



**Antonio José
Camacho**
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



SC-CER
115543

INFORME DE PQRSFD

Corte a febrero 2023

1 dic.2022 a 15 feb. 2023

Elaborado por:

YAMILETH ALVAREZ CASTILLO

Técnica Administrativa

Oficina Asesora de Planeación

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

1.	Introducción	4
2.	Resultados Históricos	5
3.	Descripción y Análisis de PQRSFD	6
3.1	Tipo de Requerimientos Recibidos	6
3.2	Usuarios del Sistema de PQRSFD	7
3.3	Medio de Recepción de PQRSFD	8
	Asunto de las PQRSFD	8
4.	Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales	9
5.	Retroalimentación PQRSFD	10
6.	Conclusiones y Recomendaciones	11

1. 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 diciembre 2022 y el 15 febrero 2023. Tiene el objetivo de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las respuestas para con ello 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 partes interesadas, facilitando un mejor servicio.

En este informe se presenta la cantidad de requerimientos y sus tiempos de respuesta promedio durante el periodo evaluado, en comparación con los tiempos de respuesta permitidos por la ley; se presentan y analizan los resultados de las PQRSFD recibidas, discriminadas por tipo de requerimiento, se detalla la información teniendo en cuenta los usuarios, la ubicación, los medios de recepción, los asuntos, el estado, aspectos y la relación de las PQRSFD, con la última encuesta de satisfacción aplicada en 2022. De igual manera, se revisa la atención de requerimientos discriminando por los procesos institucionales y se detalla la descripción o tema para las PQRSFD presentadas procurando identificar los temas más frecuentes por los cuales se radican los requerimientos, aunque los temas 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.

2. 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**), **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 Respuesta de PQRSFD ¹	2018	2019	2020	2021	2022	1°T- 2023
Días	9	7.5	7	6,4	7	5
Cantidad PQRSFD	198	364	562	484	305	85

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

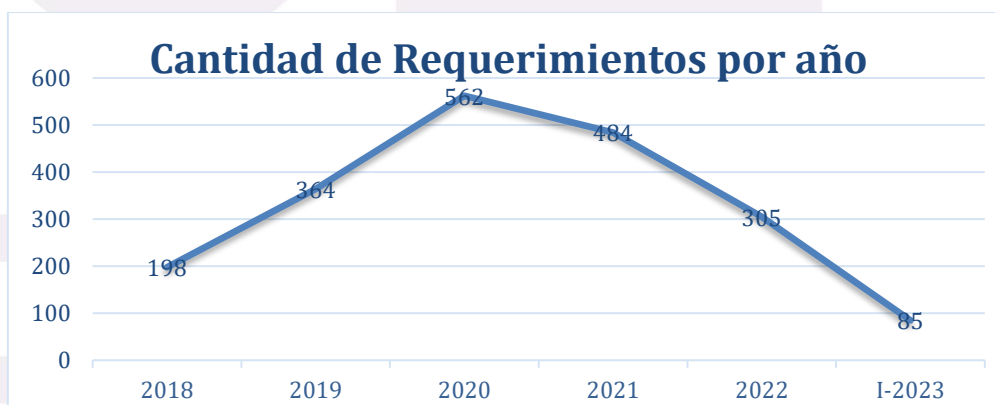


Figura 2. Gráfico “Cantidad de requerimientos por año”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

El comportamiento histórico del número de PQRSFD atendidas por la UNIAJC, nos muestra que desde 2021 se está 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 y 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. En este periodo se han atendido 85 requerimientos y se continuará analizando esta variable en el transcurso del año para determinar si la tendencia se mantiene.

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

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.

3. Descripción y Análisis de PQRSFD

Entre el 1 de diciembre de 2022 y el 15 de febrero de 2023, se recibieron 90 requerimientos, de los cuales no se contabilizan 5 que no fueron tramitados por duplicidad en el momento de ser interpuestos por los Peticionarios, resultando un total de 85 requerimientos tramitados por el Sistema de PQRSFD.

De los 85 requerimientos atendidos y resueltos, 73 fueron radicados por medio del Aplicativo PQRSFD, 12 se atendieron por correo electrónico.

Igualmente, para este periodo sólo se respondió atrasada una (1) PQRSFD, a pesar de las acciones ² adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar resolver los requerimientos dentro de los tiempos establecidos. La PQRSFD respondida con 15 días hábiles de retraso fue asignada a Bienestar Universitario; (Solicitud de Información) sobre “Solicitud de Practicantes”, gestionada por correo electrónico. El análisis del caso y definición de acciones deberá realizarse en reunión de Revisión por Dirección del proceso 6 Bienestar Humano.

3.1 Tipo de Requerimientos Recibidos

En el siguiente gráfico se presentan las 85 PQRSFD atendidas en el periodo 1.dic.2022 al 15.feb.2023 (**P**eticiones, **S**olicitudes de Información, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias)

La mayor cantidad corresponde a Peticiones con un 41.2% (35 requerimientos); seguido de Solicitudes de información con un 16.5% (14 requerimientos). En Consultas con un 25.9% (22 requerimientos); Quejas con un 12.9% (11 requerimientos). Reclamos con un 7.1% (6 requerimientos). Los 3 restantes se reparten en 1 Sugerencias, 0 Felicitación y 1 Denuncia. Se puede concluir que el 57.7% de las PQRSFD son Peticiones y consultas.



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.



Figura 3. Gráfica “Tipo de Requerimientos Recibidos”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.2 Usuarios del Sistema de PQRSFD

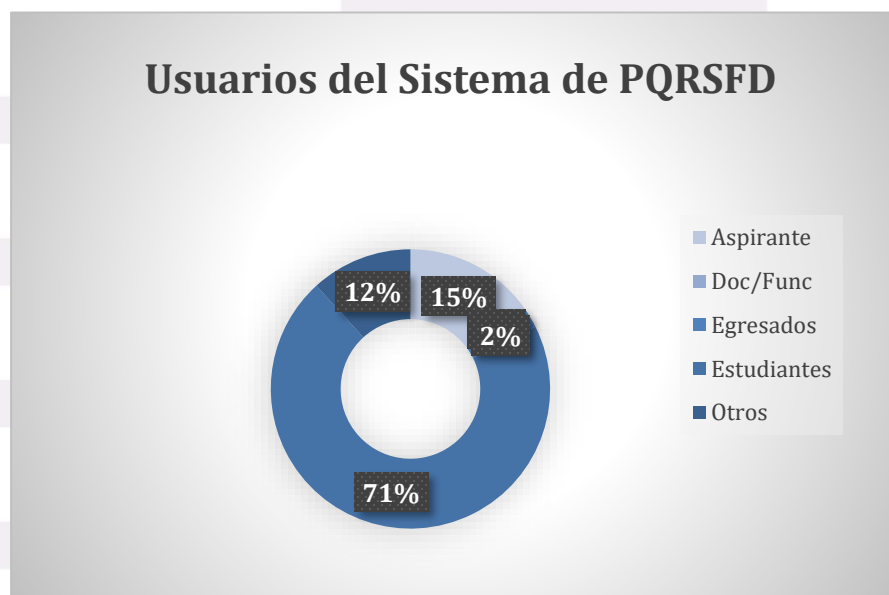


Figura 4. Gráfica “Usuarios del Sistema de PQRSFD”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 71% (60) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **Aspirantes** con el 15% (13 requerimientos, la mayoría fueron Peticiones sobre Matricula Financiera y Matricula Académica), **Otros** con el 12% (10) y **Egresados** con un 2% (2). Se contempla que los funcionarios 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 u comité pertinente para su respuesta y seguimiento dentro de los términos de ley.

3.3 Medio de Recepción de PQRSFD

En el periodo evaluado utilizaron con mayor frecuencia el Aplicativo PQRSFD para interponer los requerimientos con un 85.9% (73 requerimientos) y el **correo electrónico buzponpqrsfd@admon.uniajc.edu.co**, con un 14.1% (12 requerimientos). Los medios **Buzón Físico, Telefónico y Personal** no fueron utilizados en este periodo.

Lo anterior se refleja en la siguiente gráfica, evidenciando que el 100% de los requerimientos para este periodo ingresaron por el correo electrónico y el Aplicativo de PQRSFD:

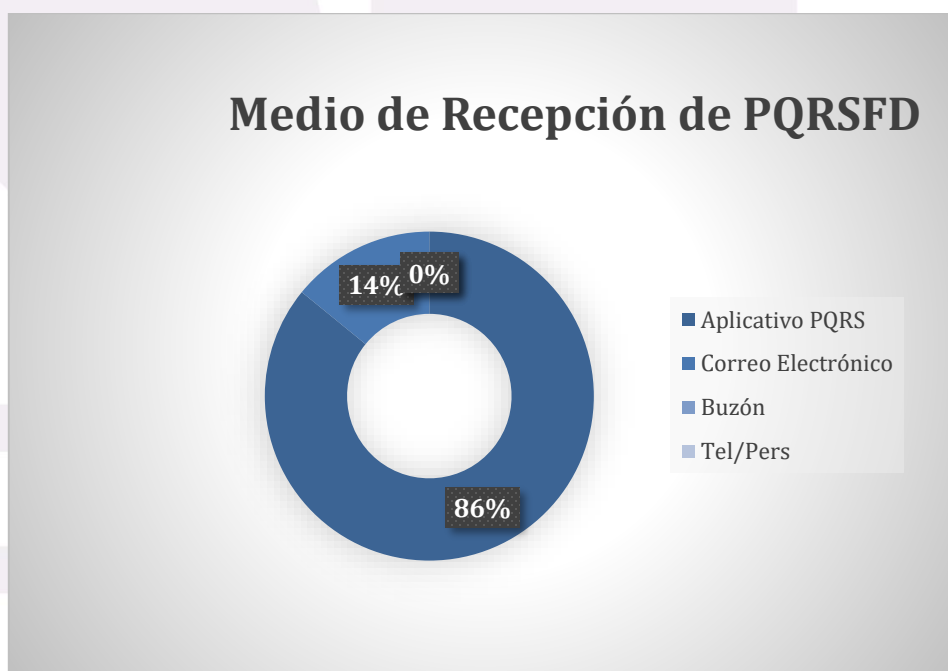


Figura 5. Gráfica “Medio de Recepción de PQRSFD”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.4. Asunto de las PQRSFD

El “Asunto” más requerido es el **Académico** con un **52% (44)**, seguido por el **Financiero** con un **29% (25)** y el **Administrativo** menos usado con un **16% (16)**, reflejado en la siguiente gráfica:

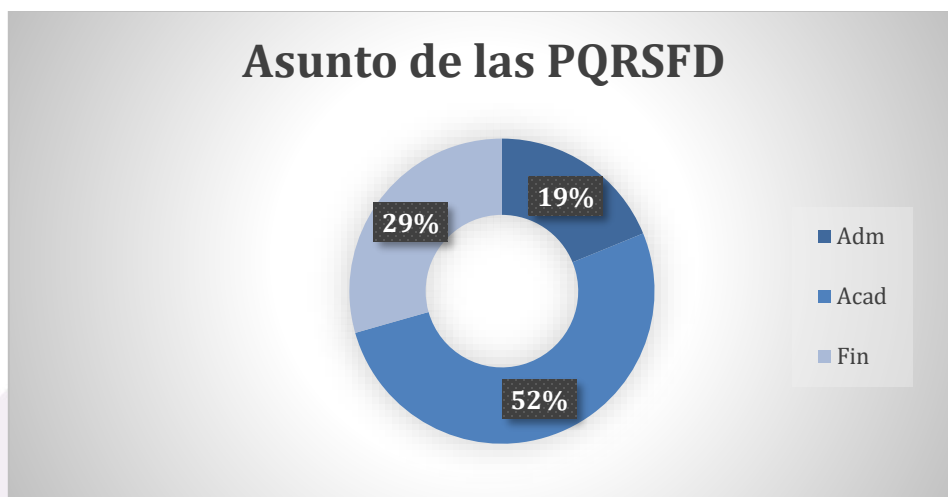


Figura 5. Gráfica “PQRSFD por Asunto”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

4. Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

El proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, donde se concentró el 61,2% 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 el cual la Tesorería atendió el 29,4% de los requerimientos tramitados. En tercer lugar, el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano donde Bienestar Universitario atendió un 4,7%, y finalmente, los procesos 1. Direccionamiento Estratégico y 7. Gestión de Infraestructura porque atendieron 2.3% de los requerimientos cada uno. Los procesos 8, Evaluación y Mejoramiento 4. Proyección Social y 3. Investigaciones no atendieron PQRSFD.

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, indicando los principales asuntos resueltos y algunas observaciones sobre continuar mejorando los tiempos de respuesta:

Proceso	Dependencias	Asunto Relevante	Cantidad	%	Observación
1. Direccionamiento Estratégico	Rectoría	*Información programa Académico	2	2,3	
	Secretaría General				
	Oficina Asesora de Planeación				
	Oficina de Comunicaciones				
	Oficina de Mercadeo				
Archivo Central					
2. Docencia	Unidades Académicas	* Certificado de notas	52	61,2	Se requiere mejorar los tiempos de respuesta para dar solución
	Of. de Adm. y Registro Académico	*Transferencia Interna			
	Dpto.UNIAJC Virtual	* Matricula			
	Centro de Idiomas				

	Centro de Form. Técnico Laboral	Académica			eficiente a los requerimientos
3. Investigación	General		0	0	
4. Proyección Social	General		0	0	
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	* Matrícula Financiera * Política de Gratuidad	25	29,4	Se requiere mejorar los tiempos de respuesta para dar solución eficiente a los requerimientos
	Contabilidad				
	Tesorería				
	Oficina Asesora de Jurídica				
6. Gestión del Bienestar Humano	Desarrollo del Talento Humano	* Certificado de cotización Vacante Docentes	4	4,7	
	Administración del Personal				
	Oficina de Bienestar Universitario				
7. Gestión de Infraestructura	Oficina TIC	* Acceso a Academusoft	2	2,3	
	Servicios Generales				
8. Evaluación y Mejoramiento	General		0	0	
Total requerimientos			85	100	

Figura 6. Tabla “PQRSFD por procesos”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

5. Retroalimentación PQRSFD

Desde la vigencia 2019 se está realizando retroalimentación en respuesta a las PQRSFD, con la cual, el Área de Calidad Institucional consulta a los peticionarios si la respuesta a los requerimientos es satisfactoria en términos de oportunidad, claridad, cordialidad y solución, solicitando una calificación de 0,0 a 5,0 con su respectiva justificación y este promedio es uno de los indicadores en el proceso 8. Evaluación y Mejoramiento.

Esta retroalimentación se realiza de forma telefonica al 100% de los peticionarios, y la efectividad en el contacto viene en acenso así: 32,42% en 2019, 44,84% en 2020, 48,55% en 2021 y 73.8% en 2022. Para los 85 Requerimientos del primer trimestre de 2023, la comunicación fue efectiva con 37 (43%), y el promedio de calificación de 3.9.

Considerando que en la vigencia 2022 no se alcanzó la meta de 4,0 en el indicador, se diseñaron 2 acciones para ser aplicadas a partir de 2023 y son 1° reducir la meta a 3,5 y 2° adelantar gestiones con las dependencias para corregir falencias en las respuestas calificadas por debajo de 3,5.

De acuerdo con las acciones anteriores, se identificaron 7 casos con respuesta insuficiente (3 en el Proceso 2. Docencia y 4 en el Proceso 5. Gestión Financiera), con los cuales se analizaron los requerimientos, identificando las siguientes oportunidades de mejora:

- Algunas puntuales que se pudieron aplicar inmediatamente y dar una segunda respuesta al peticionario e incluso, pedir nueva calificación.

- Realizar sensibilizaciones con las áreas que mayor número de PQRSFD atienden, con el objetivo de analizar casos reales y proponer respuestas claras y completas, evitando que se vuelvan a presentar las mismas situaciones, también procurando que los peticionarios se sientan satisfechos con la respuesta a sus requerimientos y de este modo puedan dar una buena calificación, incluso en los casos en que no se puedan dar respuestas positivas por políticas o procesos institucionales.
- Continuar con la comunicación telefónica y electrónica realizada desde el área de Calidad Institucional con recordatorios, propuesta de opciones, consolidación de respuestas y acuerdos sobre fechas, para mejorar los tiempos de respuesta.
- Analizar los casos en las reuniones de los procesos con el objetivo de establecer procedimientos claros y acordados entre áreas involucradas, sin buscar culpables sino mejores prácticas que conduzcan a facilitar los procesos y también a proveer soluciones oportunas y contundentes.

Aunque estas acciones nos permitirán mejorar continuamente en la atención a usuarios, es importante resaltar el compromiso de los funcionarios que responden PQRSFD, quienes cada vez se esfuerzan por responder oportunamente y con ello reducir el tiempo promedio de respuesta que, en este trimestre se redujo a 5 días hábiles. *Tanto la prontitud como la precisión en la respuesta, es importante para la satisfacción de los estudiantes y demás usuarios del sistema de PQRSFD.*

6. Conclusiones y Recomendaciones

Desde el Área de Calidad Institucional se ha promovido el uso de “Acuse de recibido”, confirmando que se ha iniciado el 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 muy amplios para emitir respuesta según permite la Ley y por ello se sugiere usar especialmente en los casos que no se resolvieron de forma regular.

Con este propósito se proyectó una respuesta genérica que es enviada a los peticionarios que radican su requerimiento vía correo electrónico buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co, dando a conocer los medios de contacto (principalmente correos), donde pueden enviar su solicitud, de acuerdo con el asunto y también, acompañado con la invitación de visitar el enlace de Sistema Institucional de Apoyo-SIA. <http://www.uniajc.edu.co/sia/>, esta estrategia de comunicación permite que el usuario encuentre respuestas a inquietudes y dificultades con una comunicación asertiva, certera, amigable a través de los diferentes medios de comunicación y herramientas TIC.

Los procesos/dependencias que deseen mayor detalle sobre los requerimientos gestionados en este periodo para adelantar acciones de mejora procurando la satisfacción de usuario, pueden solicitar a Calidad Institucional, el archivo Excel del seguimiento, y 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 y/o con baja calificación en la retroalimentación de los usuarios, lo cual se reportará desde Calidad Institucional a los respectivos procesos.
- 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.

- Acatar las notas en los correos de remisión de los requerimientos aún más cuando se pida información de varias dependencias para que una pueda consolidar y dar al peticionario una sola respuesta, mostrando así a la Institución articulada y organizada.

Como recomendaciones, se mantienen las siguientes 3, y se adiciona una cuarta sobre el análisis de la retroalimentación de PQRSFD, así:

- Es de vital importancia que, cuando los requerimientos no se tramiten por el Aplicativo sino por correo electrónico, los responsables los respondan por ese mismo medio, y con copia (CC) al correo del Buzón de PQRSFD, con el fin de registrar debidamente su cierre.
- Se reitera la importancia de que los funcionarios que atiendan requerimientos y el personal de atención en ventanillas realicen el curso de “Lenguaje Claro – DNP” (2 Módulos de Lenguaje escrito, 1 Módulo de lenguaje verbal y 1 Módulo de lenguaje no verbal). El registro en este curso se realiza por el Link <https://lenguajeclaro.dnp.gov.co/registrarse/>.
- También, está disponible el curso Virtual: Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/curso-mipg>, el cual tiene como propósito facilitar su comprensión e implementación en las entidades tanto del orden nacional como territorial, dada su importancia para la mejora de la gestión en las entidades y organismos públicos. Se debe resaltar que MIPG permite dirigir la gestión para la obtención de mejores resultados y satisfacer las necesidades, así como resolver los problemas de los ciudadanos, es decir la generación de valor público.
- Durante la próxima reunión de seguimiento a Revisión por Dirección, los procesos 2. Docencia (3 casos) y 5. Gestión Financiera (4 casos), realizar un análisis detallado de los casos con baja retroalimentación de los usuarios, con el objetivo de establecer procedimientos claros y acordados entre áreas involucradas, sin buscar culpables sino mejores prácticas que conduzcan a facilitar los procesos y también a proveer soluciones oportunas y contundentes.

Elaborado



YAMILETH ALVAREZ CASTILLO
Técnica Administrativo
Oficina de Planeación

Revisado



DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional