



SISTEMA DE ATENCIÓN DE PQRSF Y OTROS DE ATENCIÓN Y RESOLUCIONES DE INQUIETUDES

SECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Indicador documental del proceso de autoevaluación institucional

**POPAYÁN
MES DE ABRIL DE 2025**



CONTENIDO

Introducción.....	4
1. Gestión de las PQRSF	5
2. Procedimiento y tratamiento de las PQRSF	6
2.1 Notificaciones y alertas para controlar los vencimientos de las respuestas.....	7
3. Consolidación de datos de las PQRSF recibidas en los últimos cinco (5) años	7
3.1 PQRSF totales por año.....	8
3.2 Tipo solicitudes recibidas PQRSF.....	9
3.3 Medios de recepción de PQRSF.....	10
3.4 Usuarios del programa de gestión de PQRSF	12
3.5 Distribución de las PQRSF por dependencias	13
3.7 Gestión de Quejas y Reclamos 2019 - 2024	17
4. Conclusiones y recomendaciones	19
referencias bibliográficas	20

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Número de PQRSF radicadas y gestionadas.....	8
Tabla 2. Tipo de PQRSF recibidas 2019 - 2024.....	9
Tabla 3 Medios de recepción PQRSF año 2019 - 2024.....	11
Tabla 4 Usuarios PQRSF.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5 Usuarios PQRSF por Sede	12
Tabla 6 Distribución total de las PQRSF por dependencias.....	13

LISTA DE FIGURAS

Ilustración 1 Ciclo de la PQRSF.....	6
Ilustración 2. Número de PQRSF radicadas y gestionadas.	8
Ilustración 3 Número de PQRSF radicadas y gestionadas.	8
Ilustración 4. Tipo de PQRSF recibidas 2019 - 2024.	9
Ilustración 5 Tipo de PQRSF recibidas 2019 - 2024	9
Ilustración 6 Medios de recepción PQRSF año 2019 - 2024.....	11
Ilustración 7 Medios de recepción	11
Ilustración 8 Usuarios PQRSF	12
Ilustración 9 Usuarios PQRSF por Sede	12
Ilustración 10 Distribución total de las PQRSF por dependencias.....	13
Ilustración 11 Gestión Total de Respuesta PQRSF	15
Ilustración 12 Gestión de PQRSF 2019 - 2024	15
Ilustración 13 Gestión de PQRSF Popayán y Santander de Quilichao	16
Ilustración 14 Distribución de Quejas y Reclamos 2019 - 2024	17
Ilustración 15 Quejas y Reclamos Popayán.....	18

LISTA DE ANEXOS

INTRODUCCIÓN

El Sistema PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) promueve una cultura de mejoramiento continuo en la prestación de servicios, con la eficiencia en la atención a la comunidad universitaria como eje central.

La información recopilada a través del Sistema PQRSF de la Corporación Universitaria ComfacaUCA constituye un insumo clave para la revisión y análisis de procesos, permitiendo la formulación de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Estas acciones tienen como objetivo reducir o eliminar las causas de insatisfacción dentro de la comunidad universitaria y contribuir al fortalecimiento de los procesos institucionales.

En cumplimiento del procedimiento establecido para la gestión y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se pone a disposición de la Sección de Autoevaluación con fines de reacreditación institucional el informe consolidado correspondiente al período del 1° de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2024.

1. GESTIÓN DE LAS PQRSF

El trámite de las PQRSF en la Corporación hace alusión al proceso de gestión administrativa y gestión de calidad, este mecanismo nos permite conocer la percepción de nuestras partes interesadas, como fuente de información para la toma de decisiones que permiten mejorar continuamente los procesos administrativos y académicos, este mecanismo se ve reflejado en el procedimiento **PAF-14 GESTIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).**

Anexo 1

- a. **Petición:** Cualquier solicitud de servicios o de información asociada a la prestación de los servicios que ofrece la Corporación Universitaria Comfacaucá – Unicomfacaucá; esta manifestación puede ser verbal o escrita.
- b. **Queja:** Cualquier manifestación verbal o escrita de inconformidad del usuario asociada a la forma y condiciones en que se ha prestado o dejado de prestar los servicios, o de inconformidad con la calidad en la atención al usuario.
- c. **Reclamo:** Cualquier manifestación de inconformidad del usuario respecto de la decisión tomada por la Corporación Universitaria Comfacaucá – Unicomfacaucá frente a una petición o queja, expresada ante la misma, con el fin de que la Corporación Universitaria Comfacaucá aclare, modifique o revoque dicha decisión.
- d. **Sugerencia:** Proposición de lo que puede hacer la Corporación Universitaria Comfacaucá para mejorar la prestación del servicio.

