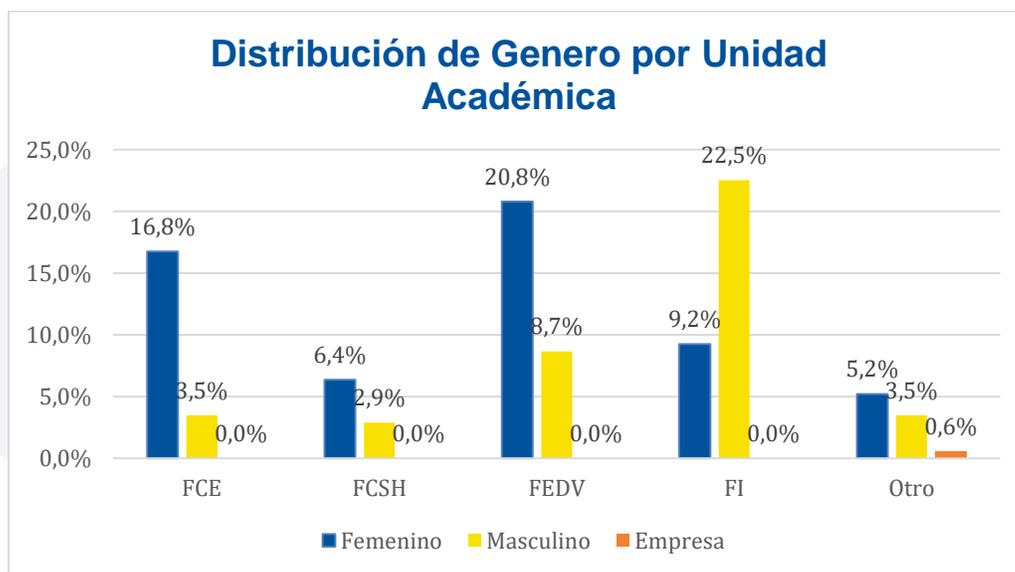
Entre el 1 de diciembre de 2021 y el 31 de mayo de 2022, se recibieron 189 requerimientos; 125 fueron radicados por medio del aplicativo, de los cuales 16 no fueron tramitados (13 debido a la duplicidad en el momento de ser interpuestos por los Peticionarios; 1 Derecho de Petición gestionado por la Secretaria General y 2 pruebas de inducción en el Área de Calidad Institucional). Por medio de correo electrónico se radicaron 48 requerimientos, en el buzón físico, por vía telefónica y vía personal no se recibieron solicitudes; para un total de **173** resueltas.

Tipo de Requerimiento	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	Total
Petición	4	17	11	13	7	7	59
Solicitud de Información	11	0	3	2	2	0	18
Consulta	1	37	5	1	0	1	45
Quejas	2	7	5	6	3	2	25
Reclamos	4	8	4	3	3	0	22
Sugerencias	0	1	0	0	1	0	2
Felicitaciones	0	0	0	1	1	0	2
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0
Totales	22	70	28	26	17	10	173



Los datos comparativos en los meses correspondientes del semestre, reflejan que el mayor pico de requerimientos se registró en el mes de enero, lo cual se asocia principalmente a las fechas de inscripciones e inicio de semestre, así como a la radicación de los requerimientos enviados por los usuarios en temporada de vacaciones colectivas.

Durante el periodo 2022-1 la distribución de PQRSFD se de acuerdo al género fue: Femenino (56.6%), Masculino (43.0%) e Institución³ (0.4%); también es importante observar que en las unidades académicas, la mayor participación es de las mujeres, en especial la FEDV (20.8%), a excepción de la facultad de ingenierías (22.5%)



Otro aspecto a resaltar, es como el género del solicitante se distribuye de diferentes formas de acuerdo al asunto solicitado, en la siguiente tabla se muestra como los diferentes asuntos son requeridos mayormente por parte de las mujeres, siendo menos recurrente en los hombres:

Asunto	Femenino	Masculino	Empresa	Total
Académico	16,18%	12,14%	0,00%	28,32%
Administrativo	30,06%	19,08%	0,58%	49,71%
Financiero	12,14%	9,83%	0,00%	21,97%
Total	58,38%	41,04%	0,58%	100,00%

3.1 Tipo de Solicitudes Recibidas

En el siguiente gráfico se presentan las 173 PQRSFD atendidas en el periodo 1-dic-2021 al 31-may-2022 (**P**eticiones, **S**olicitudes de Información, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias), estas presentaron una disminución del 30.8% (77 PQRSFD), comparado con el periodo anterior en el que se recibieron 250 requerimientos.

³ PQRSFD interpuestas por una organización o empresa.

