



INFORME DE PQRSFD

Consolidado 2022

1 dic.2021 a 30 nov. 2022

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

Introducción	4
1. Resultados Históricos	5
2. Descripción y Análisis de PQRSFD	6
2.1 Análisis de Requerimientos por Género del Peticionario	6
2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas	7
2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD	8
2.4 Ubicación de PQRSFD	9
2.5 Medio de Recepción de PQRSFD	10
2.6 Asunto de las PQRSFD	10
2.7 Requerimientos Radicados por Mes	11
2.8 Aspectos de los Tipos de Requerimientos	12
Peticiones	13
Solicitud de Información	15
Consultas	16
Quejas	18
Reclamos	19
3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción	21
3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción	21
3.2 PQRSFD sin Relación con Satisfacción	25
3.3 Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales	25
4. Conclusiones y Recomendaciones Para la Mejora	27

Introducción

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), recibidas y atendidas por las dependencias de la Institución Universitaria Antonio José Camacho - UNIAJC, durante el periodo comprendido entre el 1° de diciembre 2021 y el 30 de noviembre de 2022. Tiene el objetivo de establecer fortalezas en las respuestas y 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 su primera parte, se presenta la cantidad histórica de requerimientos y sus tiempos de respuesta promedio entre el año 2017 y el presente periodo evaluado, indicando además los tiempos de respuesta permitidos por la ley. A partir del tercer punto, se presentan y analizan los resultados de las PQRSFD recibidas en la Institución durante el año 2022, discriminadas por tipo de requerimiento, también se efectúa un análisis comparativo con el mismo semestre inmediatamente anterior y 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. 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.

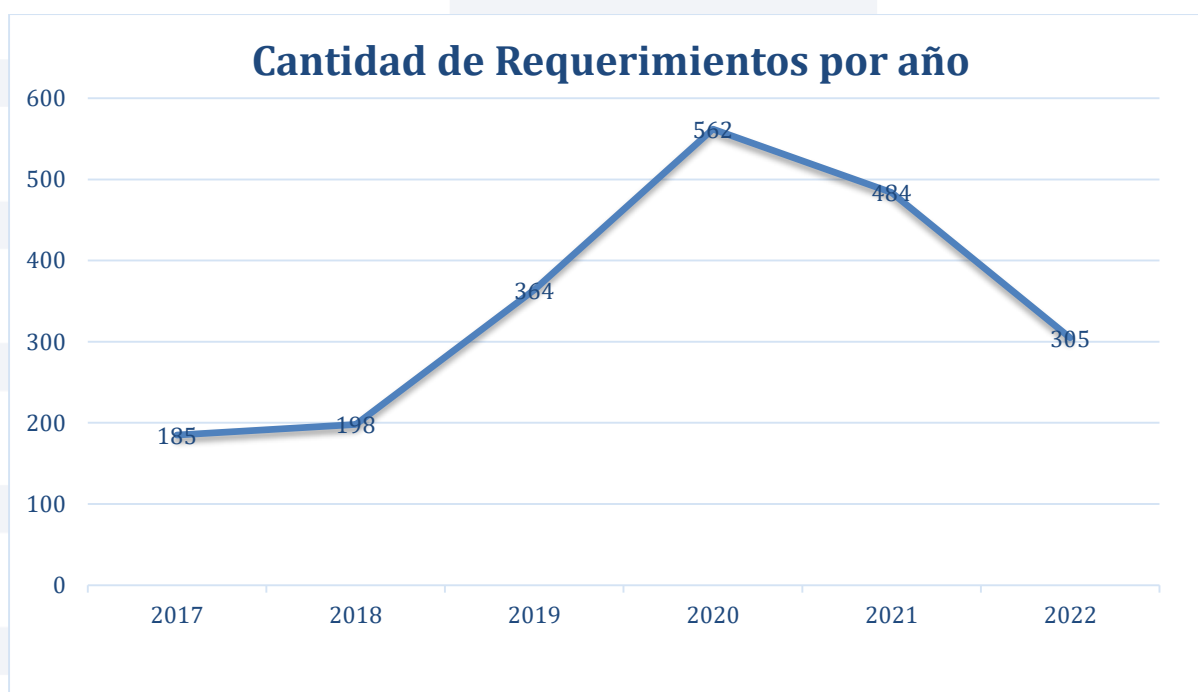
Finalmente, con el fundamento en la información analizada, se formulan las conclusiones y recomendaciones que se consideran pertinentes, con el propósito de ser validadas por los procesos para mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

1. 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	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Días	9	9	7.5	7	6,4	7
Cantidad PQRSFD	185	198	364	562	484	305

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



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

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, se encontraba relativamente constante hasta el año 2018, sin embargo, en el año 2019, cuando se habilita el botón de PQRSFD en la página Web de la Institución a través de “Mi Campus”, se brindó a los estudiantes, un mecanismo adicional y de fácil acceso, siendo éste el principal motivo del aumento de las PQRSFD entre el año 2019 y 2020.

En el año 2021 inició un descenso en las PQRSFD recibidas (13,88% con relación a 2020) y para la vigencia 2022 la disminución fue más significativa (36,98% con relación a 2021); estas reducciones se atribuyen al mejoramiento en los canales de comunicación desarrollados por la UNIAJC, tales como el enlace de Sistema Institucional de Apoyo - SIA. <http://www.uniajc.edu.co/sia/>, que permite al estudiante o parte interesada encontrar respuestas a inquietudes y dificultades con una comunicación asertiva y amigable a través de los diferentes medios de comunicación y herramientas TIC; igualmente, en los correos de confirmación de recibido a los requerimiento radicados por el correo electrónico del buzón PQRSFD, se está compartiendo la información de las solicitudes frecuentes con los correos electrónicos donde deben presentar requerimientos, acompañado con la invitación de visitar el enlace al SIA.

En este sentido, la UNIAJC ha resuelto los requerimientos en un tiempo promedio de 7 días hábiles, aunque se respondieron atrasadas cuatro (4) durante el año 2022; aun así, se considera que adicional al compromiso de los funcionarios que responden las PQRSFD, las acciones² adelantadas por el Área de Calidad Institucional para evitar el retraso, han sido efectivas en resolver los requerimientos dentro de los tiempos establecidos.

2. Descripción y Análisis de PQRSFD

Entre el 1 de diciembre de 2021 y el 30 de noviembre de 2022, se recibieron 332 requerimientos, de los cuales no se contabilizan 24 que no fueron tramitados por duplicidad en el momento de ser interpuestos por los Peticionarios, 2 Derechos de Petición que fueron atendidos desde la Secretaría General y 1 prueba del Aplicativo, resultando un total de 305 requerimientos tramitados por el Sistema de PQRSFD.

De los 305 requerimientos atendidos y resueltos, 228 fueron radicados por medio del Aplicativo PQRSFD, 76 se atendieron por medio de correo electrónico y uno (1) se recibió en el buzón físico.

2.1 Análisis de Requerimientos por Género del Peticionario

Durante el año 2022 se distribuyen las PQRSFD, de acuerdo con el género del peticionario (Femenino 58.69%, Masculino 40.66% y Empresa³ 0.33%). También es importante observar como en todas las unidades académicas la mayor participación es de las mujeres en especial el FEDV (21.0%), a excepción de la facultad de ingenierías en que son los hombres (20.7%).

² Las principales acciones adelantadas por el Área de Calidad Institucional para reducir el tiempo de respuesta están relacionadas con la comunicación y recordatorios por teléfono y correo electrónico, así como propuestas de opciones y acuerdos sobre fechas de respuesta.

³ PQRSFD solicitada por una organización o empresa.

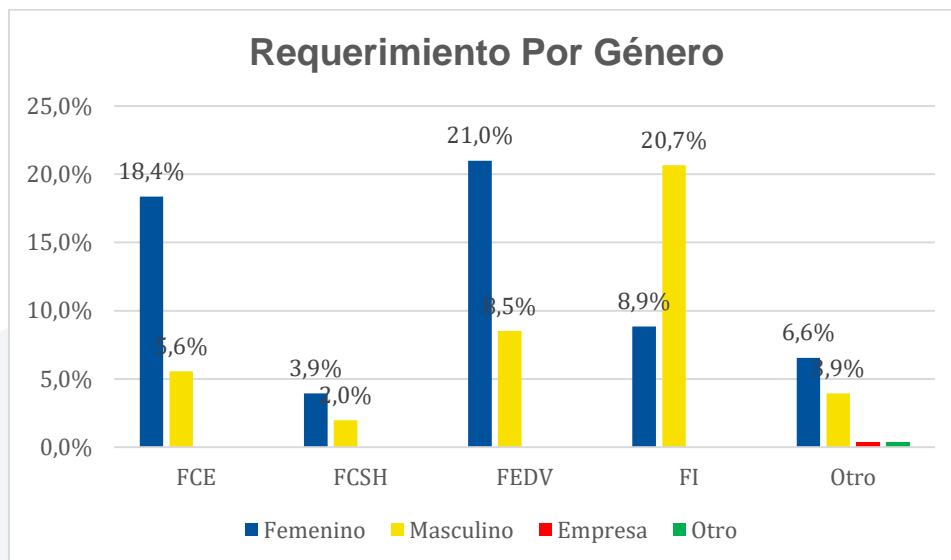


Figura 3. Gráfico “PQRSFD por Género y tipo de requerimiento”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

En la siguiente tabla, se refleja la distribución de género de los peticionarios distribuyéndose de diferentes formas. En mayor proporción, los asuntos son requeridos por parte de las mujeres (179 Requerimientos), seguido por los hombres (124 Requerimientos) y en menor medida, por empresas y otros.

Distribución de Peticionarios por Género	
Genero	Cantidad
Femenino	179
Masculino	124
Empresa	1
Otro	1
Total	305

2.2 Tipo de Solicitudes Recibidas

En el siguiente gráfico se presentan las 305 PQRSFD atendidas en el periodo 1.dic.2021 al 30.nov.2022 (Petitionen, Solicitudes de Información, Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias), las cuales presentaron una disminución del 37% (79 requerimientos), con relación al año anterior en que se atendieron 484 requerimientos.

La mayor cantidad corresponde a Peticiones con un 39,0% (119 requerimientos), con una disminución del 35% en relación con el año anterior (65 requerimientos menos); seguido de Solicitudes de información con un 8.5% (26 requerimientos), disminuyendo un 83% (125 requerimientos menos que el año anterior). En Consultas con un 19.3% (59 requerimientos) presentando valor casi similar en relación con el año anterior (58 requerimientos), Quejas con un

17.4% (53 requerimientos) aumentando un 10% (5 requerimientos mas). **Reclamos** con un 14.4% (44 requerimientos), aumentando un 19% (7 requerimientos). Los 4 restantes se reparten en 3 Sugerencias y 1 Felicitación. Se puede concluir que el 58.3% de las PQRSFD son Peticiones y consultas.

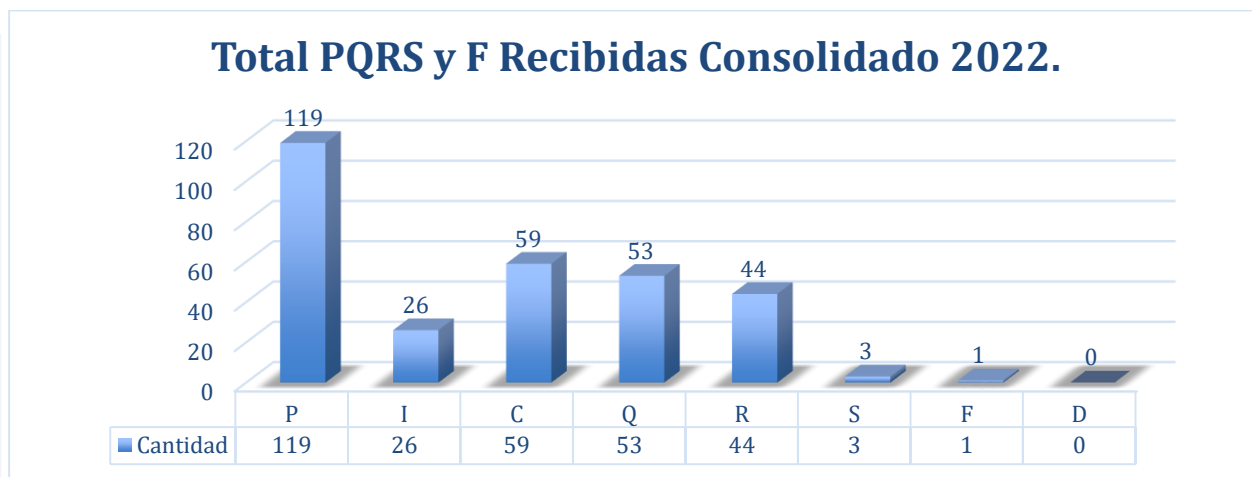


Figura 4. Gráfica "PQRSFD recibidas en 2022"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.3 Usuarios del Sistema de PQRSFD

Son los **Estudiantes** (usuarios), quienes hacen mayor uso del Sistema de PQRSFD, dado que registran un 83.3% (254) del total de los requerimientos recibidos, seguido por **otros** con el 5.9% (18 requerimientos, la mayoría fueron Peticiones acerca de consulta sobre banco de hojas de vida y actualización de enlaces de información de tramites), **Aspirantes** con el 4.6% (14) y **Egresados** con un 4.6% (14). También se tienen contemplados los **Profesores y Administrativos**, pero en este periodo solo se presentan tres (5) requerimientos. La participación ha disminuido notablemente debido a que los estudiantes cuentan con otros mecanismos de comunicación. 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 (Aplicativo PQRSFD, correo buzonpqrsfd@admon.uniajc.edu.co y otros según se vuelvan a habilitar después de la Emergencia en salud), 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.



Figura 5. Gráfica “Tipo de Peticionarios y Requerimientos”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.4 Ubicación de PQRSFD

El lugar donde más se reportan PQRSFD es **Norte** (88.5% correspondiente a 270 PQRSFD), teniendo sentido proporcional con la población estudiantil que manejan las instalaciones, seguido por **Sur** (35 requerimientos con un 11.5% de participación), reflejado en la siguiente gráfica:

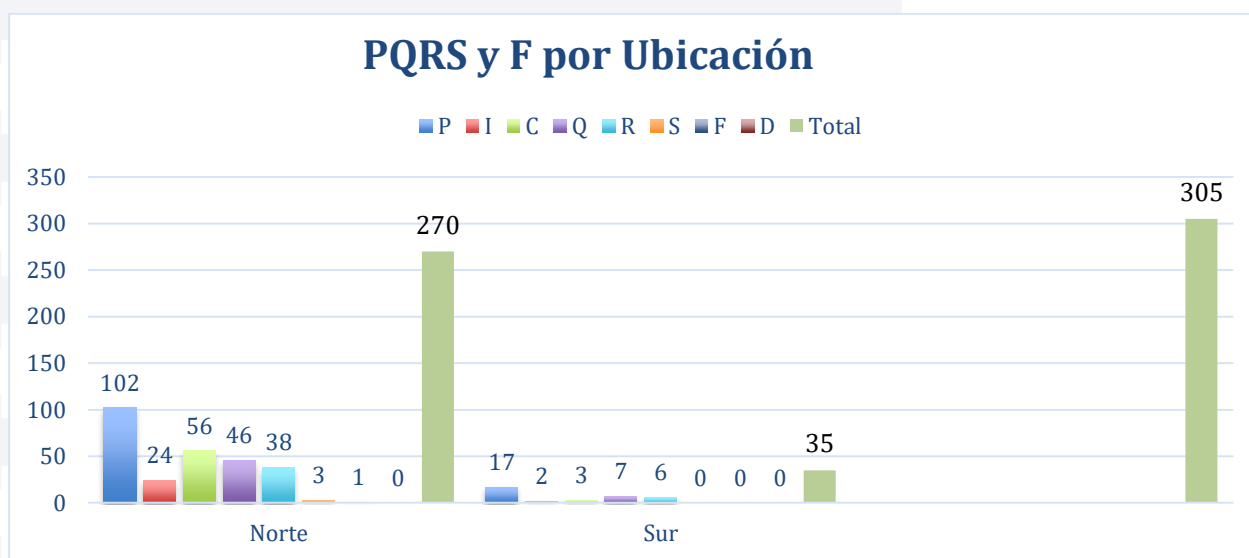


Figura 6. Gráfica “PQRSFD por Ubicación”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.5 Medio de Recepción de PQRSFD

- En el año evaluado 2022, utilizaron con mayor frecuencia el Aplicativo PQRSFD para interponer los requerimientos con un 74.8% (228 requerimientos) y el **correo electrónico** buzponpgrsfd@admon.uniajc.edu.co, con un 24.9% (76 requerimientos).
- Finalmente, el **Buzón Físico**, siendo este el menos utilizado con un 0.3% (1 requerimientos), dado que este medio fue habilitado a partir de la terminación de la emergencia sanitaria.
- La comunicación por medio **Telefónico/Personal** y las **Redes Sociales** no fueron utilizada para este año.

Lo anterior se refleja en la siguiente gráfica, evidenciando que el 99,7% de los requerimientos ingresan por el correo electrónico y el Aplicativo de PQRSFD:

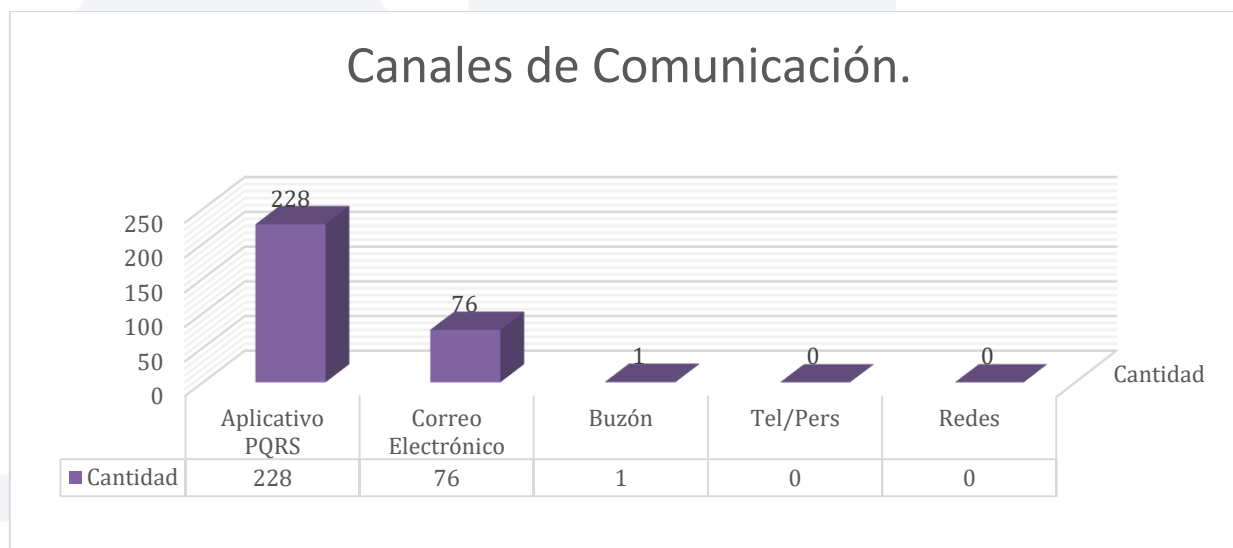


Figura 7. Gráfica “Medio de Recepción de PQRSFD”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.6 Asunto de las PQRSFD

En este año se recibieron un requerimiento **anónimo**, el cual llegó por buzón físico y se resolvió utilizando las carteleras físicas para dar a conocer la respuesta. Estos tipos 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 **43.3% (132)**, seguido por el **Académico** con un **36.1% (110)** y el **Financiero** menos usado con un **20.7% 63**, reflejado en la siguiente gráfica:

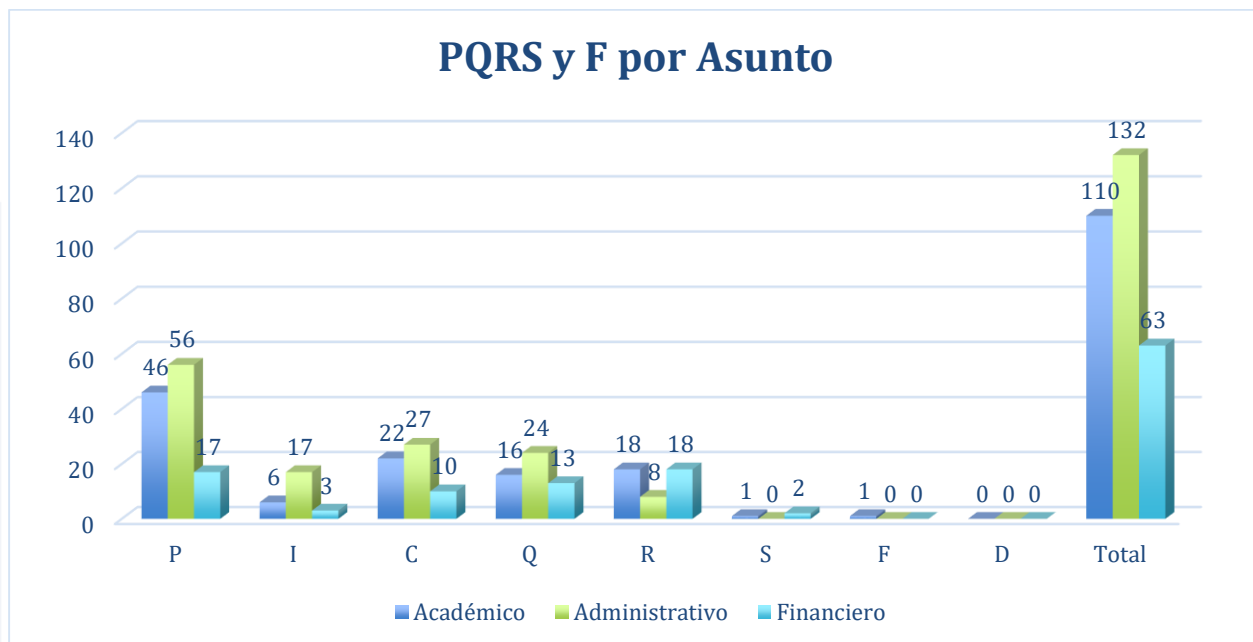


Figura 8. Gráfica “PQRSFD por Asunto”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.7 Requerimientos Radicados por Mes

Los datos comparativos en los meses correspondientes del semestre año evaluado reflejan que los “Picos” de requerimientos se registran al iniciar semestre, en los meses de enero, febrero, julio y agosto; asociados principalmente a las fechas de inscripciones e inicio de semestre, considerando además que en enero se radican los requerimientos enviados por los usuarios en temporada de vacaciones colectivas en fin de año.

Tipo de Requerimiento	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	Total
Petición	4	17	10	14	7	7	7	22	10	4	6	11	119
Solicitud de Información	11	0	3	1	2	0	1	1	2	2	1	2	26
Consulta	1	37	5	1	0	2	1	4	3	1	3	1	59
Quejas	2	7	5	6	3	2	1	10	5	6	4	2	53
Reclamos	5	8	4	3	3	2	6	5	5	1	0	2	44
Sugerencias	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	4
Felicitaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	23	70	27	25	16	13	16	44	25	14	14	18	305

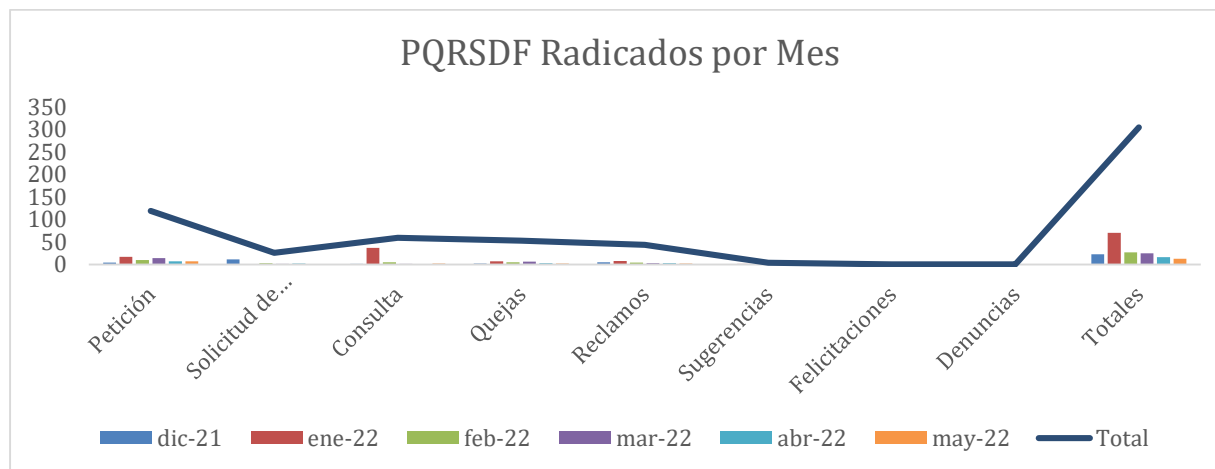


Figura 09. Tabla y Gráfica “Requerimientos radicados por mes”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

2.8 Aspectos de los Tipos de Requerimientos

Al momento de la edición de este informe, de las 305 PQRSDF tramitadas desde el 1 de diciembre de 2021 al 30 de noviembre de 2022, 299 (98.0%) están Resueltas (Cerradas) y 6 (2.0%) se encuentran en trámite y dentro de los tiempos de respuesta permitidos por ley.

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

Temas reiterativos	Cantidad por año			
	2019	2020	2021	2022
Varios por liquidación financiera	4	23	31	25
Matrícula académica	0	0	0	22
Información y solicitud de certificados	4	26	20	19
Solicitud de información o apoyo para inscripción	6	8	22	12
Ampliación de fecha de pago Matrícula Cero	0	0	0	11
Verificación registro de notas	0	0	0	10
Solicitud cambio de sede	0	0	0	8
Cancelación o aplazamiento	0	0	0	8
Devolución, reintegro o reembolso de dinero	2	25	14	6
Solicitud cambio de programa	0	0	0	6
el pago no se refleja en la página	0	0	0	6
Actualización de documento de identidad	0	0	0	6
Solicitud cambio de horario	0	0	0	6
Actualización de documento de identidad	0	0	0	6
Información sobre reporte de Jóvenes en Acción	0	8	20	4
Apoyo para abrir y crear correo electrónico institucional	0	4	4	4
Política de Gratuidad	0	0	0	4

Inconformidad con docente	0	0	0	4
Información fecha de entrega y solicitud de diploma	5	7	0	3
Solicitud de información de habilitación	0	0	0	2
Solicitud de información Beneficiarios Generación E	9	10	28	1

Figura 10. Tabla "Temas reiterativos"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

A continuación, se presentan prácticamente todos los aspectos que se trataron en este periodo evaluado por tipo de requerimiento:

Peticiones

Se presentaron un número de **Peticiones (118)** por diferentes aspectos como: Administrativos con un mayor número de requerimientos (**55**), seguido de académico con **46** y financiero con **17**.

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Administrativo	Solicitud cambio de documento	4
	Cambio de horario o jornada	3
	Recepción de hoja de vida	3
	Prácticas	3
	Proceso de inscripción	3
	Solicitud cambio de programa	3
	Solicitud cambio de sede	3
	Transferencia interna	3
	Cancelación del semestre	2
	Gestión en el correo Institucional y contraseñas	2
	Homologación	2
	Aplazamiento de semestre	1
	Cancelación de inscripción de aspirante nuevo	1
	Cancelación de semestre y devolución del dinero	1
	Certificado de las semanas cotizadas	1
	Certificado de nota	1
	Cupos en el programa de gratuidad	1
	Estrato matrícula cero	1
	Información de los días de bienvenida	1
	Información para ingresar a la banda	1
	Información para matrícula	1
	Información sobre habilitación	1
	Información sobre reporte de Jóvenes en Acción	1
	Inicio para el próximo semestre	1
	Notificación fechas de grado	1
	Proceso cambio de grupo	1
	Programas que brinda el estado	1
	Registro de grado	1
	Registro de materias faltantes	1
	Retiro de la universidad	1
Solicitud convenio bolsa de empleo	1	
Solicitud de consulta para los derechos de grado	1	
Solicitud del diploma y acta	1	

	Solicitud Historial Académico	1
	Transferencia externa de la beca generación E	1
	TOTAL	55

Figura 11. Tabla "Peticiónes administrativa"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Las peticiones de tipo administrativo fueron muy variadas y poco reiterativas. La tabla nos refleja que el número mayor de requerimientos fue acerca de cambio de tipo de documentos, para la oficina de registro académico, tan solo con 4 requerimientos.

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Académico	Matrícula académica	11
	Verificación de notas	5
	Pensum académico	3
	Transferencia interna	3
	Homologación de niveles de inglés	2
	Apertura De Diplomado En Modalidad Virtual	1
	Acceso a la biblioteca	1
	Aplazamiento de prácticas	1
	Aprobación de asignaturas	1
	Cancelación de semestre y no aplazamiento	1
	Certificación de equivalencia de experiencia	1
	Cupo de inscripción	1
	Cursos de verano	1
	Documento plan de estudio	1
	Faltas de asistencia	1
	Fechas de ingreso a clase	1
	Habilitar correo	1
	Inconformidad por modalidad virtual	1
	Información del decano de la facultad	1
	Inglés parte del pensum	1
	Niveles de inglés por la cual no se pudo graduar	1
	No permite el registro de materias	1
	Oportunidad para la habilitación	1
Prácticas laborales	1	
Requiero ayuda para realizar la prueba Saber Pro	1	
Requisitos de graduación	1	
Solicitud examen de validación	1	
	TOTAL	46

Figura 12. Tabla "Peticiónes académicas"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Por otro lado, las peticiones de tipo académico reflejan que su mayor numero de requerimientos se debió a las matriculas académicas desde las diferentes unidades académicas con 11 requerimientos.

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Financiero	Liquidación financiera	3
	Ampliación de fecha de pago	2

Reincorporación al programa Matrícula Cero"	1
Pagos matrícula financiera	5
Renovación de Beca programa Generación E	1
No beneficiada en el programa Matrícula Cero	1
Inscripción de grado y devolución del dinero en los niveles de inglés	1
Colaboración con la aplicación de pago	1
Enviar recibo de pago	1
Devolución de dinero	1
TOTAL	17

Figura 13. Tabla "Peticiónes financieras"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Finalmente, las peticiones financieras arrojan un mínimo de requerimientos, siendo el tema sobre las "liquidaciones financieras" el más reiterativo con 3 peticiones.

Solicitud de Información

En las Solicitudes de Información se tramitaron 26 requerimientos, de los cuales 17 fueron atendidos por asuntos administrativos, 6 por asuntos Académicos y 3 financieros; relacionadas con los siguientes temas:

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Administrativo	Cambio de sede	2
	Certificado académico	2
	Expedición de diploma	2
	Acompañamiento en la inscripción de inglés	1
	Aplazar semestre	1
	Cambio de documento de identidad	1
	Certificado de notas	1
	Dar respuesta al correo enviado	1
	Información para ingresar a la banda	1
	Oferta practicas SENA para estudiantes	1
	Reporte de novedad en Jóvenes en Acción	1
	Solicitud de información de programas académicos	1
	Solicitud de información para habilitación	1
	Verificación académica	1
TOTAL	17	

Figura 14. Tabla "Solicitudes de información administrativa"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Los requerimientos de información de tipo administrativo, con los temas "Cambio de sede", "certificado académico" y "expedición de diploma" arrojan un número igual de solicitudes, dos (2) cada tema y fueron atendidos por la Oficina de Registro Académico. siendo, los peticionarios "Estudiantes" el resto de solicitudes se distribuyen en temas muy variados, todas con un solo requerimiento en cada tema.

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Académico	Constancia estudiantil	2
	Certificado de nota y contenidos programáticos	1
	Certificado en tecnología en electrónica	1
	Ingreso al correo institucional	1
	Regreso a clases	1
TOTAL		6

Figura 15. Tabla “Solicitudes de información académica”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Entre los requerimientos de información relacionadas con asuntos académicos, el principal tema fue “constancia estudiantil”, atendidas principalmente por Registro Académico, siendo, los peticionarios “Estudiantes”.

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Financiero	Verificación financiera	2
	Envío de recibo de pago al ICETEX	1
TOTAL		3

Figura 14. Tabla “Solicitudes de información financiera”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Las solicitudes de requerimientos atendidos sobre asuntos financieros fueron muy pocas, contando solo con tres (3) solicitudes; dos sobre verificación financiera y una solicitud acerca de recibo de pago de ICETEX.

Consultas

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Administrativo	Cambio de sede	3
	Cambio de jornada	2
	inicio de clases	2
	Proceso de reingreso	2
	Nota de curso intersemestral	1
	Retorno a la presencialidad	1
	Información para inscripción	1
	Información sobre cursos para docentes	1
	Participación en el programa de generación E	1
	Cambio de programa	1
	visita con motivo de feria universitaria	1
	Admisión a programa	1
	Uniformes y carnet de vacunas	1
	Oferta de programas e inscripciones	1
	Cancelación o aplazamiento de carrera	1
	Cambio de documento	1
	Soporte de notas	1
	Retiro de la Universidad	1

	Proceso de inscripción a grado por ventanilla	1
	Apoyo en actividad de campo	1
	Reglamento estudiantil	1
	Derecho de grado	1
	TOTAL	27

Figura 16. Tabla "Consultas administrativas"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Los requerimientos sobre consultas de tipo administrativo, se refieren en su mayor número (3 Consultas) acerca del tema "Cambio de sede", el resto de consultas arrojan un número igual de consultas (1) cada tema y fueron atendidos, en su mayoría, por la Oficina de Registro Académico. Siendo, los peticionarios "Estudiantes", el resto de solicitudes se distribuyen en temas muy variados.

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Académico	Matrícula académica	8
	Adición de asignatura	2
	Diplomado como opción de grado	2
	Información matrícula académica y modalidad de estudio	1
	Información de sedes en otra ciudad	1
	Certificado de notas	1
	Certificado de estudio	1
	Información cursos de cultura y deportes	1
	Proceso de homologación	1
	Supletorio	1
	Cruce de horario	1
	Cambio de programa	1
	Inconformidad con una nota final	1
	TOTAL	22

Figura 17. Tabla "Consultas Académicas"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Las consultas de tipo académico reflejan un mayor número de requerimientos sobre "matrículas académicas" (8 consultas) desde las diferentes unidades académicas; dos consultas sobre adición de asignatura; dos acerca de diplomado como opción de grado y las demás consultas sobre diversos temas, que son tramitados desde la oficina de registro académico y las diferentes unidades académicas.

En las siguientes tablas se muestra requerimientos con asuntos variados y con cantidades mínimas por asunto.

Aspecto	Asuntos	Cantidad
Financiero	Pagos de matrícula financiera	4
	Ampliación fecha de pago	2
	Beneficio de matrícula cero	1
	Información sobre admisión a programa	1
	Cancelar el proceso de cambio de jornada	1
	Solicitud de liquidación financiera para ICETEX	1
		TOTAL

Figura 18. Tabla “Consultas financieras”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Las consultas financieras arrojan solo diez (10) requerimientos, de los cuales, los requerimientos de mayor valor se refieren a pagos de matrículas financiera.

Quejas

Aspectos	Asuntos	Cantidad
Administrativo	Actualización de enlaces de información	3
	DPS Jóvenes en Acción	2
	Inscripción	2
	Matrícula académica	1
	Inconformidad modalidad virtual	1
	Equipos de cómputo en mal estado	1
	falta de papel higiénico en la casa docente	1
	inconformidad por los eventos y Cursos de Bienestar Universitario	1
	Inconformidad con docente	1
	Documentos para ceremonia de grado	1
	Carnet estudiantil	1
	Mala información	1
	el pago no se refleja en la página	1
	Cambio de programa	1
	Aspirante a grado	1
	Solución de certificado	1
	Incluir el programa de Especialización en Gestión de Bases de Datos	1
	Cancelación o aplazamiento del semestre	1
	falta de tomas y poco espacio para el docente en la sala de sistemas	1
	Solicitar tarjeta de propiedad en los parqueaderos	1
TOTAL	24	

Figura 19. Tabla “Quejas administrativas”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Aspectos	Asuntos	Cantidad
Académico	Inconformidad con docente	4
	Matrícula académica	3
	Registro de notas	2
	Solución para nota	2
	Cambio de nota	1
	Comportamiento de compañera de clase	1
	Inconveniente con una asignatura	1
	Problemas en la plataforma	1
	Trabajo de grado	1
	TOTAL	16

Figura 20. Tabla “Quejas Académicas”

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Aspectos	Asuntos	Cantidad
Financiero	Liquidación financiera	4
	Solución por parte financiera	3
	Matrícula cero	2
	Matrícula académica	1
	Pago para oficina de idiomas	1
	Solución para el pago del becario de DITIC	1
	el pago no se refleja en la página	1
	TOTAL	13

Figura 21. Tabla "Quejas financieras"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Reclamos

Aspectos	Asuntos	Cantidad
Administrativo	Transferencia externa	1
	Cancelación de matrícula	1
	Proceso de matrícula y cambio de carrera	1
	Certificado de estudio	1
	Inconformidad con el director de programa	1
	confusión con el grupo asignado	1
	carnet estudiantil	1
	cambio de egresado a estudiante	1
TOTAL	8	

Figura 22. Tabla "Reclamos administrativos"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Aspectos	Asuntos	Cantidad
Académico	Solución con la nota	3
	Correo electrónico	1
	Curso de verano	1
	Atención al estudiante	1
	Verificación de proceso evaluativo	1
	Certificado de estudio	1
	Información sobre Diplomados	1
	Respuesta a mi matrícula para egresados	1
	Colaboración con una materia	1
	No se ve reflejada la calificación	1
	Reclamo sobre nota final	1
	información sobre una materia perdida	1
	Cambio de programa	1
	Proceso de matrícula	1
	La plataforma está caída	1
	Incumplimiento con el contrato	1
TOTAL	18	

Figura 23. Tabla "Reclamos Académicos"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Aspectos	Asuntos	Cantidad
Financiero	Pagos matrícula financiera	6
	Liquidación financiera	2
	El pago no se refleja en la página	2
	Reembolso del dinero de la inscripción	2
	Deuda Matrícula Cero	1
	Devolución del dinero pagado	1
	Inconformidad por no habilitar las fechas correspondientes	1
	Descuento Matrícula cero	1
	Solucionar el cobro de semestre por el de grado	1
	Reclamo por modalidad de estudio	1
	TOTAL	18

Figura 24. Tabla "Reclamos financieras"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Sugerencias

Aspectos	Temas	Cantidad
Académico	Sugerencia para el plan de estudios	1
	TOTAL	1

Figura 25. Tabla "Sugerencias Académicas"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Aspectos	Temas	Cantidad
Financiero	Estado pendiente de matrícula financiera	1
	el pago no se refleja en la página	1
	TOTAL	2

Figura 26. Tabla "Sugerencias financieras"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

Felicitaciones

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

Figura 25. Tabla "Felicitaciones Académicas"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3. Relación de PQRSFD con Encuesta de Satisfacción

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

3.1 Relación Directa de PQRSFD con Satisfacción

(57 Requerimientos) Tesorería (Proceso 5. Gestión Financiera): 15 Peticiones, 17 Reclamos, 11 Quejas, 9 Consultas, 3 Solicitudes de Información y 2 sugerencias sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Consulta sobre pagos de matrícula financiera	13
Reenviar recibo de pago	10
El pago no se refleja en la página	6
Ampliación de fecha de pago Matrícula Financiera	4
No beneficiada en el programa Matrícula Cero	4
Colaboración con la matrícula cero	3
Verificación de liquidación financiera sin descuento de matrícula cero	3
Devolución del dinero pagado	2
Reembolso del dinero de la inscripción	2
Solicitud de liquidación financiera para ICETEX	2
Ampliación de fecha de pago Matrícula Cero	1
Proceso de cambio de jornada	1
Consulta sobre pagos de matrícula financiera Especialización	1
Información sobre admisión al programa	1
Queja sobre el pago, para la oficina de idiomas	1
Reclamo por modalidad de estudio	1
Reincorporación al programa Matrícula Cero"	1
Solucionar el cobro de semestre por el de grado	1
Total	57

(86 Requerimientos) Admisiones y Registro Académico (Proceso 2. Docencia): 38 Peticiones, 14 Solicitudes de Información, 17 Consulta, 9 Quejas y 8 Reclamos, sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Certificado de estudio	17
Cambio de sede	10
Solicitud cambio de programa	9
Cancelación del semestre	8
Derechos de grado	7
Cambio de jornada	6
Cambio de documento	4
Proceso de inscripción	4
Diploma y acta de grado	3
Información sobre habilitación	2
Inicio de las clases	2

Matrícula académica	2
Carné estudiantil	2
Homologación	1
Excluir del sistema	1
Nota proyecto de grado	1
Proceso de reingreso	1
Admisión a programa	1
Grado por ventanilla	1
Reglamento estudiantil	1
Transferencia Externa	1
Queja por la mala información	1
Información de estrato para matricula cero	1
Total	86

(46 Requerimientos) Bienestar Universitario (Proceso 6. Gestión del Bienestar Humano): 3 Solicitudes de Información, 9 Peticiones, 1 Consultas y 6 Quejas sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Renovación de Beca programa Generación E	1
Transferencia interna y beneficio de generación E	1
Transferencia Generación E a otra institución	1
Inicio para el próximo semestre	1
Programas que brinda el estado	1
Información cursos de cultura y deportes	3
Convenio de Bolsa de Empleo	2
Convenio de Práctica	1
Información para reporte de novedad en Jóvenes en Acción	2
Oferta practicas SENA para estudiantes	1
Inconformidad por los eventos y Cursos de Bienestar Universitario	1
Pago Beca Trabajo	2
Comportamiento de compañera de clase	1
Total	19

Unidades Académicas (Proceso 2. Docencia)

(37 Requerimientos) Facultad de Educación a Distancia y Virtual: 16 Peticiones, 2 Solicitudes de Información, 7 Quejas, 7 Reclamos 4 Consultas y 1 felicitaciones sobre los siguientes temas: Estos requerimientos fueron atendidos por sus diferentes programas académicos así: 22 por el Programa de Salud Ocupacional, 1 Licenciatura en Ciencias del Deporte y Educación Física, 11 por Administración en Salud y 3 por Licenciatura en Educación Infantil.

Temas	Cantidad
Solicitud de Pensum Académico para tarjeta profesional	1
solicito practicantes en el área de salud ocupacional	1
Proceso de Matricula Académica	10
Proceso de cambio de grupo	1
Solicitud examen de validación	1
Notas tercer semestres	1
Aplazamiento de Prácticas	1

Constancia estudiantil	1
Dar respuesta al correo enviado	1
Diplomado como opción de grado	2
Reingreso al programa de Salud Ocupacional	1
Diplomado como opción de grado	1
Verificación de registro de notas	2
Trabajo de grado	2
Inconformidad con docente	3
Atención a estudiantes por correo electrónico	2
Reclamo sobre nota final de semestre	2
Cambio Estado Egresado a Continuidad Académica	1
Reclamo sobre modalidad de estudio	1
Felicitación a Docente	1
Total	37

(33 Requerimientos) Facultad de Ciencias Empresariales: 18 Peticiones, 3 Consulta, 6 Quejas y 6 Reclamo, sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Matricula académica	8
Carta de autorización para inicio de prácticas	2
Inconformidad por modalidad virtual	1
calificaciones del primer cohorte	1
Caso prueba Saber Pro	1
Cupo de inscripción	1
Fechas de ingreso a clases	1
Solicitud Diplomado Modalidad Virtual	1
Requisitos derecho a grado	1
Información cursos de verano	1
Solicitud sobre faltas	1
Solicitud de oportunidad de habilitación	1
Uniformes y carne de vacunas	1
Información sobre el proceso de Homologación	1
Inconformidad con una nota final	1
Inconformidad con docente	2
Nota de Práctica Empresarial	2
Inconformidad con el director de Programa	1
Modificación de grupo asignado	1
Caso materia pendiente	1
Solución registro de notas	3
Total	33

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 20 por el Programa de Administración de Empresas, 10 por Contaduría Pública, 1 por el Programa de Gestión Contable, 2 Tecnología en Gestión Empresarial.

(24 Requerimientos) Facultad de Ingenierías: 11 Peticiones, 1 Solicitud de Información, 5 consulta, 5 Reclamos, y 2 Quejas sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Información de Matricula Académica 2022-1	10
Consulta de notas	3
Información sobre PVU	1
Caso niveles de Ingles	1
Información de regreso a clases presenciales	1
Reingreso para segundo semestre	1
Fecha de retorno a la presencialidad	1
Validación de asignatura Redes I	1
Inconformidad modalidad virtual	1
Solicitud curso de verano	1
verificación de proceso evaluativo	1
Información sobre Diplomados	1
Reclamo resultado de notas	1
Total	24

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas así:

13 por Ingeniería de Sistemas, 1 Tecnología Sistemas de Información, 8 por Ingeniería Industrial, 1 Ingeniería Electrónica y 1 Tecnología Producción Industrial.

(6) Facultad de Ciencias Sociales y Humanas: 2 Peticiones, 4 Consulta sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Proceso de matrícula académica	2
Documento plan de estudio	1
Información Sedes en otra Ciudad	1
Consulta sobre pagos de matrícula financiera	1
Orientación sobre cambio de jornada o carrera	1
Total	6

Estos requerimientos fueron atendidos por los diferentes programas, así: 4 por el programa de Trabajo Social y 2 por el Programa de Comunicación Social.

(3 Requerimientos) Centro de Idiomas: 3 Peticiones, sobre los siguientes temas:

Temas	Cantidad
Ingles parte de pensum	1
Solicitud de homologación de niveles de inglés	2
Total	3

(1 Requerimientos) DTIC (Proceso 7. Gestión de Infraestructura): 1 Peticiones, sobre el siguiente tema:

Temas	Cantidad
Correo Institucional	1
Total	1

Atendido por el Jefe de Oficina de Tecnologías de Información y Comunicación.

3.2 PQRSFD sin Relación con Satisfacción

El siguiente cuadro muestra la cantidad de PQRSFD atendidas por otras dependencias de las que no se consulta en la Encuesta de Satisfacción, las cuales se reportan en orden según los procesos del SIGO:

Proceso	Dependencia	Cantidad por tipo y tema de requerimientos										Total de requerimiento atendidos por dependencia
		P	I	C	Q	R	S	F	D	Tema		
		Descripción		Cantidad								
1. Dir. E.	Mercadeo	2	1	3	0	0	0	0	0	Solicitud de información para inscripción	6	11
		0	0	1	0	0	0	0	0	Consulta fecha de inicio de semestre	1	
		0	0	1	0	0	0	0	0	Que hacer para participar en Generación E	1	
		0	0	1	0	0	0	0	0	quiero cambiar el programa q elegí en la preinscripción en línea	1	
		0	0	1	0	0	0	0	0	visita con motivo de feria universitaria para los estudiantes de grado 11	1	
		0	0	0	1	0	0	0	0	cupo de inscripción	1	
	0	0	0	0	1	0	0	0	Inconformidad con el profesor Jean Carlo Bayona para ser rector	1	1	
	Of. Asesora de Planeación	0	0	0	4	0	0	0	Solicitud de actualización de enlaces de información de tramites	4	4	
2. Doc.	Desarrollo profesoral	0	0	1	1	0	0	0	Solicitud de información de cursos para docentes	2	2	
6. B. Hum.	Desarrollo Humano	3	0	0	0	0	0	0	envío de hoja de vida	3	3	
7. G. Infrest.	Servicios Generales	0	0	0	2	0	0	0	Queja sobre servicio de papel higiénico del baño casa docente	2	2	
Total		5	1	8	9	0	0	0		23	23	

Figura 38. Tabla “PQRSFD sin relación con Satisfacción”
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

3.3 Requerimientos Asignados por Procesos Institucionales

Es importante notar que el 87.34% de PQRSFD se concentran en cinco oficinas de la Institución Unidades Académicas (29,96%), Tesorería (19.34%), OARA (28.2%), Oficina de Mercadeo (3.61%) y Bienestar Universitario (6.23%). 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 semestre analizado:

Proceso	Dependencias	Requerimientos atendidos		Total Requerimientos				
		Cantidad	%	Cantidad	%			
1. Direccionamiento Estratégico	Secretaría General	1	0,33	15	4,92			
	Oficina Asesora de Planeación	3	0,98					
	Oficina de Mercadeo	11	3,61					
	Archivo Central	0	0					
2 Docencia	Vicerrectoría Académica	1	0,33	196	64,26			
	Unidades Académicas	100	32,79					
	Of. de Adm. y Registro Académico	86	28,2					
	Dpto.UNIAJC Virtual	0	0					
	Centro de Idiomas	7	2,3					
	Centro de Form. Técnico Laboral	0	0					
	Asuntos Pedagógicos	0	0					
	Desarrollo Profesoral/Asignación de Puntaje	1	0,33					
	PLE	0	0					
	Coordinación Académica de Sede	1	0,33					
	3. Investigación	Decano de Investigaciones	0			0	0	0
		Oficina de Proyección Social	0			0		
4. Proyección Social	Oficina de Educación Continua y Consultoría	0	0	1	0,33			
	Oficina de Relaciones Interinstitucionales	1	0,33					
	Egresados	0	0					
5. Gestión Financiera	Vicerrectoría Administrativa	0	0	59	19,34			
	Contabilidad	0	0					
	Tesorería	59	19,34					
	Oficina Asesora de Jurídica	0	0					
	Compras e Inventarios	0	0					
6. Gestión del Bienestar Humano	Desarrollo del Talento Humano	3	0,98	23	7,54			
	Administración del Personal	1	0,33					
	Oficina de Bienestar Universitario	19	6,23					
7. Gestión de Infraestructura	Gestión de la Infraestructura Física	0	0	9	2,95			
	Oficina DTIC	6	1,97					
	Biblioteca y Centro Cultural	1	0,33					
	Servicios Generales	2	0,66					
	Coordinación Académica de Sede	0	0					
	Coordinación Administrativa de Sede (SUR)	0	0					
	Laboratorios	0	0					
8. Evaluación y Mejoramiento	Gestión de la Calidad Institucional	2	0,66	2	0,66			
	Calidad Académica	0	0					
	Oficina de Control Interno	0	0					
	Gestión de la Información Estadística	0	0					
	SST	0	0					
	Ambiental	0	0					
Total requerimientos		305	100					

Figura 39. Tabla "PQRSFD por procesos y sus dependencias"
Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

De acuerdo con la información anterior, el proceso que atendió el mayor número de requerimientos fue 2. Docencia, en donde se concentraron el 64.26% de los requerimientos recibidos, seguido por el proceso 5. Gestión Financiera que, atendió 19,34% de los requerimientos tramitados. Luego, el proceso 6. Gestión del Bienestar Humano donde se concentró un 7.54%, el proceso 1. Direccionamiento Estratégico con un 4.92%, el proceso 7. Gestión de Infraestructura con un 2.95%; el proceso 8, Evaluación y Mejoramiento con 0.66%; 4. Proyección Social con un menor porcentaje del 0,33% y finalizando con el proceso 3. Investigaciones con un valor del 0,00%. Como se ve en la siguiente tabla:

#	Proceso	Requerimientos	%
1	2. Docencia	196	64,26
2	5. Gestión Financiera	59	19,34
3	6. Gestión del Bienestar Humano	23	7,54
4	1. Direccionamiento Estratégico	15	4,92
5	7. Gestión de Infraestructura	9	2,95
6	8. Evaluación y Mejoramiento	2	0,66
7	4. Proyección Social	1	0,33
8	3. Investigaciones	0	0,00
Total de requerimientos atendidos		305	100

Figura 40. Tabla "PQRSFD por procesos"

Fuente: Construcción propia - Área de Calidad Institucional UNIAJC

4. Conclusiones y Recomendaciones Para la Mejora

- Se debe 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 esta vigencia mantuvo su menor valor de 6 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.*
- Se debe mantener el sentido de responsabilidad por parte de los gestores que resuelven los requerimientos radicados por las partes interesadas, así como también, por la gestión de 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.
- Desde el Área de Calidad Institucional se ha promovido el uso de "Acuse de recibido" y 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 buzonpqrsfd@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 estudiante o parte interesada encuentre respuestas a inquietudes y dificultades con una comunicación asertiva, certera, amigable a través de los diferentes medios de comunicación y herramientas TIC.

- Para estos 305 Requerimientos, se realizaron llamadas a 245 peticionarios (83.2%), la comunicación fue efectiva con 181 (59.3%). Con un promedio de calificación de 3.6 de 5,00 en el año (3.6 en el primer semestre y 3.5 en el segundo semestre).
- Desde 2019 se está analizando el % de retroalimentación alcanzado, el cual muestra el siguiente aumento: 32,42% en 2019, 44,84% en 2020, 48,55% en 2021 y 73.8% en 2022, pero, aunque se realicen las llamadas a más del 83.2% de los peticionarios, la comunicación no siempre es efectiva lo cual se sale del control del Área de Calidad Institucional.
- De acuerdo con el contacto para medir la satisfacción del usuario con la respuesta recibida desde el Sistema de PQRSFD, se detecta que los peticionarios ven este medio como opción para comunicarse con la Institución y manifestar sus requerimientos, especialmente cuando no reciben una solución precisa y oportuna o, la respuesta recibida en primera instancia (conducto regular), no fue conforme con lo que esperaban.
- Es conveniente mantener habilitado el “Botón PQRSFD” desde “Mi Campus”, para facilitar que los estudiantes manifiesten sus inquietudes en línea.
- 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/regitrarse/>.
- 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.
- 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.
 - 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 petionario una sola respuesta, mostrando así a la Institución articulada y organizada.
- 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.

Elaborado



YAMILETH ALVAREZ CASTILLO
Técnica Administrativo
Oficina de Planeación

Revisado



DIANA CAROLINA RODRIGUEZ ORDÓÑEZ
Profesional de Calidad Institucional