- e. **Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción como consecuencia de un adecuado servicio prestado por la Corporación Universitaria Comfacaucá¹.

2. PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE LAS PQRSF

Ilustración 1 Ciclo de la PQRSF



Para la recepción de las PQRSF se genera de manera física o verbal a través de cuatro instancias ventanilla única, buzón físico, buzón web y correo electrónico por medio del **Sistema de Administración Integral de Documentos y Procesos SAIA**, según el tipo de instancia por la que se recepcione la PQRSF, se genera el respectivo registro, radicación y direccionamiento al proceso que pertenezca la misma.

¹ PAF-14 GESTIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

El trámite de generar respuesta a las PQRSF radicadas, cuenta con 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la PQRSF. La persona asignada como responsable para generar respuesta, debe emitirla por el aplicativo SAIA sobre la misma asignación de la PQRSF.

Desde SAIA se asigna para control de revisión al responsable de calidad, quien, valida la pertinencia de la respuesta emitida, en los casos que se requiera generar ajustes, el responsable de calidad a través del sistema realizará las observaciones pertinentes y el responsable asignado deberá generar las correcciones en el menor tiempo posible y enviar nuevamente la repuesta, al ser aprobada por Calidad el sistema automáticamente envía la respuesta al solicitante.

2.1 NOTIFICACIONES Y ALERTAS PARA CONTROLAR LOS VENCIMIENTOS DE LAS RESPUESTAS.

- a. El control de los vencimientos de las repuestas inicia una vez es asignado el responsable de emitirla, esta realiza a través del sistema SAIA quien genera notificaciones por correo electrónico del estado y los días hábiles en que se encuentra la solicitud asignada.
- b. Cuando el plazo se vence, el sistema notifica al encargado con copia a calidad, coordinación de gestión documental y a la secretaria general.
- c. Una vez se notifica por correo el vencimiento de una PQRSF, se envía una notificación por correo al jefe inmediato, para tomar las medidas necesarias y competentes.

3. CONSOLIDACIÓN DE DATOS DE LAS PQRSF RECIBIDAS EN LOS ÚLTIMOS CINCO (5) AÑOS

En esta sección se detallan las PQRSF recibidas en la Corporación Universitaria Comfacauca, tanto en su sede principal como en Santander de Quilichao. Los resultados presentados son el resultado de la consolidación de la información remitida por el sistema

SAIA a través de los diversos canales de interacción y comunicación que la Corporación ha dispuesto para la comunidad universitaria.

3.1 PQRSF TOTALES POR AÑO

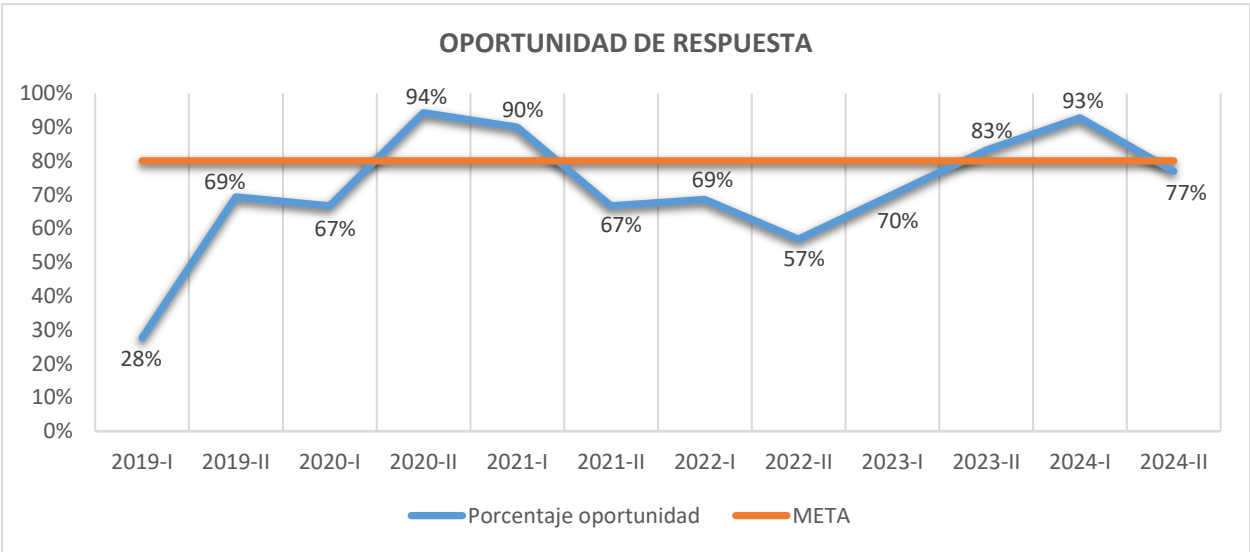
Entre el año 2019 y 2024, la Corporación Universitaria Comfacaucá recibió y tramitó un total de 583 PQRSF, a través de correo electrónico, formulario web SAIA, canales telefónicos, buzones físicos y de manera presencial en la Ventanilla Única, así como en la sede Santander de Quilichao.