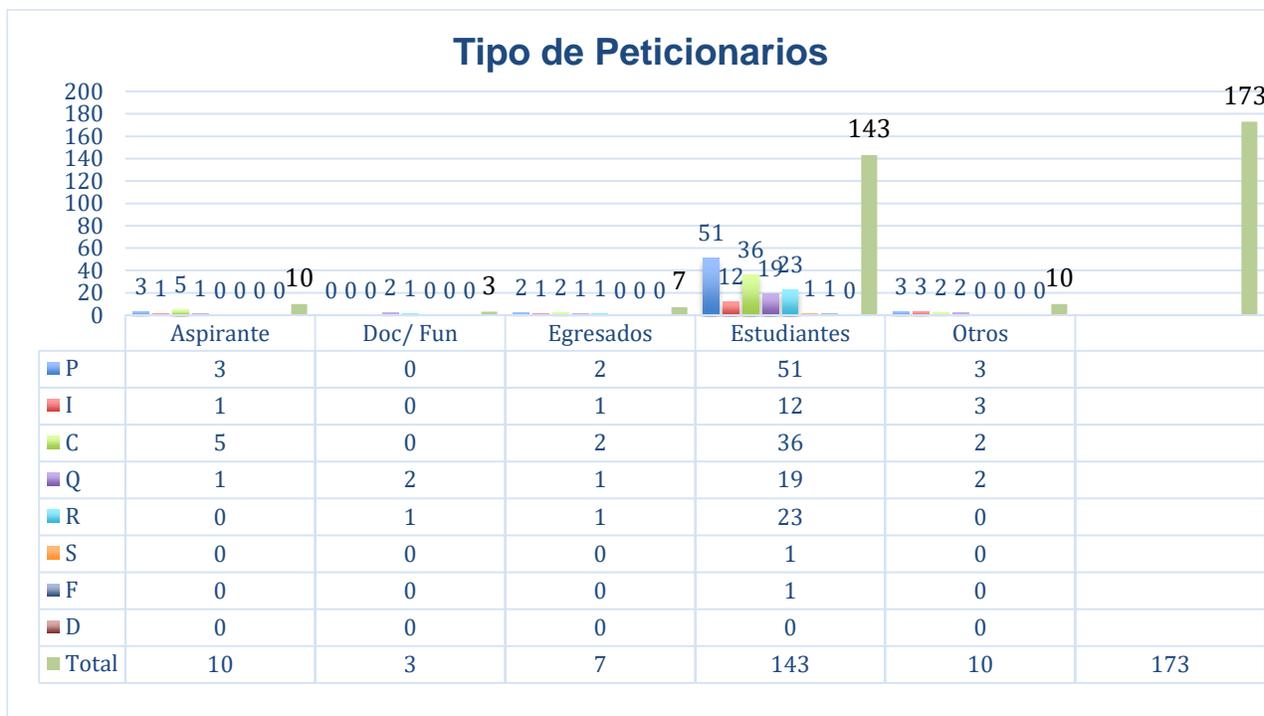
En este sentido, la mayor cantidad de requerimientos corresponde a **Peticiones** con un 30.6% (60 requerimientos), reflejando una disminución del 32.5% en relación al periodo anterior (89 requerimientos); seguido de **Solicitudes de Información** con un 9.6% (18 requerimientos) disminuyendo un 75% en relación al periodo anterior (72 requerimientos), **Consultas** con un 24.1% (45 requerimientos), disminuyendo vs el mismo periodo anterior en un 35.5% (29 requerimientos). En **Quejas** con un 14% (26 requerimientos), **Reclamos** con un 14% (26 requerimientos), aumentando en un 73.3% vs al periodo anterior (15 requerimientos).

Los 5 restantes se reparten en Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias



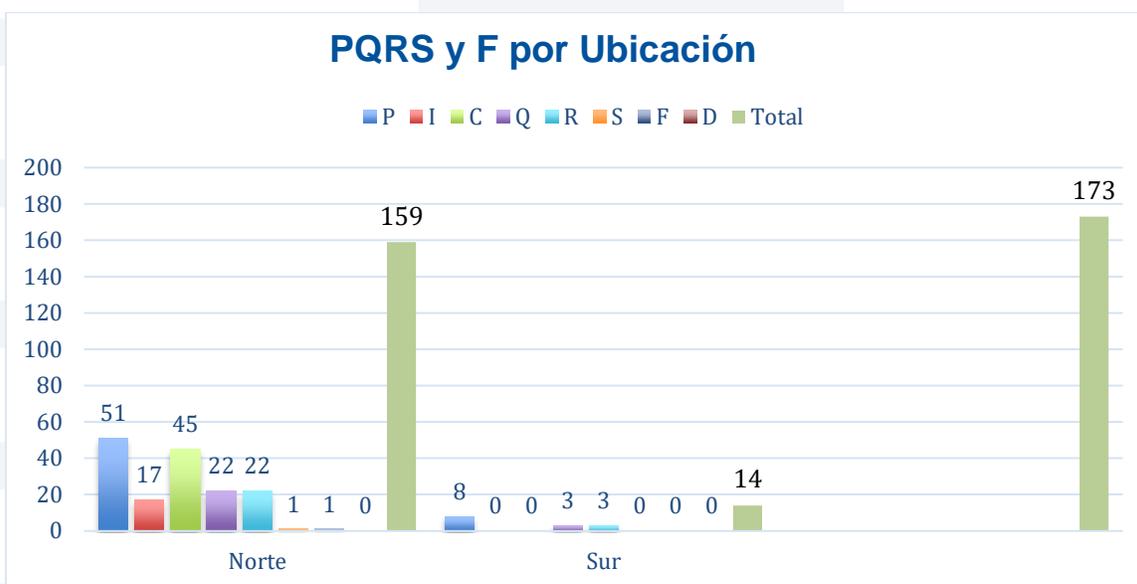
3.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 82.9% (143) del total de PQRSFD recibidas, seguido por **Aspirantes** con el 6.3% (10) requerimientos, realizando sus consultas por interés en los programas académicos. En **Otros** se refleja un 5.7% (10) y Egresados con un 3.2% (7). También se tienen contemplados los **Docentes y Administrativos** que solo presentan (3) casos. Para estos últimos la participación se ha disminuido notablemente, debido a la desestimulación de este mecanismo de retroalimentación entre ellos, pues cuentan con otros mecanismos de comunicación.



3.3 Ubicación de PQRSFD

El lugar donde más se reportan PQRSFD es **Norte** (91.9% correspondiente a 159 PQRSFD), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (14 requerimientos con un 8.1% de participación), reflejado en la siguiente gráfica:

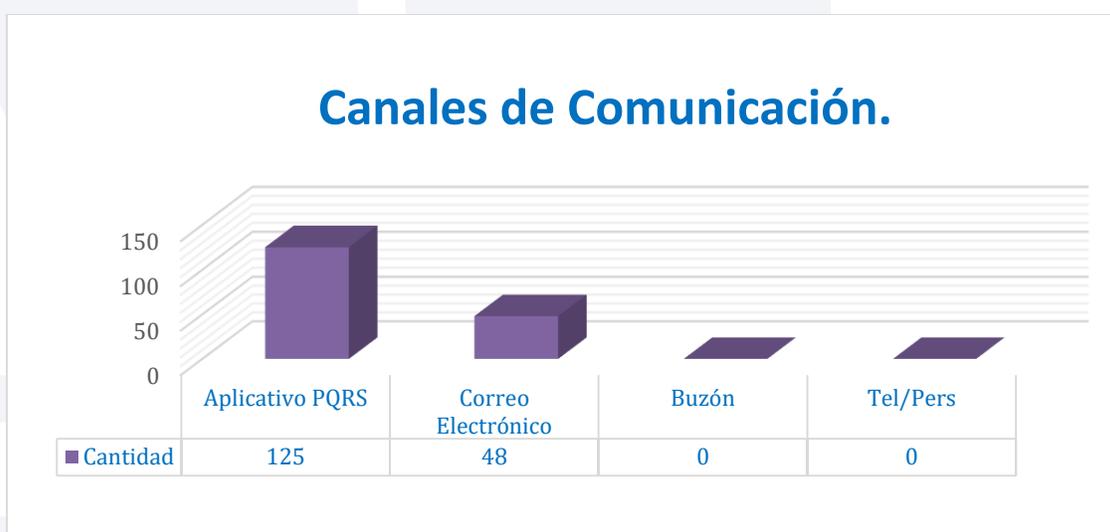


3.4 Medio de Recepción de PQRSFD

En este periodo utilizaron con más frecuencia el medio de contacto del **Aplicativo PQRS**, para interponer PQRSFD, con un **72.5%** (125 requerimientos). Es significativo el uso del aplicativo, lo que permite un mayor control y seguimiento de los requerimientos.

El siguiente medio más utilizado es el **Correo electrónico** buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co, aunque continúa presentando una disminución en su uso. Por este medio se radicaron un **27.5%** (48 requerimientos).

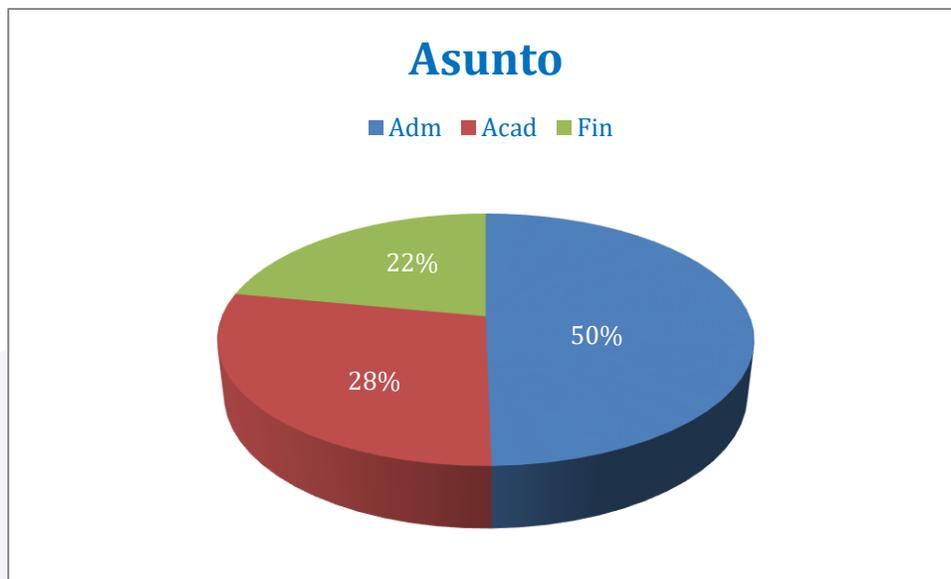
Finalmente, durante el periodo analizado, ni el **Buzón físico** (0.0%), ni la **Comunicación telefónica/personal** (0.0%), fueron utilizadas, debido al confinamiento por la emergencia de salud. Estos resultados se ven reflejados en la siguiente gráfica:



3.5 Asunto de las PQRSFD

En este periodo no se recibieron **PQRSFD anónimas**, sin embargo, cuando se reciben este tipo 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 50% (87), seguido por el **Administrativo** con un 28% (40) y el **Financiero** con un 22% (37), reflejado en la siguiente gráfica:



3.6 Estado de las PQRSFD

De las 173 PQRSFD tramitadas al 31 de mayo de 2022, 74 (43.3%) están Resueltas (Cerradas) y 97 (56.7%) se encuentran en trámite.



3.7 Aspectos de las PQRSFD según los Tipos de Requerimientos

Al igual que en los periodos anteriores, los temas son muy diversos, lo que dificulta agruparlos para identificar acciones de mejora, por lo tanto, a continuación, se presentan prácticamente todos los aspectos que se trataron en este periodo evaluado.

Peticiones

Se presentaron mayor cantidad de Consultas (35), por diferentes aspectos como

Solicitudes de Información

Dentro de las solicitudes de información se presentaron requerimientos de diferentes aspectos, 12 Administrativos, 3 Académicos y 2 Financieros:

Aspecto	Tema
Administrativo (12)	Solicitud de información para cambio de sede
	Expedir nuevamente el diploma
	Solicitud actualización de tipo de documento de identificación en el sistema
	Verificación Académica
	Solicitud de información de programas académicos
	Información para reporte de novedad en Jóvenes en Acción
	Solicitud de información para habilitación
	Oferta practicas SENA para estudiantes
	Aplazar semestre
Dar respuesta al correo enviado	
Académico (3)	Información de regreso a clases presenciales
	Constancia estudiantil para solicitar permiso en su trabajo
	Solicitud para certificado de tecnología en electrónica
Financiero (2)	Verificación de liquidación financiera

En cuanto a los asuntos **administrativos**, los más presentados fueron Solicitud de información para cambio de sede (2), y Expedir nuevamente el diploma (2), las ocho (8) restantes fueron solicitudes por temas diferentes: y las solicitudes de información atendidas por asuntos **académicos** y **financieros** no fueron recurrentes, solo tres (3) y dos (2) requerimientos, respectivamente.

Consultas

Las 45 **Consultas**, 21 **Administrativas**, 16 **Académicas** y 8 **Financieras**, relacionadas con los siguientes temas:

Aspecto	Tema
Administrativo (21)	Solicitud de cambio de sede (3) o jornada (2)
	Fecha de retorno a la presencialidad
	Información para inscripción o admisión
	Información de cursos para docentes
	Verificar nota de curso intersemestral
	Uniformes y carné de vacunas

	Que hacer para participar en Generación E
	Cambio de programa elegido en preinscripción
	Visita por feria universitaria para estudiantes de grado 11
	Proceso de reingreso
	Cancelación o aplazamiento de carrera
	Modificación de numero de documento
	Soporte de notas
Académico (16)	Proceso de matrícula académica
	Información de Matricula Académica 2022-2
	Información de sedes en otra ciudad
	Indicaciones para solicitar certificado de notas
	Solicitud para realizar la matricula académica
	Certificado de estudio
	Problema con la matricula académica
	Queja sobre una materia
	Validación de asignatura Redes I
	Información cursos de cultura y deportes
Diplomado como opción de grado	
Información sobre el proceso de Homologación	
Financiero (8)	Consulta sobre pagos de matrícula financiera
	Ampliación de fecha de pago Matricula Cero
	Beneficio de Matricula Cero
	Plazo para el pago de matrícula financiera
	Consulta sobre pagos de Generación E
	Información sobre admisión a programa

Los temas con mayor consulta **Administrativa** fueron, Solicitud de cambio de sede o jornada (5), Fechas de retorno a la presencialidad (3), Información para inscripción o admisión (3). Los temas **Académicos** recurrentes fueron; Proceso de matrícula académica (4) e información de Matricula Académica 2022-2 (2) y en los **Financieros** que más se presentaron fueron (3) sobre pagos de matrícula financiera.

Reclamos

Dentro de los reclamos se presentaron requerimientos de diferentes aspectos, 8 Administrativos, 8 Académicos y 9 Financieros:

Aspectos	Temas
Administrativo (8)	Transferencia Externa
	Consulta sobre pagos de matrícula cero
	Cancelación de Matrícula
	Proceso de matrícula y cambio de carrera
	Certificado de estudio
	Director de Programa

	Confusión con el grupo asignado
	Obtener el carnet estudiantil
Académico (8)	Atención a correo electrónico
	Solicitud curso de verano
	Solicitud de atención a estudiante
	Verificación de proceso evaluativo
	Certificado de estudio
	Información sobre Diplomados
	Respuesta a mi matrícula para egresados contaduría
	Materia pendiente
Financiero (9)	Pagos de matrícula financiera
	Deuda Matricula Cero
	Devolución del dinero pagado como semestre

Los requerimientos de consulta **Administrativa** no fueron recurrentes, solo se presentaron requerimientos de diferentes aspectos (8), al igual que los temas **Académicos (8)** y en los **Financieros** los más recurrentes fueron (7) sobre pagos de matrícula financiera.

Quejas

En los requerimientos por **Quejas** se presentaron (12) **Administrativos**, (7) **Académicos** y (6) **Financieros**.

Aspectos	Temas	Cantidad
Administrativo (12)	Novedad Jóvenes Acción	2
	Enlaces de información y tramites	1
	Cupo de inscripción	1
	problema con matrícula de materias	2
	modalidad virtual	1
	Mal estado en el que se encuentran los equipos de cómputo del Departamento de Ciencias Básicas y la impresora de la Casa Docente	1
	Papel higiénico del baño casa docente	1
	Eventos y Cursos de Bienestar Universitario	1
	Profesor Jean Carlo Bayona para ser rector	1
	Documentos para ceremonia de grado	1
	Carnet estudiantil	1
	Académico (7)	Verificación de registro de notas
Inconformidad con docente		2
Matrícula académica		2

Financiero (6)	Código de barras liquidación financiera	1
	habilitación de liquidación financiera	2
	consulta sobre pagos de matrícula financiera	2
	Queja sobre el pago cursos ingles	1

En cuanto a los asuntos **administrativos**, los más presentados fueron novedades jóvenes en acción (2), y matrícula académica (2), las ocho (8) restantes fueron solicitudes por temas diferentes. En las solicitudes de información atendidas por asuntos **académicos** se presentaron temas como: Verificación de registro de notas (2), Inconformidad con docentes (2) y Matrícula académica (2) y en los **financieros** no fueron recurrentes, solo tres (2) requerimientos sobre habilitación de liquidación financiera.

Sugerencias

Como sugerencia solo se recibió un requerimiento, relacionado con el proceso de matrícula académica.

Aspectos	Temas	Cantidad
Financiero (1)	Estado pendiente de matrícula financiera	1

Felicitaciones

Aspectos	Temas	Cantidad
Académico (1)	Felicitación a la profesora del Curso de estadística	1

3.8 PQRSDF Reiterativas en años anteriores

Los temas de los requerimientos radicados por medio del sistema de PQRSDF son muy diversos y variables, sin embargo, en la siguiente tabla se relacionan algunos temas más reiterativos en los últimos tres años, aunque es una muestra o cantidad muy baja para tomar acciones de mejora:

Temas reiterativos	Cantidad por año		
	2019	2020	2021
Varios por liquidación financiera	4	23	31
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	9	10	28
Solicitud de información o apoyo para inscripción	6	8	22
Información y solicitud de certificados	4	26	20
Solicitud de información y requerimientos sobre Jóvenes en Acción	0	8	20
Solicitud de apoyo para matricular	4	20	17

Solicitud de información de programa Académicos	0	8	15
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	2	25	14
Cargue y Solicitud de notas	8	19	13
Registro de pago para poder matricular	4	11	11
Varios por solicitud de descuentos	3	12	5
Validación Académica	4	10	5
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	0	4	4
Información para realizar pago	0	11	3
Solicitud de aprendices	5	5	2
Varios por atención al usuario en Tesorería	3	13	1
Costos de derechos de grado II-2020	10	20	0
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	5	7	0

4. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción

Aunque en este apartado se evalúan resultados de vigencias diferentes (PQRSFD primer semestre 2022 Vs Satisfacción 2021), se considera pertinente relacionar en este Informe, los temas objeto de PQRSFD para las dependencias de cuyos servicios se consultan en la Encuesta de Satisfacción, con el objetivo de identificar asuntos en los que se puedan mejorar los servicios y con ello, la percepción de satisfacción.

(Proceso **5. Gestión Financiera**) **Tesorería (55 Requerimientos)**: 6 Peticiones, 2 Solicitudes de Información, 6 Consultas, 5 Quejas, 7 Reclamos y 1 sugerencia, sobre los siguientes temas:

Tipo	Temas
Peticiones (9)	consulta sobre pagos de matrícula financiera
	Ampliación de fecha de pago Matrícula Cero
	reincorporación al programa Matrícula Cero"
	Denuncia beneficio con el programa de matrícula cero
Solicitud de Información (2)	Verificación de liquidación financiera sin descuento de matrícula cero
	Verificación de liquidación financiera pendiente
Consultas (6)	consulta sobre pagos de matrícula financiera
	Ampliación de fecha de pago Matrícula Cero
	Beneficio de Matrícula Cero
	Plazo para el pago de matrícula financiera
	consulta sobre pagos de Generación E
Quejas (5)	Información sobre admisión a programa
	Verificación de liquidación financiera sin código de barras
	habilitación de liquidación financiera
	consulta sobre pagos de matrícula financiera
Reclamos (7)	Solución por parte financiera
	Queja sobre pago niveles de ingles
	consulta sobre pagos de matrícula financiera
	consulta sobre pagos de matrícula financiera Especialización
	Aclaración sobre aviso de liquidación pendiente
	Verificación Liquidación financiera
Sugerencias (1)	Deuda Matrícula Cero
	consulta sobre pagos de matrícula cero
	Devolución del dinero del semestre
Sugerencias (1)	Estado pendiente de matrícula financiera

(Proceso 2. Docencia) **Admisiones y Registro Académico (47 Requerimientos):** 17 Peticiones, 7 Solicitudes de Información, 14 Consulta, 3 Quejas, y 6 Reclamos, sobre los siguientes temas:

Tipo	Temas
Peticiones (18)	Solicitud cambio de programa
	Retiro de la Universidad
	Cambio de sede
	Solicitud cambio de documento de identidad
	Información sobre habilitación
	Información de estrato para matrícula cero
	proceso de inscripción
	Solicitud cancelación del semestre
	solicitud diploma y acta de grado
	Ajuste en el registro de grado
	Aplazamiento del semestre
	cancelar inscripción de aspirante nuevo
	Información sobre cambio de horario
Solicitud de Información (7)	Cambio de sede
	expedición de copia de diploma
	Actualización de tipo de documento de identificación
	Verificación Académica
	Información para habilitación
Consultas (14)	Certificado de tecnología en electrónica
	Aplazo de semestre
	Cambio de sede
	Certificado de notas
	Nota de curso intersemestral
	Solicitud de cambio de jornada
	Inicio de las clases
	Certificado de estudio
	Proceso de reingreso
	Admisión a programa
Quejas (3)	Cancelación o aplazamiento de carrera
	Modificación de número de documento
	Proceso de matrícula académica
Reclamos (6)	Documentos para ceremonia de grado
	Carnet estudiantil
	Certificado de estudio
	Transferencia Externa
Cancelación de Matrícula	
Proceso de matrícula y cambio de carrera	
Carnet estudiantil	

(Proceso 6. Gestión del Bienestar Humano) Bienestar Universitario (30 Requerimientos): 5 Peticiones, 5 Solicitudes de Información, 1 Consultas y 4 Quejas, sobre los siguientes temas:

Tipo	Temas
Peticiones (5)	Renovación de Beca programa Generación E
	transferencia interna y si afecta el beneficio de generación E
	Solicitud de transferencia de la beca de generación E a otra institución
	inicio para el próximo semestre programas que brinda el estado
Solicitud de Información (2)	Información para reporte de novedad en Jóvenes en Acción
	Oferta practicas SENA para estudiantes
Consultas (1)	Información cursos de cultura y deportes
Quejas (4)	Problemas de reporte de la universidad al DPS
	inconformidad por los eventos y Cursos de Bienestar Universitario
	evaluar la posibilidad de que mi pago se resuelva antes del viernes de la próxima semana
	Reporte de novedad en Jóvenes en Acción

Unidades Académicas (Proceso 2. Docencia)

Facultad de Educación a Distancia y Virtual (28 Requerimientos): 5 Peticiones, 2 Solicitudes de Información, 6 Consultas, 3 Quejas, 3 Reclamos y 1 Felicitación, sobre los siguientes temas:

Tipo	Temas
Peticiones (5)	Solicitud de Pensum Académico para tarjeta profesional
	solicito practicantes en el área de salud ocupacional
	Proceso de Matricula Académica
	Proceso de cambio de grupo
Solicitud de Información (2)	Solicitud examen de validación
	constancia estudiantil para solicitar permiso en su trabajo".
Consultas (6)	Dar respuesta al correo enviado
	Solicitud para realizar la matricula académica
	Problema con la matricula académica
	Queja sobre una materia
Quejas (3)	Diplomado como opción de grado
	Verificación de registro de notas
	problema con matrícula de materias

Reclamos (3)	Atención a correo electrónico Solicitud de atención a estudiante
Felicitación (1)	Felicitación a la profesora del Curso de estadística

Estos requerimientos fueron atendidos por sus diferentes programas académicos así: 12 por el Programa de Salud Ocupacional, 1 Licenciatura en Ciencias del Deporte y Educación Física, 8 por Administración en Salud y 1 por Licenciatura en Educación Infantil.

Facultad de Ingenierías (16 Requerimientos): 7 Peticiones, 1 Solicitud de Información, 1 Reclamos, 4 consultas 2 Quejas y 2 Reclamos, sobre los siguientes temas:

Tipo	Temas
Peticiones (7)	Verificación de notas
	Verificar aprobación de asignaturas 2-2021
	Matricula Académica
	Reingreso para segundo semestre
	Información sobre días de Bienvenida
	solicitarle que si puede hacer el favor de ayudarme con el registro de las dos materias faltantes del segundo semestre
	Información de regreso a clases presenciales
Solicitud de Información (1)	Información de Matricula Académica 2022-1
Consultas (4)	Fecha de retorno a la presencialidad
	Validación de asignatura Redes I
Quejas (2)	problema para realizar matrícula académica
	Inconformidad modalidad virtual
Reclamos (2)	Solicitud curso de verano
	verificación de proceso evaluativo

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas así: 12 por Ingeniería de Sistemas, 1 Tecnología Sistemas de Información, 4 por Ingeniería Industrial, y 1 por Producción Industrial.

Facultad de Ciencias Empresariales (12 Requerimientos): 5 Peticiones, 1 Quejas, 4 Reclamo y 2 Consulta, sobre los siguientes temas:

Tipo	Temas
Peticiones (5)	Información sobre proceso de matrícula académica
	Matricula académica
	Inconformidad por modalidad virtual
	Subir calificaciones del primer corte
	Carta de autorización para inicio de prácticas
Consultas (2)	Uniformes y carne de vacunas

	Información sobre el proceso de Homologación
Quejas (1)	Inconformidad con docente
Reclamos (4)	Inconformidad con el director de Programa por no gestionar
	respuesta a mi matrícula para egresados contaduría
	confusión con el grupo asignado
	Colaboración con la materia pendiente

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 5 por Contaduría Pública, 6 por el Programa de Administración de Empresas, 1 por Coordinación de Prácticas y 1 por el Programa de gestión Contable.

(Proceso **2. Docencia**) (1 Requerimientos) **Centro de Idiomas**: 1 Peticiones, sobre el siguiente tema:

Tipo	Temas
Peticiones (1)	me permito proponer que el inglés haga parte del pensum de las carreras profesionales

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas (12 Requerimientos): 2 Peticiones, 1 Quejas, 4 Reclamo y 6 Consulta, sobre los siguientes temas:

	Temas
Peticiones (2)	orientación sobre cambio de jornada o carrera
	documento plan de estudio
Consultas (6)	Proceso de matrícula académica
	Información de sedes en otra ciudad
	consulta sobre pagos de matrícula financiera
Quejas (1)	Uniformes y carne de vacunas
	Inconformidad con docente
Reclamos (4)	Inconformidad con el director de Programa por no gestionar
	respuesta a mi matrícula para egresados contaduría
	confusión con el grupo asignado
	Colaboración con la materia pendiente

(Proceso **7. Gestión de Infraestructura**) (3 Requerimientos) **DTIC**: 3 Quejas sobre los siguientes temas:

Tipo	Temas
Quejas (3)	Proceso de matrícula académica
	colaboración con documentos para ceremonia de grado
	Solicitud de información para obtener el carnet estudiantil

5. Otras dependencias

Este cuadro muestra la cantidad de PQRSFD atendidas por otras dependencias de las cuales no se consulta en la Encuesta de Satisfacción.

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	2	1	2	0	0	0	0	0	Solicitud de información para inscripción	5	10
		0	0	1	0	0	0	0	0	Consulta fecha de inicio de semestre	1	
		0	0	1	0	0	0	0	0	Que hacer para participar en Generación E	1	
		0	0	1	0	0	0	0	0	quiero cambiar el programa q elegí en la preinscripción en línea	1	
		0	0	1	0	0	0	0	0	visita con motivo de feria universitaria para los estudiantes de grado 11	1	
		0	0	0	1	0	0	0	0	cupo de inscripción	1	
	Secretaría General	0	0	0	1	0	0	0	0	Inconformidad con el profesor Jean Carlo Bayona para ser rector	1	1
	Of. Asesora de Planeación	0	0	0	1	0	0	0	0	Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites	1	1
2. Doc.	Desarrollo profesoral	0	0	1	0	0	0	0	0	Solicitud de información de cursos para docentes	1	1
6. B. Hum.	Desarrollo Humano	1	0	0	0	0	0	0	0	envío de hoja de vida	1	1
7. G. Infrest.	Servicios Generales	0	0	0	1	0	0	0	0	Queja sobre el papel higiénico del baño casa docente	1	1
Total		3	1	7	4	0	0	0	0		15	15

6. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

Es importante notar que el 95.45% de PQRSFD se concentran en cinco oficinas de la Institución; Unidades Académicas (34.68%), Tesorería (19.65%), OARA (28.32%), Oficina de Mercadeo (5.78%) y Bienestar Universitario (6.94%). A continuación, se detalla el total de requerimientos recibidos, radicados y asignados a las dependencias de procesos institucionales durante el semestre analizado:

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos	
		Cantidad	%	Cantidad	%
1. Direccionamiento Estratégico	Secretaría General	1	0,58	173	100
	Oficina Asesora de Planeación	1	0,58		
	Oficina de Mercadeo	10	5,78		
2. Docencia	Unidades Académicas	60	34,68		
	Of. de Adm. y Registro Académico	49	28,32		
	Centro de Idiomas	1	0,58		
	Desarrollo Profesoral/Asignación de Puntaje	1	0,58		
5. Gestión Financiera	Tesorería	34	19,65		
6. Gestión del Bienestar Humano	Administración del Personal	1	0,58		
	Oficina de Bienestar Universitario	12	6,94		
7. Gestión de Infraestructura	Oficina DTIC	1	0,58		
	Servicios Generales	2	1,16		

De acuerdo a la siguiente tabla, que presenta el orden en la cantidad de requerimientos recibidos por proceso, se puede evidenciar que el proceso que atendió el número mayor de requerimientos fue del proceso 2. Docencia, en donde se concentraron el 64.16% de los requerimientos recibidos, seguido por el proceso 5. Gestión Financiera que, atendió 19.65% de los requerimientos tramitados. Luego, el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano donde se concentró un 7.51%; el proceso 1. Direccionamiento Estratégico con un 6.94%, el proceso 6. Gestión Infraestructura con el 1.73%. Los procesos Evaluación y Mejoramiento, Investigaciones y Proyección Social no recibieron requerimientos.

#	Proceso	Requerimientos	
		Cant.	%
1	2. Docencia	111	64,16
2	5. Gestión Financiera	34	19,65
3	6. Gestión del Bienestar Humano	13	7,51
4	1. Direccionamiento Estratégico	12	6,94
5	7. Gestión de Infraestructura	3	1,73
6	4. Proyección Social	0	0,00
7	8. Evaluación y Mejoramiento	0	0,00
8	3. Investigaciones	0	0,00
Total de requerimientos atendidos		173	100

7. Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora

- Se debe resaltar el compromiso de los funcionarios que responden PQRSFD, quienes cada vez se esfuerzan por responder prontamente y con ello reducir el tiempo promedio de respuesta que, en este primer semestre 2022, alcanzó un valor de 7 días hábiles. *Tanto la prontitud como la precisión en la respuesta, son importantes para la satisfacción de los estudiantes y demás usuarios del sistema de PQRSFD.*
- Desde el Área de Calidad Institucional se ha promovido el uso de “Acuse de recibido” y confirmando que se ha dado trámite al requerimiento, para aclarar al peticionario si se ha “saltado” el conducto regular, con la intención que, ante una futura necesidad semejante, se comunique directamente con quien le puede ofrecer solución más oportuna (incluso inmediata), puesto que el sistema de PQRSFD tiene unos tiempos lapsos permitidos por la Ley y se debe usar especialmente en los casos que no se resolvieron de forma regular.
- *Es de vital importancia que, cuando los requerimientos no se tramiten por el Aplicativo sino por correo electrónico, se respondan por este mismo medio Con Copia (CC) al Buzón de PQRSFD, con el fin de registrar debidamente su cierre.*
- Para diseñar acciones correctivas y de mejora, con base en el análisis que realicen los procesos sobre este informe, se sugiere enfocarse en:
 - Los Temas/Trámites/Servicios con mayor número de requerimientos.
 - Las Recomendaciones que hacen los mismos peticionarios para mejorar los servicios, incentivar la participación en la gestión pública y racionalizar el empleo de los recursos disponibles.
- Las oficinas interesadas en la satisfacción de usuario en los requerimientos resueltos pueden solicitar el seguimiento para que se entere y pueda mejorar en algunos aspectos en la atención de PQRSFD
- Desde Calidad Institucional se promueve la importancia de gestionar y resolver en el menor tiempo posible los requerimientos, esto hará que nuestros usuarios se sientan apoyados en su proceso. En el momento en que se realiza la medición de satisfacción de usuarios, estos mencionan que les llega la respuesta cuando han buscado solución por otra instancia o se ha llegado a su límite el tiempo.
- El 39,88% (69) de los peticionarios atendieron la consulta de retroalimentación (por medio telefónico, WhatsApp y correo electrónico se realizaba el contacto pero el otro 60% no contestó o los teléfonos indicaron "desconocido" o "no existe"), arrojando una calificación promedio de 3,5 en el nivel de satisfacción de los usuarios con las respuestas, por lo que se adelantarán indagaciones más detalladas que permitan identificar y ejecutar acciones desde el sistema de PQRSFD e institucionales, para mejorar estos resultados.
- La información emitida por el Sistema de PQRSFD de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, puede resultar de gran utilidad para la revisión y análisis de los procesos de la misma, permitiendo la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora, buscando la eliminación de causas principales de insatisfacción de las partes interesadas, permitiendo mejorar los procesos Institucionales.

Elaborado

Revisado

YAMILETH ALVAREZ CASTILLO
Técnica Oficina de Calidad Institucional

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional