



**INFORME DE PQRS**  
**I Semestre 2020**  
**1 dic. 2019 a 31 may. 2020**

Elaborado por:  
**LUZ ELENA ORTIZ CARLOSAMA**  
Técnica Administrativa  
Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:  
**DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ**  
Profesional Gestión Calidad Institucional

**Oficina Asesora de Planeación**

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

## Tabla De Contenido

1	Resultados Históricos .....	4
2	Resultados I Semestre 2020 .....	4
3	Descripción y Análisis de las PQRS.....	5
3.1	Tipo de Solicitudes Recibidas.....	5
3.2	Usuarios del Sistema de PQRSD .....	6
3.3	Ubicación de PQRSD .....	7
3.4	Medio de Recepción de PQRSD .....	7
3.5	Asunto de las PQRS.....	8
3.6	Estado de las PQRSD .....	9
3.7	Aspectos de los Tipos de Requerimientos .....	9
4	Relación de PQRS con Encuesta de Satisfacción .....	13
5	Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora .....	18

## 1 Resultados Históricos

De acuerdo con la información registrada en el Formato “Seguimiento PQRS (EM-F-8)” de la Institución Universitaria Antonio José Camacho, el Sistema de PQRS ha reportado el siguiente historial de las **Peticiones, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias**, recibidas y tramitadas en los últimos 4 años:

Tiempo Promedio Respuesta de PQRS <sup>1</sup>	2016	2017	2018	2019	I semestre 2020
Días	6.8	9	9	7.5	6,3
Cantidad PQRS	186	185	198	364	243

## 2 Resultados I Semestre 2020

Entre el 1 de diciembre de 2019 y el 31 de mayo de 2020, se recibieron 263 requerimientos, de los cuales 200 se gestionaron por medio del aplicativo, 20 no fueron tramitados por duplicidad en el momento de ser interpuestos por los Peticionarios y 43 correspondieron a solicitudes que se gestionaron desde el correo electrónico, para un total de 243 resueltas, en un tiempo promedio de **6,3** días hábiles, estando por debajo de los tiempos máximos permitidos legalmente, que además, en la última parte de este periodo variaron (aumentaron), por causa de la emergencia en salud, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

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

13 PQRS se respondieron atrasadas, a pesar de las acciones <sup>2</sup> adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitarlo.

A continuación, se reportan las 11 PQRS que se respondieron con retraso:

<sup>1</sup> El tiempo promedio de respuesta calculado durante los años 2015 a 2016 fue en “días calendario”, pero a partir del año 2017, el cálculo se realiza en “días hábiles”, según genera el “Aplicativo de PQRSD” implementado en la UNIAJC desde enero 2017.

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

- Tesorería (4): dos (2) Solicitudes de **I**nformación sobre “Indicación para pagos y aclaración de estado Anulado” con cuatro días de retraso, un (1) **R**eclamo por “Pago PSE” con 8 días de retraso y una (1) **P**etición por “Información para cancelación de semestre” con 7 días de retraso (la gestión de este último requerimiento estuvo detenida durante 1,5 meses por inconvenientes de comunicación y control por parte de Calidad institucional).
- FEDV (2): una (1) **Q**ueja por “Matricula por cambio de Jornada” y una (1) **F**elicitación a los profesores, ambas con 4 días de retraso en su respuesta.
- Fac. Ingenierías (2): una (1) Solicitud de **I**nformación de “Matrícula académica” y un (1) **R**eclamo sobre “Ajuste de matrícula en grupo de trabajo” con 8 y 5 días de retraso respectivamente.
- Vicerrectoría Académica (1): una (1) **Q**ueja por “Varios asuntos del Centro de Idiomas”, con 4 días de retraso.
- Secretaria General (1): una **Q**ueja sobre “Desacuerdo con la no acumulación de descuentos”, con 4 días de retraso en su respuesta.
- DTIC (1): una **Q**ueja sobre “Cambio de salón por movilidad reducida”, con 1 día de retraso.

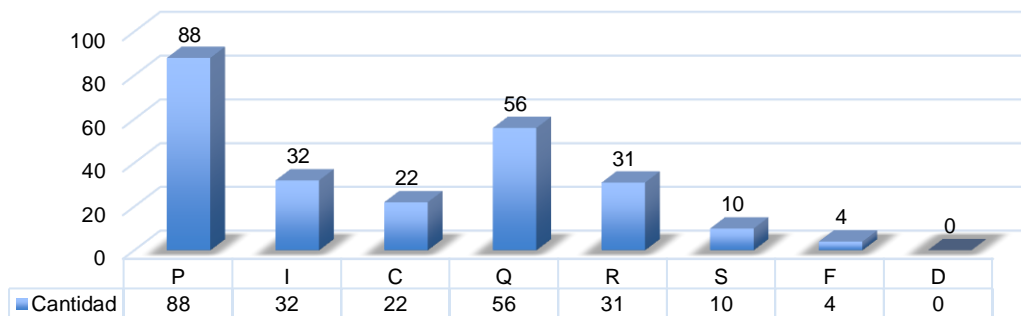
### 3 Descripción y Análisis de las PQRS

#### 3.1 Tipo de Solicitudes Recibidas

En el siguiente gráfico se presentan las 243 PQRS atendidas en el periodo 1-dic-2019 al 31-may-2020 (**P**eticiones, Solicitudes de **I**nformación, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias), las cuales presentaron un incremento del 72% (67 PQRS), con relación al periodo anterior en que se recibieron 176 requerimientos.

La mayor cantidad corresponde a **P**eticiones con un 36.2% (88 requerimientos), con un incremento del 43.2% en relación al periodo anterior, seguido de **Q**uejas con un 23% (56 requerimientos), **S**olicitudes de información con un 13.2% (32 requerimientos) y **R**eclamos con un 12.8% (31 requerimientos). Las 36 restantes se reparten en los otros tipos de requerimientos.

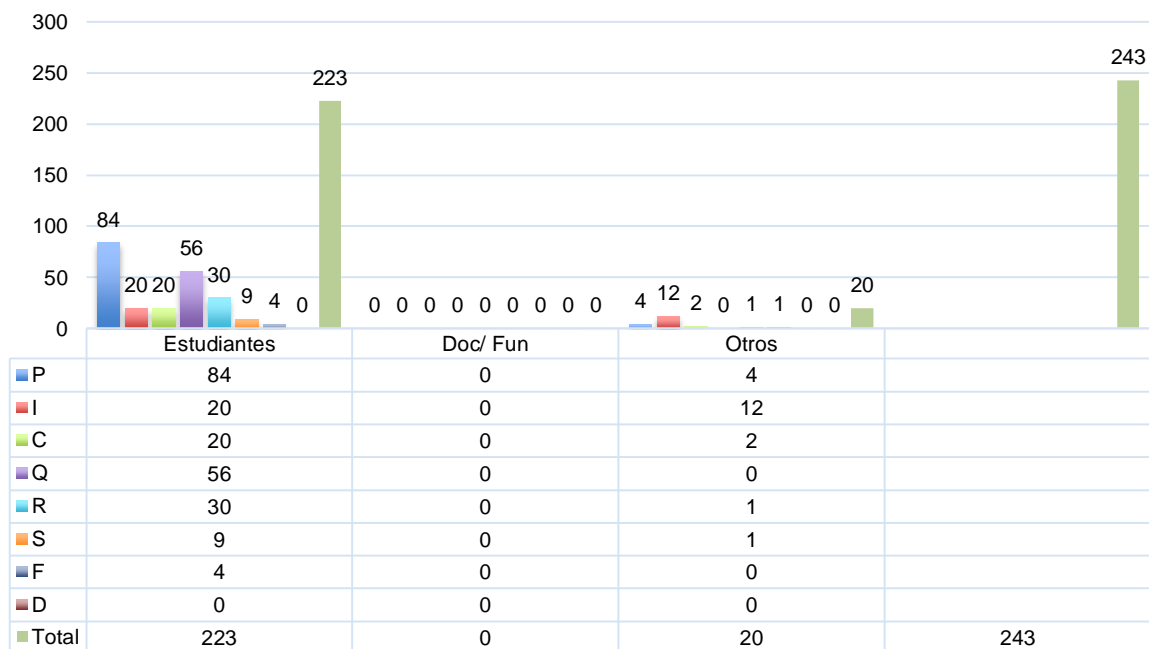
### Total PQRS y F Recibidas Semestre I-2020



### 3.2 Usuarios del Sistema de PQRS

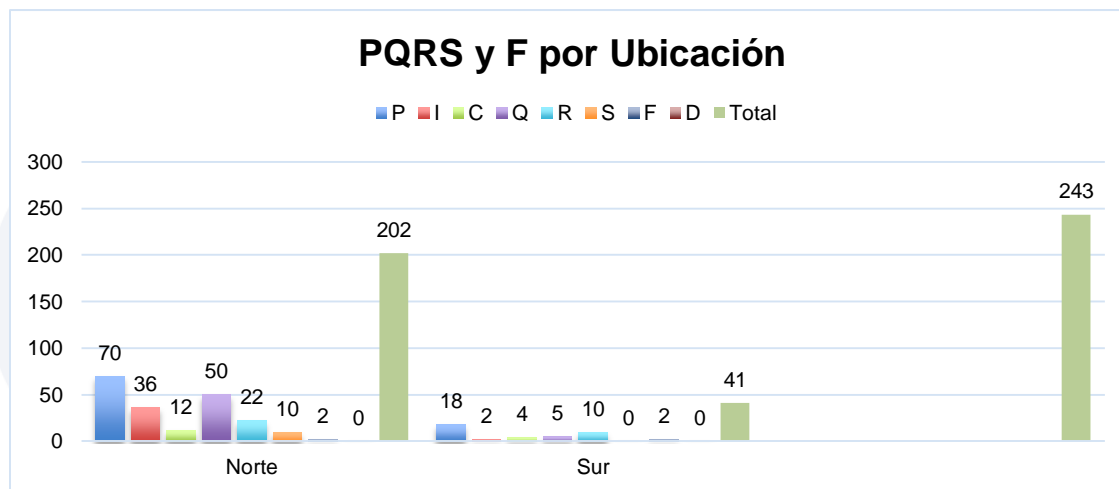
Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRS, dado que registran un 91.8% (223) del total de PQRS recibidas, seguido por **Otros** (principalmente aspirantes) con el 8.2% (20). También se tienen contemplados los **Docentes y Administrativos** que en este periodo no presentan participación debido a la desestimulación de este mecanismo de retroalimentación entre ellos, pues cuentan con otros mecanismos de comunicación.

### Tipo de Peticionarios



### 3.3 Ubicación de PQRSD

El lugar donde más se reportan PQRs es **Norte** (83.1% correspondiente a 202 PQRs), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (41 requerimientos con un 16.9% de participación), reflejado en la siguiente gráfica:

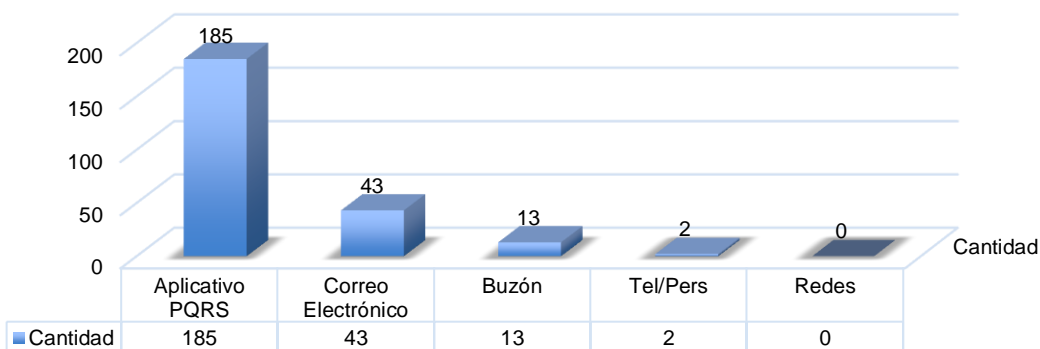


### 3.4 Medio de Recepción de PQRSD

Según se refleja en la siguiente gráfica:

- En este semestre continua siendo mayor, y creciendo, el uso del **Aplicativo** para interponer PQRs, con el 76.1% (185), las principales razones de ello son:
  - o El aumento generalizado del uso de TIC,
  - o El “Botón de PQRs” habilitado en Mi Campus (resulta ser más sencilla y rápida la gestión –en línea– de un requerimiento para los petitionarios), y
  - o Evidentemente la situación de cuarentena, a raíz de lo cual se suspendió la recepción de PQRs en los buzones físicos.
- El **Correo electrónico**, aunque tiende a bajar sigue siendo utilizado, en un 17.7% (43);
- El uso del **Buzón físico** con 5.3% (13 recibidas antes de la declaratoria cuarentena);
- Finalmente, la **Comunicación telefónica/personal** es la menos utilizada con un 0.8% (2),:

### Canales de Comunicación

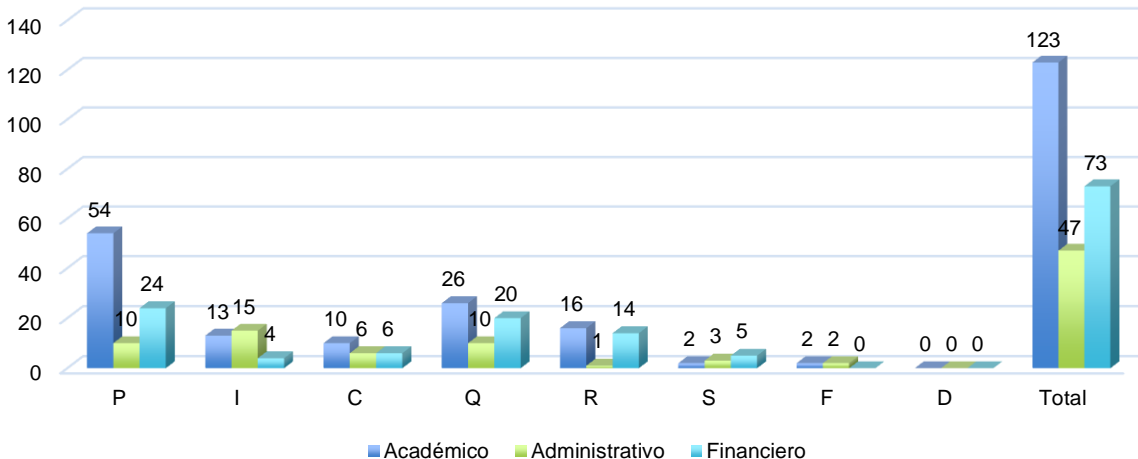


### 3.5 Asunto de las PQRS

En este periodo no se recibieron **PQRS 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 50.6% (123), seguido por el **Financiero** con un 30% (73) y finalmente el **Administrativo** menos usado con un 19.3% (47), reflejado en la siguiente gráfica:

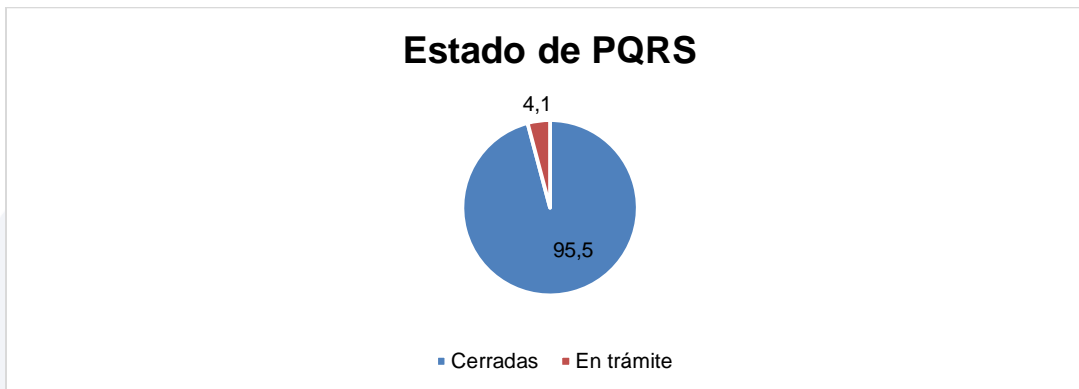
### PQRS y F por Asunto





### 3.6 Estado de las PQRSD

De las 243 PQRSD tramitadas, al 31 de mayo de 2020, 232 (95.5%) están Resueltas (Cerradas) y 10 (4.1%) se encuentran en trámite (sólo 1 de ellas está por fuera de los plazos establecidos por la ley para dar respuesta, con (7) días de atraso).



### 3.7 Aspectos de 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.

Se presentaron mayor cantidad de **Peticiones (88)**, por diferentes aspectos como:

- **Académico (54):** Solicitud de Habilitación, Solicitud de instrucciones para Habilitar, Solicitud de instrucciones para hacer curso de verano, Solicitud de alternativas para no aplazar semestre I-2020 por embarazo, Solicitud cambio de jornada, Activación de módulo a estudiante, Ampliar plazo para inscripción a un nivel de inglés, Homologación de materias, Periodo de matrícula académica, Notas del último nivel de inglés cursado, Matrícula académica en segundo semestre a postulado para Generación E, Impedimento para matrícula, Asignaturas disponibles para matricular, Asignatura Macroeconomía sin grupo para matricular, Matrícula parcial, Continuar estudios en Tec. P. Procesos Empresariales, Matrícula Trabajo de grado, Solicitud notas primer semestre, Registro Acta de Homologación, Solicitud cambio de Jornada, Solicitud cargue de notas del II-2019, Solicitud jornada fumigación, Ajustar horario y grupo de acuerdo a la matrícula, Solicitud de apertura curso intensivo los sábados, Mejorar red Wifi en Biblioteca, Continuidad proyecto de grado ante COVID-19, Cancelación de materia, Información para cancelación de semestre, Apoyo para acceder a clases virtuales, Links a clases virtuales desde Mi Campus, Certificado de Matrícula, Certificado estudiantil, Visualización de notas en Mi Campus, Solicitud de información para aplicar a becas por rendimiento académico, Verificación beneficiaria de Generación E, Dificultades para continuar I y II – 2020, Materias matriculadas en I-2020, Solicitud de Información para homologar, Constancia de estudio virtual los sábados, Problemas con examen virtual, Solicitud de información para terminar la carrera, Solicitud de información sobre diplomados, Ampliación de plazo para inscripción a curso de inglés, Varios temas de descuento.

- **Financiera (24):** Solicitud de Beca, Solicitud de descuento como egresado, Corrección de liquidación financiera, asuntos sobre gestión con la liquidación financiera, Información insuficiente para gestionar requerimiento, Envío documentos para condonación crédito ICETEX, Registro de pago para poder matricular, Registro de pago para poder matricular, Actualizar liquidación financiera con 1 sola materia y descuento por votación, Solicitud congelación liquidación financiera por inconvenientes de Generación E, Solicitud de plazo y habilitación de plataforma para terminar de pagar la matrícula financiera, Derecho de petición - Devolución dinero por no apertura de Especialización, Solicitud devolución de matrícula financiera, Devolución dinero matrícula, Solicitud devolución de dinero y suspensión de estudio, Solicitud facilidades de pago para II-2020, Valor Semestre II-2020, Cruce de cuentas entre I-2020 y II-2020, Derecho de Petición.
- **Administrativo (10):** Solicitud de instrucciones para hacer cambio de Sede, Reintegro I-2020 para aprovechar beca de Generación E, Actualizar documento de identidad, Protección de datos personales, Solicitud de cambio de salón por embarazo, Revisión reporte de Jóvenes en Acción, Solicitud de información de programas, Solicitud información sobre inscripción en línea, Solicitud de Información para homologar, Información de acceso a descuentos.

Las **Quejas (56)** están relacionadas con:

- No acumulación de Descuentos
- Demora de profesores en cargue de notas
- Ampliar plazo para pago de un nivel de inglés sin recargo
- Pronta devolución de mayor valor pagado, atención en fin de año y explicación de estampillas
- Notificación sobre beneficiaria de programa Generación E
- Inconformidad por cambios de sede
- Confirmación de Retiro y Paz y salvo como estudiante
- Atención en Tesorería
- Atención y cruce de horarios en Contaduría Pública
- Atención en ventanilla y registro de pago para poder matricular
- Varios Centro Idiomas
- Información sobre fechas de pago
- Registro de pago para poder matricular
- Corrección de Carné
- Revisión y Explicación Liquidación financiera para Aspirante
- Matricular materia en fin de semana
- Atención profesor de Prácticas
- Atención en ventanilla de Tesorería
- Apertura nivel V de inglés
- Corrección de Liquidación Financiera
- Horarios de atención e ventanilla
- Sin grupo para matricular por cambio de Jornada
- Respeto al expresarse
- Desinformación para inicio de clases
- Atención a estudiantes
- Apertura de cursos entre semana para estudiantes sabatinos
- Recibo de pago para diplomado en Mediciones Inteligentes
- Equipos audiovisuales para clases de idiomas
- Uso de computadores en Biblioteca
- Atención en recepción del Centro de Idiomas
- "Atención en Salas de Sistemas"
- Reducción en valor de matrícula
- Cambio de salón por Movilidad Reducida
- Aseo en baños y aulas de clase
- Solicitud de información sobre Derechos de grado
- Usuario y Clave para clases en Plataforma
- Disponibilidad de salas virtuales
- Informar otras formas de pago de cursos de inglés

- Solicitud reintegro Generación E (II-2019)
- Reporte de pago por 2 niveles de inglés
- Nota afectada por acceso a internet
- Inconformidad con docentes
- Solicitud de información para certificados

Las **Solicitudes de Información** (32) se relacionan con:

- Solicitud de información de proceso postulación docente
- Solicitud Cambio de Jornada
- Validación Académica
- Solicitud cargue de notas para solicitar certificado
- Indicación de trámite, conducto regular.
- Oportunidad laboral para estudiantes
- Solicitud de información de Maestría en Enseñanza de la Matemática
- Indicaciones para pago extemporaneo
- Información para terminar inscripción
- Solicitud de notas
- Envío de Hoja de Vida
- Solicitud pago extemporáneo curso de verano
- Consulta para resolver "Estado ANULADO" y proceder con la Matrícula
- Solicitud de Certificado
- Notas nivel 5 y 6 de Inglés
- Dudas sobre nombre de asignaturas para matrícula académica
- Consulta sobre certificado para ejercer como Técnico en SO
- Solicitud información para prácticas
- Solicitud de información de vacantes
- Matrícula académica
- Copia de Liquidación financiera pagada
- Solicitud de información institucional
- Solicitud urgente de Diploma para trabajar
- Informar sobre Administración 2 en grupo 3155
- Solicitud de constancia de inicio y terminación de materias
- Corrección en plataforma académica de asignatura aprobada
- Visualización de notas

Los **Reclamos** (31) de estudiantes y otros centran en:

- Cargue de notas
- Solicitud descuento por votación
- Confirmación de Retiro y Paz y salvo como estudiante
- Autorización para uso de Academusoft como estudiante
- Pago por PSE
- Pagar sin recargo curso intersemestral
- Cargue de notas en el sistema
- Generar liquidación Financiera
- No matrícula académica por notas pendientes
- Registro de pago para poder matricular
- Apertura nivel IV de inglés
- Dictar nivel 4 de Inglés para poder graduarse
- Recibo de pago para habilitación
- Pago de valor adicional por cambio de jornada
- Ajustar horario de asignatura de acuerdo a la jornada matriculada
- Explicación cantidad de niveles de inglés como requisito de grado
- No beneficiado del Programa Generación E"
- Revisión y explicación de Liquidación Financiera

- Recibo de pago para diplomado en Mediciones Inteligentes
- Revisar cantidad de niveles de inglés como requisito de grado según pensum académico
- Ajustar matrícula en grupo de trabajo con el que venía desde el 1° semestre (Asunto académico)
- Pago y programación de cursos de idiomas para grado (Asunto académico).
- "Notas niveles de inglés"
- Respuesta sobre Proyecto de Grado
- Reducción de carga académica por atención médica al COVID-19
- Solicitud de información sobre desembolso de ICETEX por Generación E
- Solicitud devolución de Inscripción
- Inscripción a Beca de Excelencia

Las **Consultas** (22) de estudiantes y otros centran en:

- Envío de Hoja de Vida
- Información insuficiente para gestionar requerimiento
- Atención psicológica
- Consulta sobre Generación E
- Notas de los 4 últimos cursos de inglés
- Matrícula sin saldo pendiente
- Consulta sobre asignaturas a matricular
- Registro de pago para poder matricular
- Error de entidad consultada
- Consulta sobre pruebas TyT
- Consulta sobre Programa académico
- Ingreso a la página de UNIAJC Virtual
- Solicitud cambio de Tablero
- Solicitud de información sobre Derechos de grado
- Consulta facilidades de pago para el II-2020
- Solicitud de información sobre Jóvenes en Acción
- Información para cancelación de semestre
- Apoyos financieros para el II-2020 por COVID 19
- Acceso a biblioteca
- Revisión de notas en Academusoft

Las **Sugerencias** (10) relacionadas con los estudiantes están relacionadas con:

- Atención en días de alta demanda
- Desistimiento de estudiar
- Solicitud Liquidación Financiera
- Atención en ventanilla de Tesorería
- Solicitud documento Resolución del funcionamiento Tecnología Producción Industrial
- Atención en ventanilla de Tesorería
- Actualizar liquidación financiera con descuento por Generación E
- Jabón en dispensadores de los baños
- Clases de natación
- Iniciar ejecución de contrato

Las **Felicitaciones** (4) relacionadas con los estudiantes están relacionadas con:

- Felicitación por la atención en el Centro de Idiomas
- Felicitación a Director de Programa
- Felicitación por profesores
- Felicitación por la atención de la Becaria del Centro de Idiomas

#### 4 Relación de PQRS con Encuesta de Satisfacción

Aunque en este apartado se evalúan resultados de vigencias diferentes (PQRS I-2020 Vs Satisfacción 2019), se considera pertinente relacionar en este Informe, los temas objeto de PQRS para las dependencias de cuyos servicios se consulta 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.

**(63) Tesorería (Proceso 5. Gestión Financiera):** 20 Peticiones, 18 Quejas, 13 Reclamos, 4 Solicitudes de Información, 4 Sugerencias y 4 Consultas, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Registro de pago para poder matricular	11
Atención en Tesorería	6
Corrección o actualización de liquidación financiera	4
Descargue de liquidación financiera en sistema	3
Solicitud devolución de matrícula financiera	3
Solicitud de descuento como egresado (1) y por votación (1)	2
Indicaciones para pago extemporáneo	2
Atención en ventanilla y registro de pago para poder matricular	2
Devolución mayor valor pagado	2
Atención en días de alta demanda	1
Autorización para uso de Academusoft como estudiante	1
Devolución de mayor valor pagado, atención en fin de año y explicación de estampillas	1
Consulta para resolver "Estado ANULADO" y proceder con la Matrícula	1
Envío documentos para condonación crédito ICETEX	1
Pago por PSE	1
Retraso en matrícula financiera	1
Pagar sin recargo curso intersemestral	1
Desactivación en módulo matrícula financiera	1
Matrícula sin saldo pendiente	1
Información sobre fechas de pago	1
Copia de Liquidación financiera pagada	1
Pago de valor adicional por cambio de jornada	1
Solicitud congelación liquidación financiera por inconvenientes de Generación E	1
No beneficiado del Programa Generación E"	1
Revisión y explicación de Liquidación Financiera	1
Reducción en valor de matrícula	1
Solicitud de plazo y habilitación de plataforma para terminar de pagar la matrícula financiera	1
Consulta facilidades de pago para el II-2020	1
Solicitud de información sobre desembolso de ICETEX por Generación E	1
Informar otras formas de pago de cursos de inglés	1
Solicitud reintegro Generación E (II-2019)	1
Solicitud devolución de Inscripción	1
Reporte de pago por 2 niveles de inglés	1

Solicitud facilidades de pago para II-2020	1
Valor Semestre II-2020	1
Cruce de cuentas entre I-2020 y II-2020	1
Información para cancelación de semestre	1
<b>Total</b>	<b>63</b>

**(29) Admisiones y Registro Académico (Proceso 2. Docencia):** 14 Peticiones, 6 Solicitudes de Información, 5 Quejas, 2 Reclamos, 1 Sugerencia y 1 Consulta, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de Certificado	4
Solicitud cambio de jornada	2
Solicitud de información sobre Derechos de grado	2
Validación Académica	2
Solicitud de Beca	1
Solicitud de Habilitación	1
Solicitud de instrucciones para Habilitación	1
Solicitud cargue de notas para solicitar certificado	1
Confirmación de Retiro y Paz y salvo como estudiante	1
Desistimiento de estudiar	1
Habilitación de plataforma para matrícula	1
Inconformidad por cambios de sede	1
Actualizar documento de identidad	1
Protección de datos personales	1
Corrección de Carné	1
Registro Acta de Homologación	1
Solicitud urgente de Diploma para trabajar	1
Solicitud de constancia de inicio y terminación de materias	1
Solicitud de información para aplicar a becas por rendimiento académico	1
Certificado de matricula	1
Inscripción a Beca de Excelencia	1
Solicitud de información para certificados	1
Información de acceso a descuentos	1
<b>Total</b>	<b>29</b>

### Unidades Académicas (Proceso 2. Docencia)

**(32) Facultad de Educación a Distancia y Virtual:** 13 Peticiones, 8 Quejas, 5 Solicitudes de Información, 3 Consultas, 2 Reclamos y 1 Felicitación, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Cargue y solicitud de notas	4
Solicitud Cambio de Jornada	2
Inconformidad con una docente	2
Consulta sobre asignaturas a matricular	2
Asignatura Macroeconomía sin grupo para matricular	2
Solicitud de alternativas para no aplazar semestre I-2020 por embarazo	1

Solicitud de información de Maestría en Enseñanza de la Matemática	1
Consulta sobre certificado para ejercer como Técnico en SO	1
Matrícula Trabajo de grado	1
Impedimento para matrícula	1
Recibo de pago para habilitación	1
Atención profesor de Prácticas	1
Consulta sobre pruebas TyT	1
Felicitación por profesores	1
Atención a estudiantes	1
Reducción de carga académica por atención médica al COVID-19	1
Cancelación de materia	1
Nota afectada por acceso a internet	1
Dificultades para continuar I y II – 2020	1
Solicitud de Información para homologar	1
Constancia de estudio virtual los sábados	1
Problemas con examen virtual	1
Revisión de notas en Academusoft	1
Información de becas por promedio y facilidades de pago II-2020	1
Varios temas de descuento	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por la Decanatura y sus diferentes programas académicos así: 16 por el Programa de Salud Ocupacional, 6 por Licencia en Educación Infantil, 4 por Administración en Salud, 3 Lic. Cien. Dep. y Edu. Física y 3 por la Decanatura.

(15) Facultad de Ingenierías: 8 Peticiones, 6 Reclamos y 1 Solicitud de Información, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de ajustar horario	3
Dificultad para matrícula académica	2
Homologación de materias	1
Matrícula parcial	1
Cargue de notas	1
Revisar cantidad de niveles de inglés como requisito de grado según pensum académico	1
Respuesta sobre Proyecto de Grado	1
Registro como estudiante activo en Academusoft	1
Cancelación de materia	1
Materias matriculadas en I-2020	1
Solicitud de información para terminar la carrera	1
Solicitud de información sobre diplomados	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas así: 5 por Ingeniería de Sistemas, 4 por Ingeniería Industrial, 3 Tg. Sistemas de Información, 2 por Tg. Prodn. Industrial, 1 Tg. Mecatrónica.

**(15) Facultad de Ciencias Empresariales:** 7 Peticiones, 4 Quejas, 2 Solicitudes de Información, 1 Reclamo y 1 Felicitación, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de nota	2
Solicitud información para prácticas	1
Cargue de de notas en el sistema	1
Felicitación a Director de Programa	1
Matrícula académica en segundo semestre a postulado para Generación E	1
Asignaturas disponibles para matricular	1
Atención y cruce de horarios en Contaduría Publica	1
Continuar estudios en Tec. P. Procesos Empresariales	1
Matricular materia en fin de semana	1
Desinformación para inicio de clases	1
Usuario y Clave para clases en Plataforma	1
Continuidad proyecto de grado ante COVID-19"	1
Informar sobre Administración 2 en grupo 3155	1
Revisión de notas en Academusoft	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

Estos requerimientos fueron atendidos por la Decanatura y los diferentes programas así: 5 por el Programa de Administración de Empresas, 5 por el Programa de Contabilidad Sistematizada, 3 por la Decanatura, 1 por el Programa de Gestión Empresarial y 1 por Tg. Mercadeo y Neg. Internal.

**(3) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas:** 1 Petición, 1 Solicitud de Información y 1 Reclamo. Todos atendidos por el Programa de Trabajo Social, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
No matrícula académica por notas pendientes	1
Solicitud cargue de notas del II-2019	1
Corrección en plataforma académica de asignatura aprobada	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**(20) Centro de Idiomas (Proceso 2. Docencia):** 7 Quejas, 5 Reclamos, 4 Peticiones, 2 Felicitaciones, 1 Consulta y 1 Solicitudes de Información sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Ampliar plazo para pago de un nivel de inglés sin recargo	5
Solicitud de apertura de niveles	5
Solicitudes de Notas	4
Felicitación por la atención en el Centro de Idiomas	2
Explicación cantidad de niveles de inglés como requisito de grado	1
Equipos audiovisuales para clases de idiomas	1
Atención en recepción del Centro de Idiomas	1
Pago y programación de cursos de idiomas para grado	1
<b>Total</b>	<b>20</b>



**(11) Bienestar Universitario** (Proceso **6. Gestión del Bienestar Humano**): 3 Peticiones, 2 Solicitudes de Información, 4 Consultas, 1 Queja y 1 Sugerencia, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Consulta, notificación y verificación sobre programa Generación E	4
Reporte y solicitud de información para beneficio de Jóvenes en acción	3
Atención psicológica	1
Solicitud información para prácticas	1
Oportunidad laboral para estudiantes	1
Clases de natación	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

Atendidas por la Directora y las diferentes áreas: 7 por la Directora, 2 por Desarrollo Profesional, 1 Salud y 1 por Deporte y Recreación

**(6) DTIC** (Proceso **7. Gestión de Infraestructura**): 3 Peticiones, 2 Quejas y 1 Solicitud de Información, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Visualización de notas	2
Activación de módulo a estudiante	1
Mejorar red Wifi en Biblioteca	1
"Atención en Salas de Sistemas"	1
Cambio de salón por Movilidad Reducida	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

**(2) Biblioteca** (Proceso **7. Gestión de Infraestructura**): 1 Consulta y 1 Queja, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Uso de computadores en Biblioteca	1
Acceso a biblioteca	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

**(1) Coordinación Académica** (Proceso **7. Gestión de Infraestructura**):

1 Petición sobre Solicitud de cambio de salón por estado de embarazo.

Proceso	Dependencia	P	I	C	Q	R	S	F	D	Total
1. Dir. E.	Mercadeo	3	1	1	1					6
	Secretaria General	2	1		2					5
2. Doc.	UNIAJC Virtual	1		1	1					3
	Vicerrectoría Académica	2		1	2					5
3. Proy. Soc.	Educ. Cont. y Consult.				1	1				2
5. G.Fra.	Of. Asesora Jurídica						1			1
6. B. Hum.	Desarrollo Humano	1	6	1						8
7. Infaest.	Infraestructura Física			1						1
	Servicios Generales				2					2
8. EyM	Calidad Institucional	5	1	3	1		2			12
	SST						1			1
<b>Total</b>		<b>14</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>

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

## 5 Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora

- Se debe resaltar el compromiso de los funcionarios que responden PQRS, quienes cada vez se esfuerzan por responder prontamente y con ello reducir el tiempo promedio de respuesta que en este periodo alcanzó su menor valor de 6,3 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 PQRS.*
- La emergencia en salud aumentó la diferencia en el uso de los canales para interponer PQRS Buzones Físicos 5.3% (13) y Presencial (personal y telefónico) 0.8% (2), en contraste con el aumento en el uso del Correo electrónico 17.7% (43) y el Aplicativo 76,1% (185).
- Se presentó un aumento significativo de los requerimientos **Académicos 583%** en comparación con el año anterior (18 en 2019 Vs. 123 en 2020), y **Financieros 508%** (12 en 2019 Vs. 73 en 2020) mientras que disminuyeron los requerimientos **Administrativos -67.8%** (146 en 2019 Vs. 47 en 2020).
- En los casos donde se identifica que Desde que se habilitó el “Botón PQRS” en “Mi Campus” de la Página Web Institucional para interponer requerimientos, las Solicitudes de Información han incrementado considerablemente su participación entre los tipos de peticiones recibidas, pero en general, el aumento de 67 PQRS con relación al mismo periodo del año anterior, también, puede ser debido a la emergencia en salud (estudiantes solicitando descuentos y beneficios financieros).
- Es conveniente mantener habilitado el “Botón PQRS”, especialmente en esta época de aislamiento, para facilitar que los estudiantes manifiesten sus inquietudes en línea.
- Desde el Área de Calidad Institucional se ha promovido el uso de la misma respuesta 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) a su requerimiento, puesto que el sistema de PQRS 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 PQRS, con el fin de registrar debidamente su cierre.
- Se reitera la importancia de que los funcionarios que contestan PQRS y 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/>.
- 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.

Elaborado

Revisado

**LUZ ELENA ORTÍZ CARLOSAMA**  
Técnica Oficina de Planeación

**DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ**  
Profesional de Calidad Institucional