Ilustración 2. Número de PQRSF radicadas y gestionadas.

PQRSF TOTAL POR AÑO								
Sede	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Cantidad	Porcentaje
Popayán	115	92	49	72	113	86	527	90%
Santander de Quilichao	5	8	4	7	24	8	56	10%
Cantidad	120	100	53	79	137	94	583	100%

Fuente: Sistema Administración Integral de Archivo SAIA V7 y V8, 2019 - 2024

Ilustración 3 Número de PQRSF radicadas y gestionadas.



Fuente: Consolidad de PQRSF año 2019 - 2024

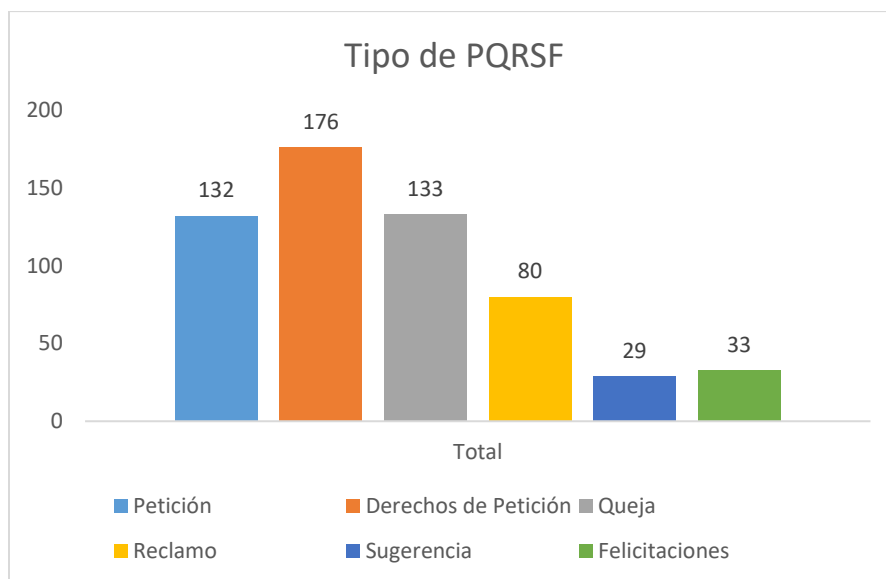
3.2 TIPO SOLICITUDES RECIBIDAS

Ilustración 4. Tipo de PQRSF recibidas 2019 - 2024.

Clasificación	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total	Porcentaje
Petición	32	10	4	17	50	19	132	23%
Derechos de Petición	10	39	23	35	37	32	176	30%
Queja	43	24	12	11	28	15	133	23%
Reclamo	9	19	6	12	16	18	80	14%
Sugerencia	16	6	3	1	2	1	29	5%
Felicitaciones	10	2	5	3	4	9	33	6%
Cantidad	120	100	53	79	137	94	583	100%

Fuente: Sistema Administración Integral de Archivo SAIA V7 y V8, 2019 - 2024

Ilustración 5 Tipo de PQRSF recibidas 2019 - 2024



Como se observa en la Tabla y Gráfico 2, las solicitudes de información representan el 53% del total de las PQRSF recibidas, consolidándose como la categoría predominante. Este alto porcentaje refleja la necesidad constante de los usuarios por acceder a información sobre trámites y procesos misionales de la Corporación.

Seguidamente se encuentran las quejas y reclamos, que en conjunto representan el 37% restante de las solicitudes. El volumen de quejas y reclamos indica la presencia de inconformidades relacionadas con el trato o la atención recibida por parte de algún miembro de la comunidad universitaria, o insatisfacción con la calidad en la prestación de servicios.

Las PQRSF se clasifican de la siguiente manera:

- a. Petición
- b. Derecho de petición
- c. Queja
- d. Reclamo
- e. Sugerencia
- f. Felicitaciones

3.3 MEDIOS DE RECEPCIÓN DE PQRSF

La Corporación Universitaria Comfacaucá -Unicomfacaucá cuenta con 3 medios de recepción; los cuales son Ventanilla Única, Buzón físico y formulario Web.

La clasificación que se presenta a continuación detalla los diferentes medios utilizados para la presentación de PQRSF. Según los datos reflejados en la Tabla y Gráfico 3, los medios presenciales, que incluyen buzones físicos y formularios WEB representando el 15% del total de PQRSF. Este bajo porcentaje sugiere una tendencia hacia la digitalización y una preferencia por métodos más accesibles y rápidos, que no requieran desplazamiento físico.

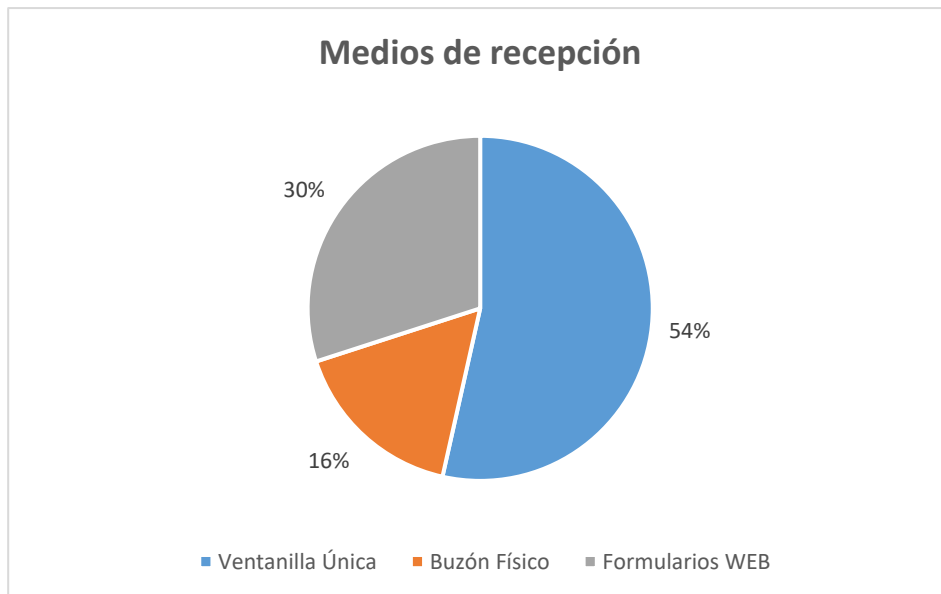
En contraste, los medios virtuales, que abarcan el correo electrónico, el formulario web de SAIA, se concentraron en un 85% de las PQRSF. Este dato refleja la relevancia de continuar implementando estos medios, especialmente para aquellos usuarios que buscan un contacto y respuestas rápidas a inquietudes generales sobre los trámites de la Corporación.

Ilustración 6 Medios de recepción PQRSF año 2019 - 2024

Medio de Recepción	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Total	Porcentaje
Ventanilla Única	32	55	29	59	73	50	298	51%
Buzón Físico	69	9	0	0	7	3	88	15%
Formularios WEB	19	36	24	20	57	41	197	34%
Cantidad	120	100	53	79	137	94	583	100%

Fuente: Sistema Administración Integral de Archivo SAIA V7 y V8, 2019 - 2024

Ilustración 7 Medios de recepción



3.4 USUARIOS DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DE PQRSF

Ilustración 8 Usuarios PQRSF

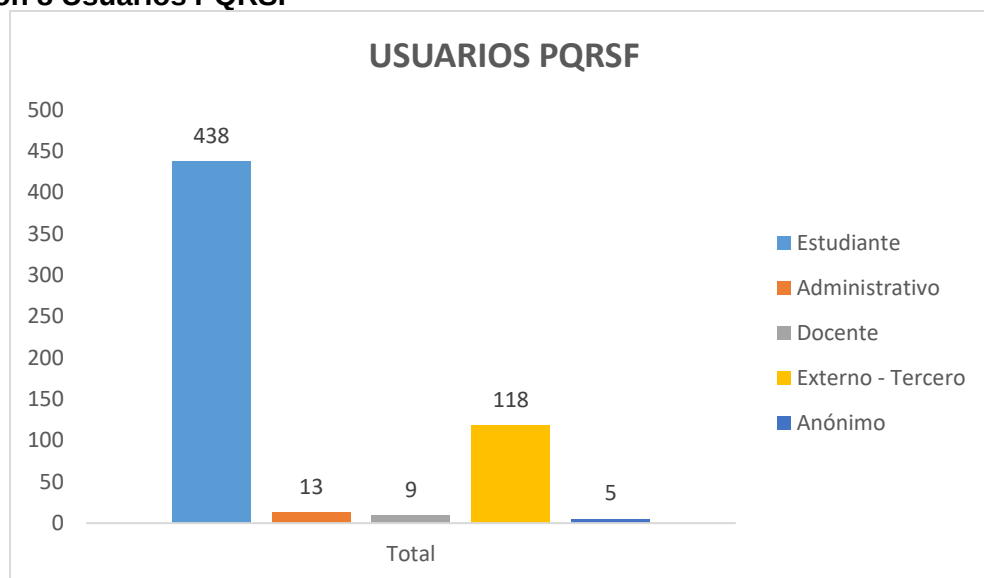
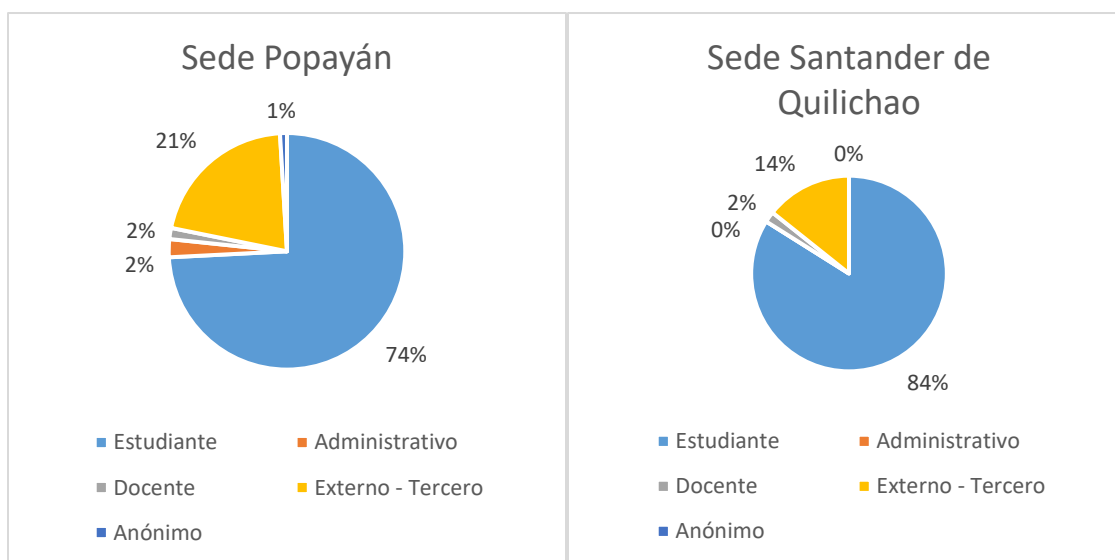


Ilustración 9 Usuarios PQRSF por Sede



En la tabla 4 y 5 se presentan que 438 de las peticiones es realizadas son por los estudiantes, 118 por Externos-Terceros, 13 de administrativos, 9 de docentes y 5 son anónimas. Distribuido de la siguiente manera por la sede de Popayán la cual presenta el 74% de las PRQS son realizada por los estudiantes, el 21% corresponde a Externo-

Tercero, el 4% corresponde a docentes y administrativos, y el 1% son anónimos. En la sede de Santander de Quilichao el 84% son de los estudiantes, 14% de Externo-Tercero y el 2% corresponde a docentes.

3.5 DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSF POR DEPENDENCIAS

Durante el 2019 al 2024, Unicomfacauca Popayán recibió y tramitó un total de 583 PQRSF, lo que representa el 90% en Popayán y el 10% en Santander de Quilichao de las PQRSF. De estas fueron asignadas por competencia a la Rectoría, Direcciones, las Vicerrectorías, Facultades, Direcciones de Programa y sus dependencias adscritas. Al igual entre las unidades administrativas que en periodos anteriores, se destaca el número de solicitudes relacionadas con todos los procesos, lo que refleja su papel central en la atención a las necesidades de la comunidad universitaria, alineadas con los procesos misionales de la Corporación.

Ilustración 10 Distribución total de las PQRSF por dependencias

Dependencia	Cantidad
Administración de Empresas	5
Bienestar Institucional	13
Calidad	40
Ciencia Tecnología e Innovación	1
Comunicación Social y Periodismo	13
Comunicaciones	1
Consultorio Jurídico	5
Contabilidad	3
Contaduría Pública	26
Departamento de Ciencias Básicas	4
Departamento de Idiomas	6
Derecho	38
Desarrollo Curricular y Pedagógico	3
Dirección Administrativa y Financiera	57
Dirección de Sede	1
División Administrativa y Financiera	12
Educación Continua	2
Egresados, prácticas y empleabilidad	1
Facultad de Empresariales	2
Facultad de Humanidades	27
Facultad de Ingenierías	21

SISTEMA DE ATENCIÓN DE PQRSF Y OTROS DE ATENCIÓN Y RESOLUCIONES DE INQUIETUDES

Gestión Documental	13
Infraestructura Tecnológica	13
Ingeniería Agroambiental	5
Ingeniería de Sistemas	26
Ingeniería Industrial	14
Ingeniería Mecatrónica	7
Logística	9
Planta Física	4
Promoción y Divulgación	26
Proyección Social y Cepride	1
Rectoría	50
Registro Académico	22
Sección de Cartera	30
Secretaría General	6
Seguridad y Salud en el Trabajo	3
Sistemas de Información	6
Talento Humano	13
Tecnología e Innovación	1
Tecnología en Gestión Gastronómica	10
Trabajo Social	3
Vicerrectoría Académica	40
Total	583

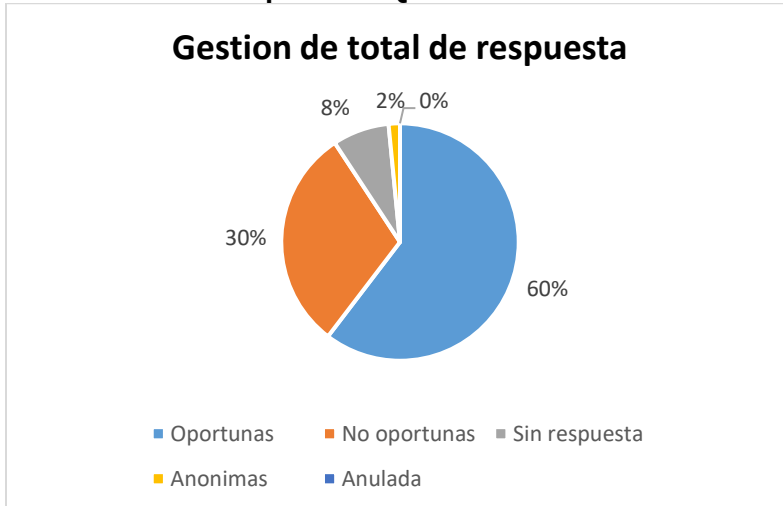
Fuente: Sistema Administración Integral de Archivo SAIA V7 y V8, 2019 - 2024

3.6 GESTIÓN Y OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

La gestión de respuesta a las PQRS es clasificada de la siguiente manera:

- a. Oportunas
- b. No oportunas
- c. Sin respuesta
- d. Anónimas
- e. Anulada.

Ilustración 11 Gestión Total de Respuesta PQRSF



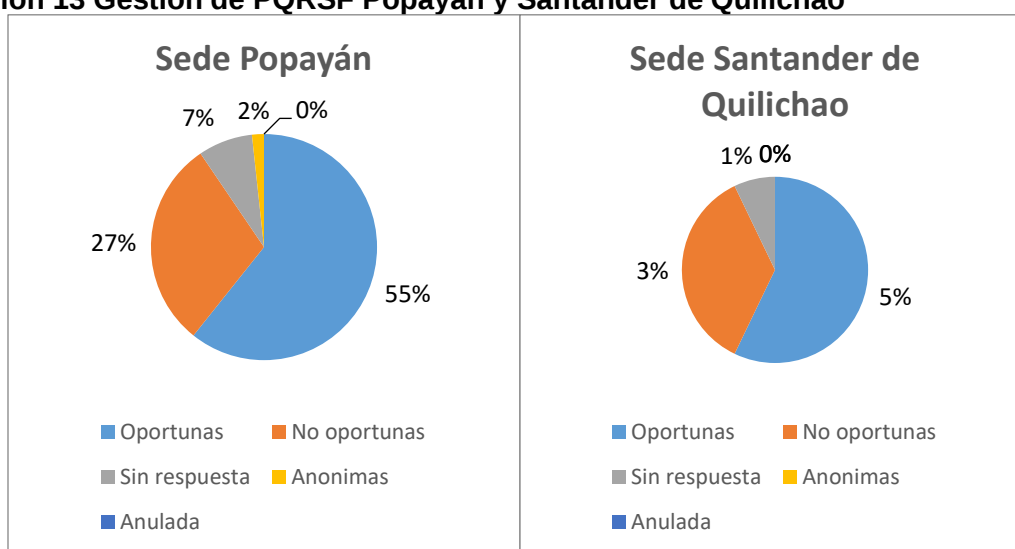
En la gestión total de respuesta desde 2019 hasta el 2024 entre la sede de Popayán y Santander de Quilichao presentan 60% de las peticiones han sido respondidas oportunamente, el 30% no oportunamente, el 8% no han tenido respuesta y el 2% de ellas han sido anónimas.

Ilustración 12 Gestión de PQRSF 2019 - 2024



En la clasificación por respuesta se presenta que la mayor cantidad de respuestas oportunas se obtuvieron en 2020, 2024 y 2019 con una cantidad de 81, 81 y 54, respectivamente. En respuestas no oportunas se presentó con total de 74 (2023), 49 (2019) y 20 (2022) y PQRS sin respuesta presenta una cantidad de 14, 11 y 10, en los años 2023, 2029 y 2022, respectivamente. En respuestas anónimas se observó que en el año 2023 se obtuvo una cantidad de 7 y 1 en el 2019. No se presenta ninguna anulación de PQRS desde el 2019 hasta el 2024.

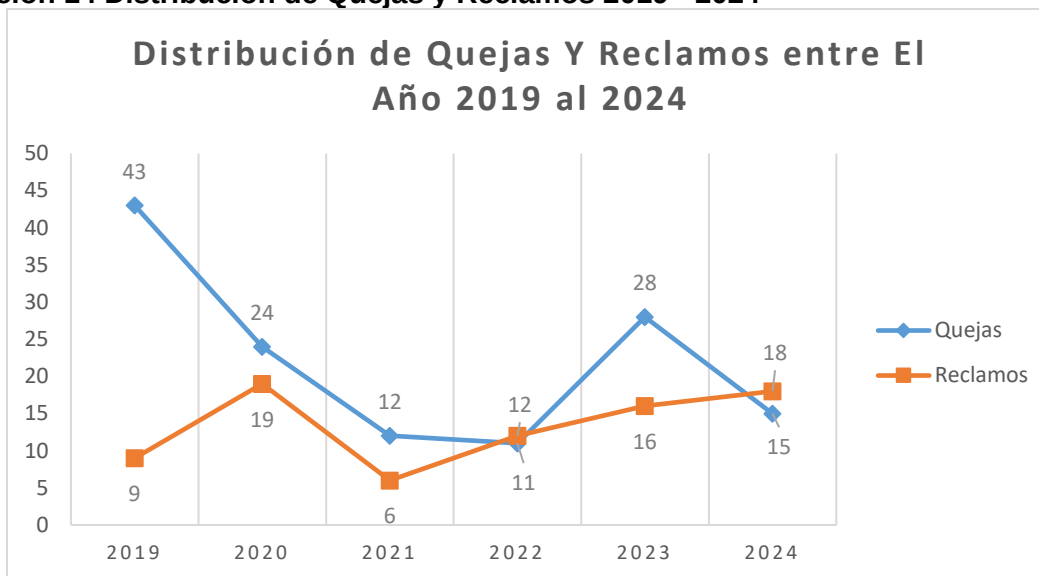
Ilustración 13 Gestión de PQRSF Popayán y Santander de Quilichao



En la sede de Popayán el 55% de peticiones del total han sido solucionadas oportunamente, el 27% no oportunas, el 7% no han tenido respuesta y el 2% de estas peticiones han sido anónimas. En comparación a la sede de Santander de Quilichao se tiene que el 5% han sido respondidas oportunamente, el 3% no oportunamente y 1% de estas no han tenido respuesta.

3.7 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS 2019 - 2024

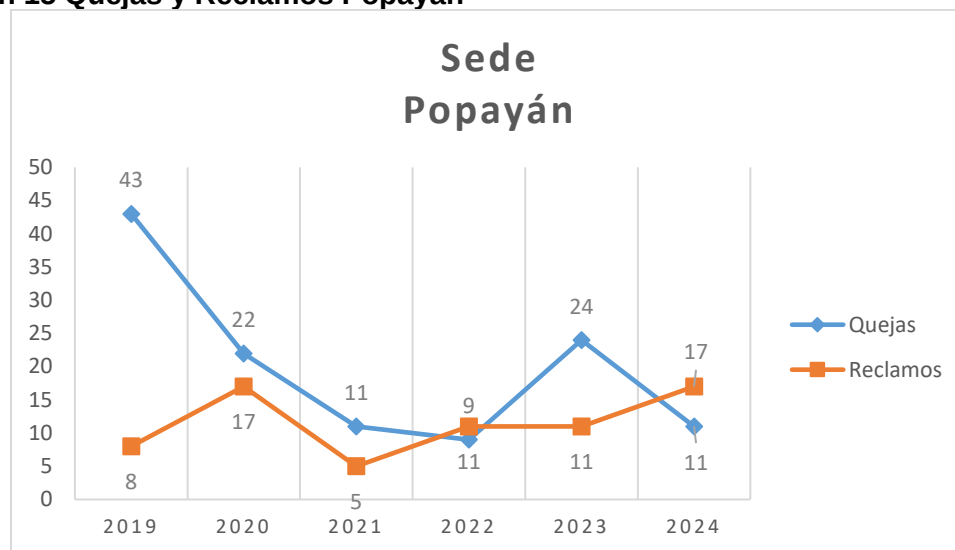
Ilustración 14 Distribución de Quejas y Reclamos 2019 - 2024



En la distribución de quejas y reclamos se registraron un total de 214 casos, de los cuales 133 de quejas y 80 de reclamos. EL mayor volumen de reclamos se presenta en los años 2019 y 2023 con 43 y 28, respectivamente. En comparación, las quejas presentan su mayor cantidad en el 2020 y 2022 Con 19 y 12 unidades en cada año.

Se hace énfasis en la sede de Popayán debido a que presenta el mayor volumen de quejas y reclamos a nivel general entre ambas sedes. La sede de Popayán presenta 120 quejas (56%) y 69 reclamos (32%), con un total de 189 casos, a comparación de la sede de Santander de Quilichao que solo tiene 24 entre quejas y reclamos.

Ilustración 15 Quejas y Reclamos Popayán



El mayor volumen de quejas se registró en los años 2019 y 2023, con un total de 43 y 24, respectivamente. A comparación de los reclamos su cifra más alta en los años 2020 y 2024, con 17 registros en cada uno.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El Sistema de PQRSF de la Corporación Universitaria Comfacauca ha mantenido su correcto funcionamiento a través de sus diferentes canales de atención a la comunidad universitaria, recibiendo y tramitando 583 PQRSF en el periodo comprendido 2019 al 2024. El 90% fueron tramitadas en la Sede Popayán y el 10% corresponden a la Sede Santander de Quilichao.
2. Se ha dado respuesta al 60% de las PQRSF recibidas oportunamente, destacando el nivel de cumplimiento observado en la Sede Popayán y Santander de Quilichao. Es necesario continuar reforzando la importancia del cumplimiento de los términos de respuesta entre las dependencias administrativas y académicas especialmente en la Sede Popayán.
3. El mayor volumen de PQRSF (53%) corresponde a solicitudes de información sobre asuntos generales de las dependencias Administrativas y académicas.
4. El número de quejas registradas (133) es considerable y evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades y habilidades de algunos colaboradores en atención al público.
5. Los 80 reclamos recibidos invitan a realizar una revisión de los procesos y procedimientos de las dependencias, con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora en los servicios prestados a las diferentes partes interesadas.
6. Se han realizado esfuerzos para socializar el Programa de PQRSF migrado en el SAIA, capacitar a colaboradores y docentes y fortalecer los procesos de gestión y consolidación de la información de PQRSF, como insumo para los procesos de mejora continua de la Corporación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PAF-14 GESTIÓN Y TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).

ACUERDO 021 DE 2021 REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL