



INFORME DE PQRS Consolidado 2020

1 dic. 2019 a 30 nov. 2020

Elaborado por:

LUZ ELENA ORTIZ CARLOSAMA

Técnica Administrativa

Oficina Asesora de Planeación

Revisado por:

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ

Profesional Gestión de 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.....	6
3.1	Tipo de Solicitudes Recibidas.....	6
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	14
5	Conclusiones y Recomendaciones para la Mejora	21

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 **P**eticiones, **S**olicitudes de **I**nformación, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias, recibidas y tramitadas en los últimos 4 años:

Tiempo Promedio Respuesta de PQRS ¹	2016	2017	2018	2019	2020
Días	6.8	9	9	7.5	7
Cantidad PQRS	186	185	198	364	562

Entre el 1 de diciembre de 2019 y el 30 de noviembre de 2020, se recibieron 562 requerimientos que se respondieron en un tiempo promedio de **7** días hábiles, estando por debajo del tiempo máximo permitido legalmente, el cual aumentó con el Decreto 491 de 2020 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

2 Resultados I Semestre 2020

De los 562 requerimientos, 39 no fueron tramitados por:

- 31 – Duplicidad en el momento de ser interpuestos por los Peticionarios
- 7 – Derechos de Petición (respondidas desde la Secretaria General) y
- 1 – Error (dirigida a otra IES)

Los medios de radicación fueron:

385 – Por el Aplicativo PQRSD (457 requerimientos a los que se les restan 39 anulados, 20 que se gestionaron como si hubieran ingresado por correo electrónico y 13 que ingresaron por buzón físico pero se gestionaron por aplicativo)

¹ 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.

162 – Por correo electrónico

13 – Por los buzones físicos (antes del confinamiento por emergencia en salud)

2 – Por vía telefónica o personal.

A pesar de las acciones ² adelantadas por el Área de Calidad Institucional, 15 PQRS se respondieron atrasadas, las cuales fueron:

- Tesorería (7):
 - Dos (2) requerimientos solicitando Información sobre “Indicación para pagos y aclaración de estado Anulado” con cuatro días de retraso cada una,
 - Dos (2) Peticiones 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) y el requerimiento por solicitud descuento adicional tiene un atraso por seis (6) días de retraso.
 - Dos (2) Consultas, con un (1) día de retraso cada requerimiento.
 - Un (1) Reclamo por “Pago PSE” con 8 días de retraso.
- FEDV (2):
 - Una (1) Queja por “Matricula por cambio de Jornada”.
 - Una (1) Felicitación a los profesores, ambas con 4 días de retraso en su respuesta.
- Facultad Ingenierías (2):
 - Una (1) Solicitud de Información de “Matrícula académica”.
 - Un (1) Reclamo sobre “Ajuste de matrícula en grupo de trabajo” con 8 y 5 días de retraso respectivamente.
- Vicerrectoría Académica (1):
 - Una (1) Queja por “Varios asuntos del Centro de Idiomas”, con 4 días de retraso.
- Secretaria General (1):
 - Una Queja sobre “Desacuerdo con la no acumulación de descuentos”, con 4 días de retraso en su respuesta.
- DTIC (1):
 - Una Queja sobre “Cambio de salón por movilidad reducida”, con 1 día de retraso.
- FCS&H – Decano:
 - Un (1) Reclamo sobre “Revisar nota en Asignatura Historia”, con un (1) día de retraso.

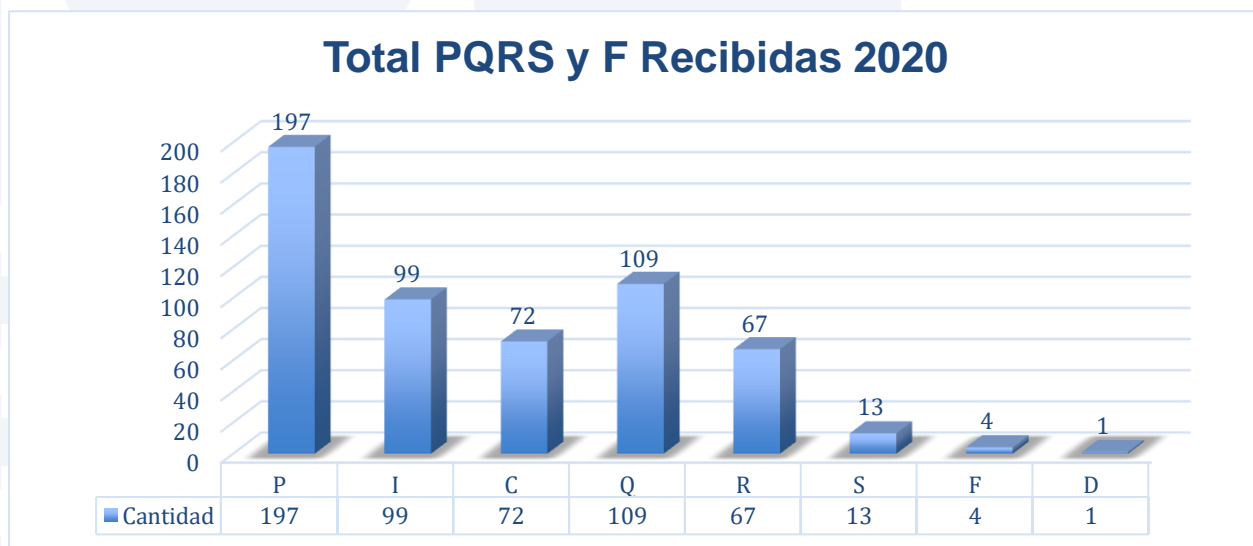
² Las principales acciones realizadas por el Área de Calidad Institucional para mejorar los tiempos de respuesta, están relacionadas con la comunicación telefónica y electrónica, mediante recordatorios, propuesta de opciones y acuerdos sobre fechas.

3 Descripción y Análisis de las PQRS

3.1 Tipo de Solicitudes Recibidas

En el siguiente gráfico se presentan las 562 PQRS atendidas en el periodo 1-dic-2019 al 30-nov-2020 (**P**eticiones, **S**olicitudes de **I**nformación, **C**onsultas, **Q**uejas, **R**eclamos, **S**ugerencias, **F**elicitaciones y **D**enuncias), las cuales presentaron un incremento del 64.8% (198 PQRS), con relación a la vigencia anterior en que se recibieron 364 requerimientos.

La mayor cantidad corresponde a **Peticiones** con un 35.1% (197 requerimientos), con un incremento del 38.6 % en relación al periodo anterior; seguido de **Quejas** con un 19.4% (109 requerimientos) disminuyendo un 14.8% en relación al periodo anterior. En **Solicitudes de información** con un 17.6% (99 requerimientos); **Consultas** con un 12.8 (72 requerimientos) y **Reclamos** con un 11.9% (67 requerimientos). Los 18 restantes se reparten en Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.



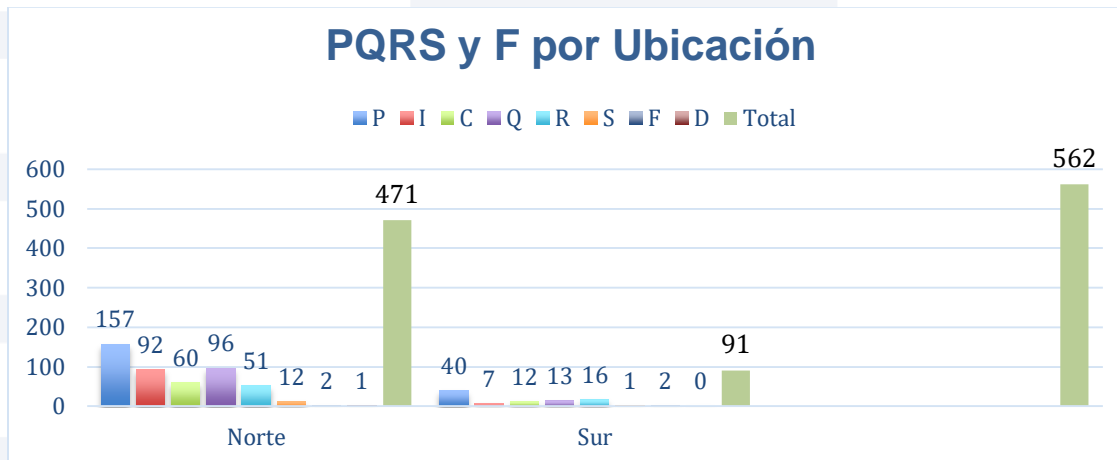
3.2 Usuarios del Sistema de PQRSD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSD, dado que registran un 86.8% (488) del total de PQRS recibidas, seguido por **Otros** con el 10.3% (58), y en este periodo se adiciona en el listado de estamento a “Aspirantes” y “Egresados”, donde se radican 13 casos que representan un 2.3% Aspirantes y dos casos de parte de Egresados. También se tienen contemplados los **Docentes y Administrativos** que en este periodo solo se presenta un caso, 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 PQRSD

El lugar donde más se reportan PQRS es **Norte** (83.8% correspondiente a 471 PQRS), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (91 requerimientos con un 16.2% de participación), reflejado en la siguiente gráfica:

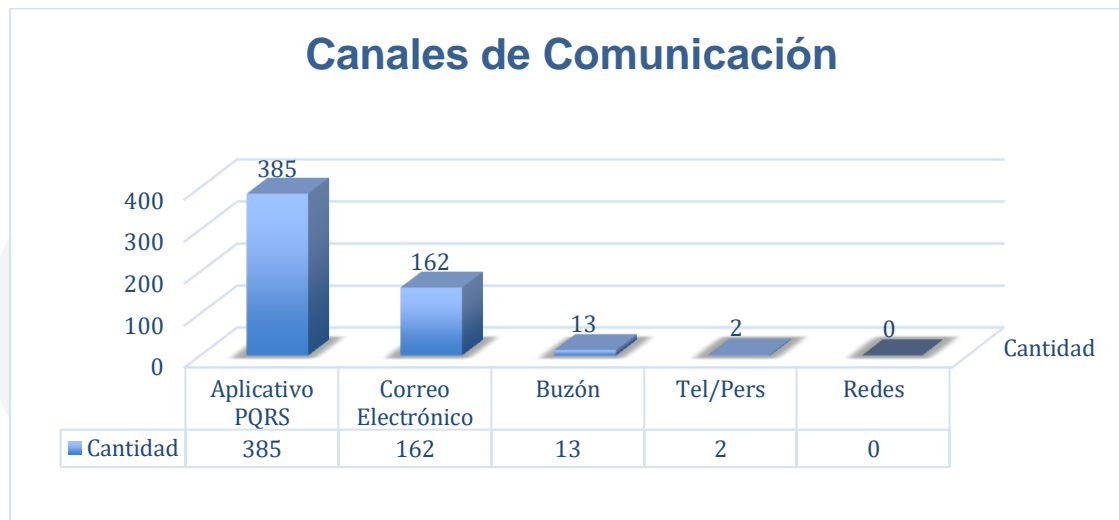


3.4 Medio de Recepción de PQRSD

Según se refleja en la siguiente gráfica:

- En este semestre continúa siendo mayor, y creciendo, el uso del **Aplicativo** para interponer PQRS, con el 68.5% (385), 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 peticionarios), y

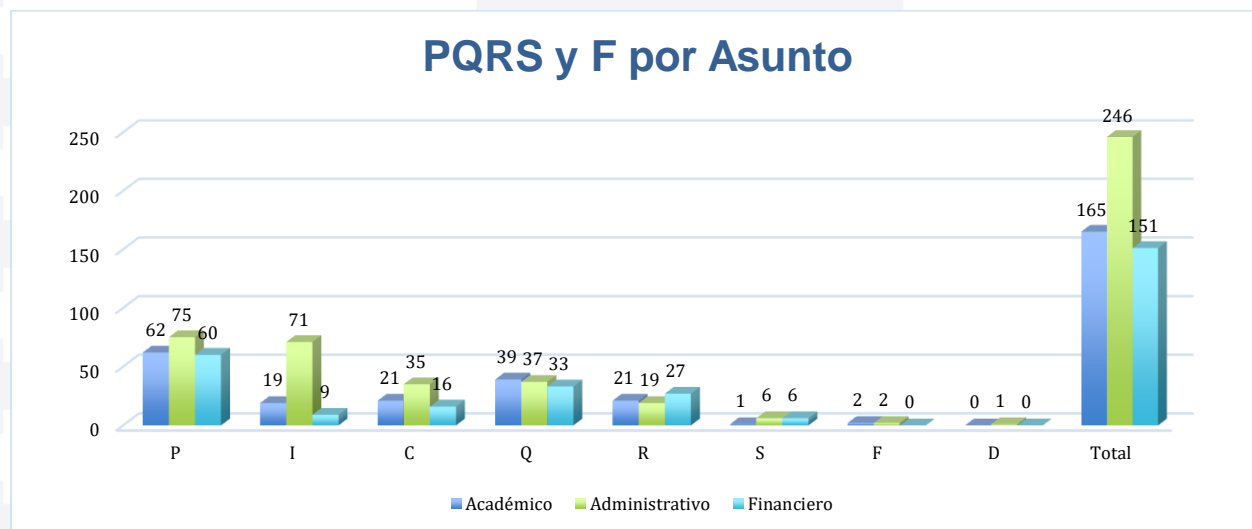
- Evidentemente la situación de cuarentena, a raíz de lo cual se suspendió la recepción de PQRS en los buzones físicos.
- El **Correo electrónico**, aunque tiende a bajar sigue siendo utilizado, en un 28.8% (162);
- El uso del **Buzón físico** con 2.3% (13 recibidas antes de la declaratoria cuarentena);
- Finalmente, la **Comunicación telefónica/personal** es la menos utilizada con un 0.4% (2),:



3.5 Asunto de las PQRS

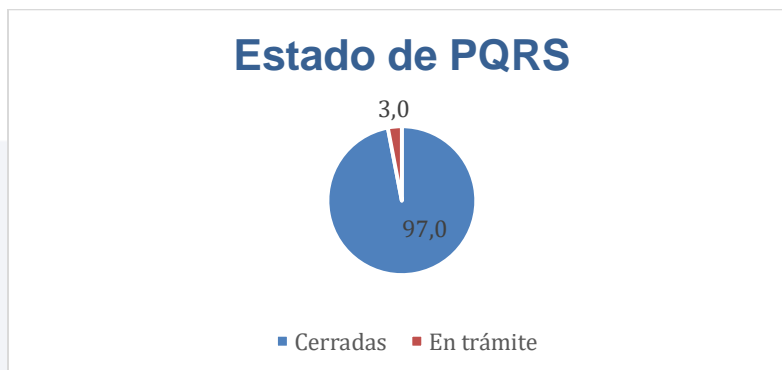
En este periodo no se recibieron **PQRS anónimas**, sin embargo, cuando se reciben este tipo de requerimientos, se tramitan teniendo en cuenta el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, según el cual se les debe dar respuesta.

El “Asunto” más requerido es el **Administrativo** con un 43.8% (246), seguido por el **Académico** con un 29.4% (165) y finalmente el **Financiero** menos usado con un 26.9% (151), reflejado en la siguiente gráfica:



3.6 Estado de las PQRSD

De las 243 PQRSD tramitadas, al 30 de noviembre de 2020, 545 (97%) están Resueltas (Cerradas) y 17 (3%) se encuentran en trámite, dentro de los tiempos.



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 (197)**, por diferentes aspectos como:

- **Administrativo (75):** 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, diferentes temas por matrículas, Notas del último nivel de inglés cursado, Continuar estudios en Tec. P. Procesos Empresariales, 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 matricula, 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,, 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, Varios temas de descuento, Revisión reporte de Jóvenes en Acción, Solicitud de información de programas, Solicitud información sobre inscripción en línea, Actualizar PW con representantes Estudiantiles, Solicitud certificado de notas, Solicitud carta de presentación de Estudiante, Solicitud eliminación formulario, Hoja de vida profesor deporte, Cambio de programa académico, Situación de grado I-2020, Información para Reingreso, Retirar de Página Web perfil de profesor desvinculado, Solicitud logo en notas de Mi Campus, Acceso a Academusoft, Reporte de Jóvenes en Acción para recibir el beneficio, Reestablecer contraseña en mi campus para matricular, Actualización de datos en

Academusoft, Solicitud acuerdo de pago II-2020, Corrección liquidación financiera, Solicitud de carné, Transferencia interna (traslado), Solicitud de ceremonia, creación correo institucional, Habilitar acceso a Plataforma Moodle, Información sobre horas de bienestar, Reestablecer contraseña de correo institucional, Solicitud certificado como ponentes, Gestión pago auxilio de conectividad mes septiembre, Solicitud de dar de baja en SIGEP, Información de reembolso de descuento para estrato 1 y 2, Liquidación financiera para nivel de inglés, reintegro de dinero a beneficiarios Generación E.

- **Académico (62):** 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, Constancia de estudio virtual los sábados, Problemas con examen virtual, Solicitud de información para terminar la carrera, Revisión de notas en Academusoft, Información de becas por promedio y facilidades de pago II-2020, Solicitud nota, Solicitud de información sobre diplomados, Ampliación de plazo para inscripción a curso de inglés, Varios temas de descuento, Verificación de estudiante activo en Academusoft para cargue de notas, Información y apoyo para reingreso, Inscripción Saber Pro, Perdida de usuario aulas virtuales, Cupos para matricular en grupo habitual, Apoyo para matrícula de asignaturas, Solicitud de horario, Homologación niveles de inglés, Verificar matrícula de asignatura, Solicitud de información clases II-2020 y acceso a clase, Solicitud de Habilitación, Autorización ingreso a la Uniajc, Información avanzar en niveles pendientes y medios de comunicación.
- **Financiera (60):** Solicitud de Beca, varios sobre solicitud de descuentos, 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, Varios por solicitud devolución de matrícula financiera, Solicitud facilidades de pago para II-2020, Valor Semestre II-2020, Cruce de cuentas entre I-2020 y II-2020, Derecho de Petición, Liquidación Financiera a beneficiario de Generación E, Descargar Liquidación financiera, Solicitud devolución por matrícula de Generación E, Fechas de pago II-2020, Ayuda para pago de matrícula, Valor de liquidación financiera para dos materias, Solicitud de cruce de cuentas entre devolución de matrícula y curso de Inglés, Posibilidad de inscripción para pago en 3 cuotas, Solicitud de pronta respuesta, Verificación pago parcial pendiente para matricular, Entrega Certificado de pago, Solicitud liquidación para pago de excedente II-2020, Solicitud de ingreso, Solicitud otorgamiento de matrícula, Costos de derechos de grado II-2020, Devolución de transferencia, Solicitud de información sobre beneficio de Condonación por graduación, Solicitud apoyo financiero grupo B7170.

Las **Quejas (109)**, 39 requerimientos para asuntos Académicas, 37 requerimientos para Administrativo y Financieros son 33; 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, Varios sobre solicitudes de certificados, Disponibilidad de salas virtuales, Informar otras formas de pago de cursos de inglés, Ingreso a aulas virtuales, Reporte de pago por 2 niveles de inglés, Inconformidad con una docente, Aclaración valores de liquidación financiera, Percepción de aumento en valor de matrícula, Calificaciones en plataforma de cursos de Inglés, Valor derechos de grado y entrega de Diploma, Mejorar herramientas para la virtualidad, Práctica profesoral, Notas de inglés, Atención telefónica en Tesorería, Contacto para averiguar homologación, Atención para Inscripción, Atención Director Programa, Atención telefónica al usuario, Reembolso dinero de matrícula, Atención en Registro Académico, Utilización indebida de información, Entrega Kits de Grado, Verificación pago pendiente para matricular, Corrección de Homologación, Matrícula académica y examen de suficiencia en inglés, Solicitud corrección nota, Nota pendiente de reportar para matricular el II-2021, Solucionar situación académica para matricular el II-2021, Apoyo para matrícula de asignaturas, Apoyo para ingresar a la plataforma y acceder a las materias, Solicitud de devolución saldo a favor, Apoyo para abrir correo institucional, Horarios y Links a clases, Anular programa, Información para grado, Solicitud de liquidación unificada, Retraso en pruebas saber cómo requisito para grado, Confirmación descuento en matrícula, Servicio al usuario, Servicio al usuario para cargue de nota, Adquisición de Camisa Salud Ocupacional, Costos de derechos de grado II-2020, Solicitud terminación contrato de prácticas, Grupos en clases virtuales, Atención al usuario para cambio de estrato, Atención de Profesor, Procedimientos Psicología.

Las **Solicitudes de Información** (99) se relacionan con:

Solicitud de información de proceso postulación docente, Solicitud Cambio de Jornada, Varios sobre 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

extemporáneo, Información para terminar inscripción, Solicitud de notas, Varios sobre envío de Hoja de Vida, Solicitud pago extemporáneo curso de verano, Consulta para resolver "Estado ANULADO" y proceder con la Matrícula, Varios sobre 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, Solicitud aprendizaje etapa productiva, Solicitud copia de homologación, Información para reingreso, Revisar Liquidación financiera, Información sobre prácticas Empresariales, Verificación de títulos profesionales, Apoyo MEN Covid-19, Solicitud de información programas, proceso de inscripción y costos, Ayuda del gobierno por estrato, Solicitud envío digital de diploma por ascenso, Pago de contenido programático, Solicitud de información curso de verano, Solicitud de información sobre programas en Guachené, Beneficio del gobierno a estratos 1 y 2, Pago de habilitación primer semestre, Devolución dinero Generación E, Solicitud información inicio clases, Horario de clases y Plan Genio, Solicitud Microcurrículos, Orientación para homologar, Información para publicación de artículo en revistas de Unicamacho, Información subsidio adicional de Jóvenes en Acción por Excelencia, Convocatoria para el Fortalecimiento de CTEI en Instituciones de Educación Superior, Certificación contractual, Solicitud de postulación a grado, Participación en Renovación de Registro Calificado del programa Técnico Profesional en Producción Multimedia, Solicitud de información de proceso de inscripción, programa y de beca.

Las **Consultas** (72) de estudiantes y otros centran en:

- Varios sobre 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
- Solicitud de información para reingreso
- Solicitud de información para el proceso de contratación de practicantes
- Aclaración sobre liquidación financiera
- Fechas de grado I-2020
- Solicitud de trámite para inscripción
- Información para cambio de jornada
- Solicitud carta aval prácticas

- Varios sobre Liquidación financiera
- Información sobre recibos de pago en 3 cuotas
- Solicitud devolución crédito ICETEX por no estudio
- Notas de inglés
- solicita información sobre curso de verano de matemática
- Solicitud de nueva liquidación para gestionar con Fenalco
- Información descuentos concejales
- Certificado de estudio
- Devolución de saldo a favor
- Fechas de matrícula académica e inicio de semestre II-2020
- Solicitud de información clases II-2020
- Solicitud de información próximos grados
- Verificación pago pendiente para matricular
- Matrícula académica
- Consulta sobre ECAES y Postulación a grado
- Verificación de inscripción
- Varios sobre apoyo para matrícula de asignaturas
- Niveles de inglés cursados
- Información de pago por Generación E
- Explicación situación financiera para iniciar clases
- Información y ampliación de fecha para pago en línea
- Apoyo para abrir correo institucional
- Solicitud fecha de entrega de diploma

Los **Reclamos** (67) 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
- Generar liquidación Financiera
- No matrícula académica por notas pendientes
- Registro de pago para poder matricular
- Apertura nivel IV de inglés
- Dictar nivel 4 de Ingles 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
- Atención en Tesorería
- 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
- Gestión de reingreso

- Verificar en Plataforma y confirmar pago de FENALCO
- Verificar beneficio de FUNIAJC y de ser positivo, realizar devolución
- Matrícula académica
- Notificación traslado jornada
- Fechas de matrícula académica II-2020
- Revisar nota en Asignatura Historia
- Solicitud de certificado de estudio
- Validar cancelación semestre anterior para reintegro en II-2020
- Validación de pago para realizar matrícula académica
- Confirmación cambio de Sede
- Entrega Kit de grado
- Verificar matrícula académica y materias homologadas
- Cumplimiento horario de clase
- Conexión clase virtual
- Solicitud de registrar notas de tareas entregadas oportunamente en Plataforma
- Información de Jóvenes en Acción por Excelencia
- Información de pagos a beneficiarios Jóvenes en Acción
- Solicitud corregir suspensión por actualización de datos jóvenes en acción
- Reintegro a beneficiaria Generación E y Atención al Usuario
- Solicitud de grado en 2020-2

Las **Sugerencias** (13) 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
- Fechas para pago en 3 cuotas
- Absolver Q-0364
- Atención al usuario

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 consolidado 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.

(158) Tesorería (Proceso 5. Gestión Financiera): 62 Peticiones, 33 Quejas, 29 Reclamos, 19 Consultas, 10 Solicitudes de Información y 5 Sugerencias, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	25

Varios por liquidación financiera	23
Costos de derechos de grado II-2020	20
Varios por atención al usuario en Tesorería	13
Varios por solicitud de descuentos	12
Registro de pago para poder matricular	11
Información para realizar pago	11
Solicitud apoyo financiero	7
Verificación pago pendiente para matricular	5
Información sobre fechas de pago	3
Verificación pago por FENALCO	2
Verificar saldo pendiente	2
Pago por PSE	1
Autorización para uso de Academusoft como estudiante	1
Consulta para resolver "Estado ANULADO" y proceder con la Matrícula	1
Envío documentos para condonación crédito ICETEX	1
Retraso en matrícula financiera	1
Pagar sin recargo curso intersemestral	1
Desactivación en módulo matrícula financiera	1
Pago de valor adicional por cambio de jornada	1
No beneficiado del Programa Generación E"	1
Solicitud de plazo y habilitación de plataforma para terminar de pagar la matrícula financiera	1
Información para cancelación de semestre	1
Valor Semestre II-2020	1
Cruce de cuentas entre I-2020 y II-2020	1
Percepción de aumento en valor de matrícula	1
Solicitud copia de homologación	1
Solicitud financiera	1
Solicitud de pronta respuesta	1
Solicitud de información para reingreso	1
Entrega Certificado de pago	1
Solicitud recibo o certificación de pago II-2019	1
Solicitud de ingreso	1
Explicación situación financiera para iniciar clases	1
Solicitud otorgamiento de matrícula	1
Solicitud de información sobre beneficio de Condonación por graduación	1
Total	158

(94) Admisiones y Registro Académico (Proceso 2. Docencia): 32 Peticiones, 25 Solicitudes de Información, 16 Quejas, 12 Consulta, 8 Reclamos y 1 Sugerencia, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
------	----------

Información y solicitud de certificados	26
Validación Académica	10
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	7
Solicitud e información de Becas	3
Solicitud e información cambio de jornada	3
Actualizar documento de identidad y datos en Academusoft	4
Atención al usuario en OARA	3
Solicitud de postulación a grado	3
Registro de notas y visualización en Academusoft	3
Solicitud de habilitación de asignaturas	2
Solicitud de Cargue de notas	2
Inconformidad y solicitud cambio de sede	2
Solicitud de información sobre Derechos de grado	2
Entrega de Kit de grado	2
Reingreso a la U	2
Solicitudes y Corrección de Carné	2
Cambio de programa académico	1
Atención al usuario para cambio de estrato	1
Situación de grado I-2020	1
Fechas de grado I-2020	1
Solicitud de información próximos grados	1
Retraso en pruebas saber cómo requisito para grado	1
Confirmación de Retiro y Paz y salvo como estudiante	1
Desistimiento de estudiar	1
Habilitación de plataforma para matrícula	1
Protección de datos personales	1
Registro Acta de Homologación	1
Solicitud de constancia de inicio y terminación de materias	1
Información de acceso a descuentos	1
Solicitud eliminación formulario	1
Notificación traslado jornada	1
Corrección de Homologación	1
Anular programa	1
Transferencia interna (traslado)	1
Total	94

Unidades Académicas (Proceso 2. Docencia)

(64) Facultad de Educación a Distancia y Virtual: 20 Peticiones, 16 Quejas, 11 Solicitudes de Información, 10 Consultas, 6 Reclamos y 1 Felicitación, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
------	----------

Solicitud de apoyo para matricular	14
Cargue y Solicitud de notas	4
Pago y solicitud de habilitación	3
Atención de profesor a estudiantes	3
Solicitud de Información para homologar	3
Horario de clases	2
Asignatura Macroeconomía sin grupo para matricular	2
Reducción de carga académica por atención médica al COVID-19	1
Cumplimiento horario de clase	1
Revisión de notas en Academusoft	1
Solicitud Cambio de Jornada	1
Solicitud de alternativas para no aplazar semestre I-2020 por embarazo	1
Solicitud de información de Maestría en Enseñanza de la Matemática	1
Metodología de profesora	1
Consulta sobre certificado para ejercer como Técnico en SO	1
Consulta sobre asignaturas a matricular	1
Sin grupo para matricular por cambio de Jornada	1
Consulta sobre pruebas TyT	1
Felicitación por profesores	1
Cancelación de materia	1
Nota afectada por acceso a internet	1
Dificultades para continuar I y II - 2020	1
Constancia de estudio virtual los sábados	1
Problemas con examen virtual	1
Inconformidad con una docente	1
Información de becas por promedio y facilidades de pago II-2020	1
Varios temas de descuento a Jazbleidy Carabalí Carabalí CC.1143944964	1
Información para reingreso	1
Solicitud de información clases II-2020	1
Solicitud corrección nota Salud Pública	1
Validar cancelación semestre anterior para reintegro en II-2020	1
Nota pendiente de reportar para matricular el II-2021	1
Solicitud información inicio clases	1
Corrección de nota	1
Información de pago por Generación E	1
Solicitud de información clases II-2020 y acceso a clase	1
Conexión clase virtual	1
Grupos en clases virtuales	1
Solicitud Micro currículos	1
Verificar estudiante activo	1
Total	64

Estos requerimientos fueron atendidos por la Decanatura y sus diferentes programas académicos así: 34 por el Programa de Salud Ocupacional, 9 por Licencia en Educación Infantil, 9 Licenciatura en Ciencias del Deporte y Educación Física, 8 por Administración en Salud, y 4 por la Decanatura.

(37) Facultad de Ciencias Empresariales: 11 Peticiones, 8 Quejas, 12 Solicitudes de Información, 2 Reclamo, 2 Consultas, 1 Felicitación y 1 Denuncia, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de aprendices	5
Solicitud y cargue de notas en Academusoft	5
Solicitudes para matrícula académica	5
Información y apoyo para reingreso a la U	4
Solicitud de información para prácticas	3
Atención por directores de programa	2
Información sobre inicio de clases	2
Solicitud terminación contrato de prácticas	1
Felicitación a Director de Programa	1
Continuar estudios en Tec. P. Procesos Empresariales	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
Mejorar herramientas para la virtualidad	1
Retirar de Página Web, perfil de profesor desvinculado	1
Consulta sobre ECAES y Postulación a grado	1
Aclaración apertura de programa ofertado	1
Información para homologación	1
Total	37

Estos requerimientos fueron atendidos por la Decanatura y los diferentes programas así: 12 por el Programa de Administración de Empresas, 7 por el Programa de Contabilidad Sistematizada, 7 por Coordinación de Prácticas, 5 por la Decanatura, 4 por Tg. Mercadeo y Neg. Internal, 1 por el Programa de Gestión Empresarial y 1 por Contaduría Pública.

(26) Facultad de Ingenierías: 16 Peticiones, 6 Reclamos y 2 Solicitud de Información, 1 consulta y 1 Queja sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Apoyo para matrícula de asignaturas	6
Solicitud de información para reingreso	4
Ajustar horario y grupo de acuerdo a la matricula	2
Matrícula académica y horario de clases	1
Horario de clases	1
Cargue de notas	1
Homologación de materias	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
Pago de contenido programático	1
Inscripción Saber Pro	1
Autorización ingreso a la UNIAJC	1
Total	26

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas así:

7 por Ingeniería de Sistemas, 5 Tecnología Sistemas de Información, 4 Tecnología Mecatrónica, 4 por Ingeniería Industrial, 2 por Ingeniería Electrónica, 3 por Tecnología en Producción Industrial y 1 por la Decanatura.

(8) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: Atendidas por la Decanatura y el programa de Trabajo Social. 3 Petición, 2 Reclamo, 1 Solicitud de Información, 1 Solicitud por Consulta y 1 Queja, 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
Práctica profesoral	1
Solicita información sobre curso de verano de matemática	1
Revisar nota en Asignatura Historia	1
Cupos para matricular en grupo habitual	1
Solicitud de horario	1
Total	8

(32) Centro de Idiomas (Proceso 2. Docencia): 11 Quejas, 8 Reclamos, 7 Peticiones, 3 Consulta, 2 Felicitaciones, y 1 Solicitudes de Información sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de notas	10
Solicitud de apertura de diferentes niveles de inglés entre semana o sabatinos	6
Ampliar plazo para inscripción a un nivel de inglés	5
Emisión de paz y salvo	2
Felicitaciones por la atención en recepción	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
Matrícula académica y examen de suficiencia en inglés	1
Niveles de inglés cursados	1
Homologación niveles de inglés	1
Información avanzar en niveles pendientes y medios de comunicación	1
Total	32

(33) Bienestar Universitario (Proceso 6. **Gestión del Bienestar Humano**): 11 Peticiones, 9 Solicitudes de Información, 6 Consultas, 3 Quejas, 3 Reclamos y 1 Sugerencia, sobre los siguientes temas:

Tema	Cantidad
Solicitud de información Beneficiaria Generación E	10
Solicitud de información y requerimientos sobre Jóvenes en Acción	8
Atención y procedimiento Psicología	2
Solicitud de aprendices e información para prácticas	5
Información horas de Bienestar	2
Oportunidad laboral para estudiantes	1
Clases de natación	1
Solicitud carta de presentación de Estudiante	1
Solicitud carta aval prácticas	1
Utilización indebida de información	1
Gestión pago auxilio de conectividad mes septiembre	1
Total	33

Atendidas por la Directora y las diferentes áreas: 20 por la Dirección, 8 por Desarrollo Profesional, 3 por Servicios Culturales, Recreación y Deportes, 1 por el Área de Salud y 1 por el Área de Psicología.

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

Tema	Cantidad
Visualización de notas en Mi Campus	2
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	4
Acceso a Academusoft	3
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
Total	13

Atendidos así: 6 requerimientos atendidos por el Área de Capacitación TIC, 4 por el área de Información Tecnológica y 3 por la oficina.

(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
Total	2

(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	5	6	4	3					18
	Secretaría General	3	1		2					6
2. Doc.	UNIAJC Virtual	5		1	3					9
	Vicerrectoría Académica	3		2	2	1				8
3. Decanato de Investigaciones	Investigaciones	1	3							4
4. Proy. Soc.	Educ. Cont. y Consult.				1	1				2
5. G.Fra.	Of. Asesora Jurídica		1				1			2
6. B. Hum.	Desarrollo Humano	2	10	3						15
7. Infaest.	Infraestructura Física			1						1
	Servicios Generales				2					2
8.EyM	Calidad Institucional	5	2	3	1	1	2			14
	SST						1			1
Total		24	23	14	14	3	4	0	0	82

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 año 2020 alcanzó su menor 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 de la UNIAJC y su sistema de PQRS.*
- La emergencia en salud aumentó la diferencia en el uso de los canales para interponer PQRS Buzones Físicos 2.3% (13) y Presencial (personal y telefónico) 0.4% (2), en contraste con el aumento en el uso del Correo electrónico 28.8% (162) y el Aplicativo 68,5% (385).
- 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 198 PQRS con relación al mismo periodo del año anterior, también, puede ser debido a la

emergencia en salud (estudiantes solicitando descuentos, beneficios financieros y medios de comunicación con la Institución).

- Es conveniente mantener habilitado el “Botón PQRS”, especialmente en esta época de aislamiento, para facilitar que los estudiantes manifiesten sus inquietudes.
- 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 amplios de respuesta permitidos por la Ley y se debe usar especialmente en los casos que no se resolvieron por el conducto regular.
- Se proyectó una respuesta general que se envía a los peticionarios que radican su requerimiento vía correo electrónico buzonpqrs@admon.uniajc.edu.co, dando a conocer los correos donde pueden enviar su solicitud de acuerdo al asunto.
- 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.
- Las áreas que deseen mejorar la satisfacción de los usuarios con la respuesta a los requerimientos pueden solicitar a Calidad Institucional el archivo con el seguimiento para que analicen los aspectos en la atención de PQRS
- La mayoría de los requerimientos son peticiones (197), porque los usuarios identifican este medio como única opción para comunicarse con la Institución y presentar sus solicitudes y consultas, cuando no reciben una solución precisa o no es conforme con lo que esperaban. Esta información es confirmada cuando se realiza la llamada telefónica para verificar la satisfacción al usuario con la respuesta entregada.
- A pesar del excelente promedio de tiempo de respuesta, desde Calidad Institucional se solicita responder en el menor tiempo posible, esto hará que los usuarios se sientan apoyados en su proceso. Cuando se realiza la medición de satisfacción de usuarios algunos referencian que recibieron la respuesta cuando ya habían buscado solución por otra instancia o en el límite del tiempo.

Elaborado

Revisado

LUZ ELENA ORTÍZ CARLOSAMA
Técnica Oficina de Planeación

DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional