



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME DE LA GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS - PQRSFD

SECRETARÍA GENERAL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUARTO TRIMESTRE DE 2025

BOGOTÁ D.C., ENERO DE 2026



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. ASPECTOS GENERALES	6
3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
3.2 CANALES PARA FORMULAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	7
3.3 TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES	10
4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	12
4.1 Canales de atención y su utilización	12
4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación	14
4.3 Tipología de usuarios	17
4.4 PQRSFD recibidas por dependencias	18
4.5 Temas o asuntos relacionados en las solicitudes	20
4.6 Estado de las PQRSFD	21
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD	22
4.8 Comparativo PQRSFD.....	23
4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios	24
4.10 Gestión de Denuncias	24
4.11 Solicitudes de acceso a información.....	25
5 FORTALEZAS	28
6 DEBILIDADES	28
7 RECOMENDACIONES	29

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1: <i>Utilización canales de atención</i>	13
Tabla 2: <i>Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	15
Tabla 3: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i>	17
Tabla 4: <i>PQRSFD recibidas por asunto</i>	21
Tabla 5: <i>Estado de las PQRSFD. Elaboración propia</i>	21
Tabla 6: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	22
Tabla 7: <i>Comparativo PQRSFD</i>	23

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1: <i>Utilización canales de atención</i>	14
Gráfica 2 <i>PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	15
Gráfica 3 <i>Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD</i>	16
Gráfica 4: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i>	17
Gráfica 5: <i>Datos comparativos PQRSFD por dependencias</i>	18
Gráfica 6: <i>Porcentaje de estado de PQRSFD</i>	22
Gráfica 7: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	23
Gráfica 8: <i>Comparativo PQRSFD</i>	24

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág
Ilustración 1.- <i>Micrositio PQRSFD</i>	6
Ilustración 2.- <i>Buzones físicos PQRSFD</i>	9
Ilustración 3.- <i>Código QR – PQRSFD</i>	10

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el análisis de la información y los resultados obtenidos, producto de las diferentes modalidades de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, a través de los diferentes canales de atención que se encuentran habilitados para este fin, las cuales corresponden al cuarto trimestre de 2025.

Para la atención de estas PQRSFD se tienen en cuenta las políticas y disposiciones internas establecidas mediante la Resolución 392 del 22 de febrero de 2016 y la Guía Metodológica para la administración de PQRSFD – GUGS-01, así como las Circulares No.002 del 20 de agosto de 2022 – *Lineamientos para la atención de los derechos de petición*, la Circular No. 003 de 2023 - *Respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO* y la Circular No.003 de 2025 - *Respuesta oportuna y cumplimiento de términos normativos de las diferentes modalidades de PQRSFD* y la demás normatividad interna y externa aplicable.

Las estadísticas presentadas describen el número total de requerimientos por cada categoría o modalidad que se encuentra parametrizada en el aplicativo SIAC, este canal de atención está habilitado en la página web mediante el formulario electrónico para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias - PQRSFD; así mismo, se evidencia la estadística de las peticiones recibidas por la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO; del correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co y de los demás canales de atención virtuales o presenciales disponibles durante el periodo mencionado. También, se especifica el número de requerimientos recibidos por dependencias, categorizado por los grupos de valor y así como, el estado en la atención de los requerimientos.

Finalmente, se reportan las fortalezas, debilidades y las recomendaciones de la gestión que se han implementado, en procura de aumentar la satisfacción de nuestros grupos de valor y mejorar continuamente la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y que sean reflejados en los resultados de los indicadores en la gestión de las PQRSFD.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044

www.universidadmayor.edu.co

contacto@universidadmayor.edu.co

NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar los resultados de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) correspondiente el cuarto trimestre de 2025, teniendo como fuente de información el aplicativo SIAC, las peticiones recibidas mediante la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO, el correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co y de los demás canales de atención virtuales o presenciales, con el fin de analizar características y variables de desempeño de los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios y grupos de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo de la información recolectada en los diferentes canales de atención para determinar las variables de la gestión y desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) de acuerdo con las disposiciones normativas.
- Evidenciar las fortalezas, debilidades y las recomendaciones, en procura de aumentar la satisfacción de nuestros grupos de valor y mejorar continuamente la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y que sean reflejados en los resultados de los indicadores en la gestión de las PQRSFD.

3. ASPECTOS GENERALES

En nuestra pagina web institucional <https://www.universidadmayor.edu.co/inicio> se encuentra el micrositio del Sistema de PQRSFD <https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones>, el cual tiene como objetivo disponer un espacio en donde los usuarios y grupos de valor puedan conocer los diferentes aspectos relacionados con los canales de atención de las PQRSFD (presenciales y virtuales), los términos y definiciones que orientan sobre los diferentes requerimientos que se pueden realizar, así mismo, se encuentran los vínculos para registrar, consultar las peticiones y finalmente, la documentación relacionada sobre la materia.

Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

PQRSFD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS

CANALES DE ATENCIÓN:

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, ha dispuesto los siguientes canales de atención:

- **Virtual:** Formulario electrónico ingresando a la página web Institucional, Sistema de PQRSFD: "Registro de PQRSFD" .
- **Correo electrónico:** a través de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.
- **Escrito:** Remitir su solicitud escrita y radicarla en la ventanilla de Correspondencia, al correo correspondencia@universidadmayor.edu.co.

Canal	Dirección mail o URL
Mail Correspondencia: Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.	correspondencia@universidadmayor.edu.co
Formulario electronico Sistema de PQRSFD - página web	Registro PQRSFD
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias	quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co

Ilustración 1.- Micrositio PQRSFD



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Petición/ Derecho de petición:** según el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución sobre lo solicitado.
- **Queja:** es la manifestación, por cualquier medio, de insatisfacción con la conducta, acción u omisión de los servidores públicos de la Universidad.
- **Reclamo:** cualquier expresión y puesta en conocimiento de manera escrita o en medio electrónico de insatisfacción respecto a los trámites y/o servicios de la Universidad.
- **Sugerencia:** propuesta presentada por una persona, para la mejora de la prestación de los servicios de la Universidad.
- **Solicitud de información:** es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado y acceder a la información pública.
- **Felicitación:** es la expresión positiva de una persona, que expresa satisfacción o admiración por alguna actuación de la Universidad.
- **Denuncia:** declaración de conocimiento por la que se informa a la oficina competente sobre la ocurrencia de un hecho que reviste las características de delito o falta.
- **Denuncia por corrupción:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

3.2 CANALES PARA FORMULAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044

www.universidadmayor.edu.co

contacto@universidadmayor.edu.co

NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

En concordancia con la actualización de la Guía Metodológica para la administración de las PQRSFD (esta también se puede consultar por en el siguiente enlace: <https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones/guia-metodologica> , se ha dispuesto de los siguientes canales de atención:

La Universidad ha dispuesto canales presenciales y virtuales para la radicación de las diferentes modalidades de peticiones por parte de los grupos de valor.

Canales virtuales:

- ✓ **Formulario electrónico** ingresando a la página web institucional, Sistema de PQRSFD: “Registro de PQRSFD” en el siguiente enlace: <https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>.
- ✓ **Correo electrónico:** a través de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.
- ✓ **Escrito:** remitir la solicitud escrita al correo correspondencia@universidadmayor.edu.co para su radicación en la ventanilla de Correspondencia - ORFEO.

Canal	Dirección mail o URL
Correo electrónico: Ventanilla de Correspondencia: Horario lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.	correspondencia@universidadmayor.edu.co
Formulario electrónico: página web –SIAC - Sistema de PQRSFD:	https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x
Correo electrónico: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias:	quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co

Canales presenciales: se cuenta con:



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

- ✓ **Formato:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD, disponible en los buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad.
- ✓ **Documentos escritos** radicados en la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO de la Universidad.
- ✓ **Buzones** ubicados en las instalaciones de la Universidad:



Ilustración 2.- Buzones físicos PQRSFD

- Entrada Principal – frente a la Recepción.
- Frente al Polideportivo de la Sede Principal.
- Área de Salud.
- Subdirección Bienestar Universitario.
- Facultad Administración y Economía.
- Facultad de Ciencias de la Salud
- Cursos de Extensión – Sede Dos.
- Facultad de Derecho – Sede Tres.
- Facultad de Ingeniería y Arquitectura – Sede Cuatro.
- Centro de Conciliación – Sede Siete.

✓ **Otros canales**

✓ **Línea telefónica:** PBX. (57-601) 2418800 Ext. 122, Secretaría General.

✓ **Código QR** dispuesto en los buzones:



Ilustración 3.- Código QR – PQRSFD

3.3 TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. En los demás casos, el término será de quince (15) días siguientes a su recepción. (CPACA, art. 14).

Lo anterior, sin perjuicio de los términos especiales establecidos en otras disposiciones normativas, por poner algunos ejemplos:

1. Atención prioritaria de peticiones (CPACA, art. 20).
2. Peticiones de congresistas cuyo término para dar respuesta es de cinco (5) días. (L. 5, art. 258).
3. Los términos de procedimientos especiales.

Los términos establecidos en el artículo 14 del CPACA podrán ampliarse sin exceder del doble del inicialmente previsto antes del vencimiento de los 10, 15 o 30 días según corresponda. La ampliación de los términos deberá informarse al peticionario expresando (i.) los motivos de la demora y (ii.) el plazo razonable dentro del cual se resolverá.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de la información se tuvieron en cuenta los reportes generados por el aplicativo SIAC, las peticiones recibidas mediante la ventanilla de radicación de Correspondencia – ORFEO y los requerimientos recibidos por los demás canales de atención, en el periodo comprendido entre 01 de octubre y el 31 de diciembre de 2025. Con esta información se elaboraron las siguientes gráficas y tablas, las cuales dan cuenta de las diferentes características y variables que se han considerado para medir el comportamiento que han tenido las PQRSFD durante el periodo mencionado.

De esta forma a continuación se presentan los resultados obtenidos:

4.1 Canales de atención y su utilización

Los canales que se encuentran disponibles para la radicación de las diferentes modalidades de PQRSFD en la actualidad son:

- Ventanilla de radicación de correspondencia ORFEO:
correspondencia@universidadmayor.edu.co
- Correo: quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co
- Formulario electrónico Sistema de PQRSFD – página web:
<https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

PQRSFD
Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de información, Felicitación o Denuncia

Si requiere consultar el estado de una solicitud radicada por favor ingrese [aquí](#). Por favor tenga en cuenta que los campos delineados en color rojo en el lado izquierdo son obligatorios. Todos los demás campos son opcionales.

Información del Solicitante

Tipo de Solicitante [5 disponibles] Tipo de Identificación [5 disponibles]

Número de Identificación Correo Electrónico

Dirección de Correspondencia País [1 disponibles]

Departamento Municipio

Teléfono Fijo (con indicativo) Teléfono Móvil

Priorización y Caracterización

Le informamos que los datos recolectados en esta sección son de carácter sensible y usted no está obligado(a) a compartirlos, son opcionales y serán tratados para **priorizar y caracterizar** a los usuarios, además de fines netamente estadísticos, seguimiento integral de las solicitudes, planes de acción y mejora continua en la atención al usuario.

Ilustración 4.- Formulario registro PQRSFD página web

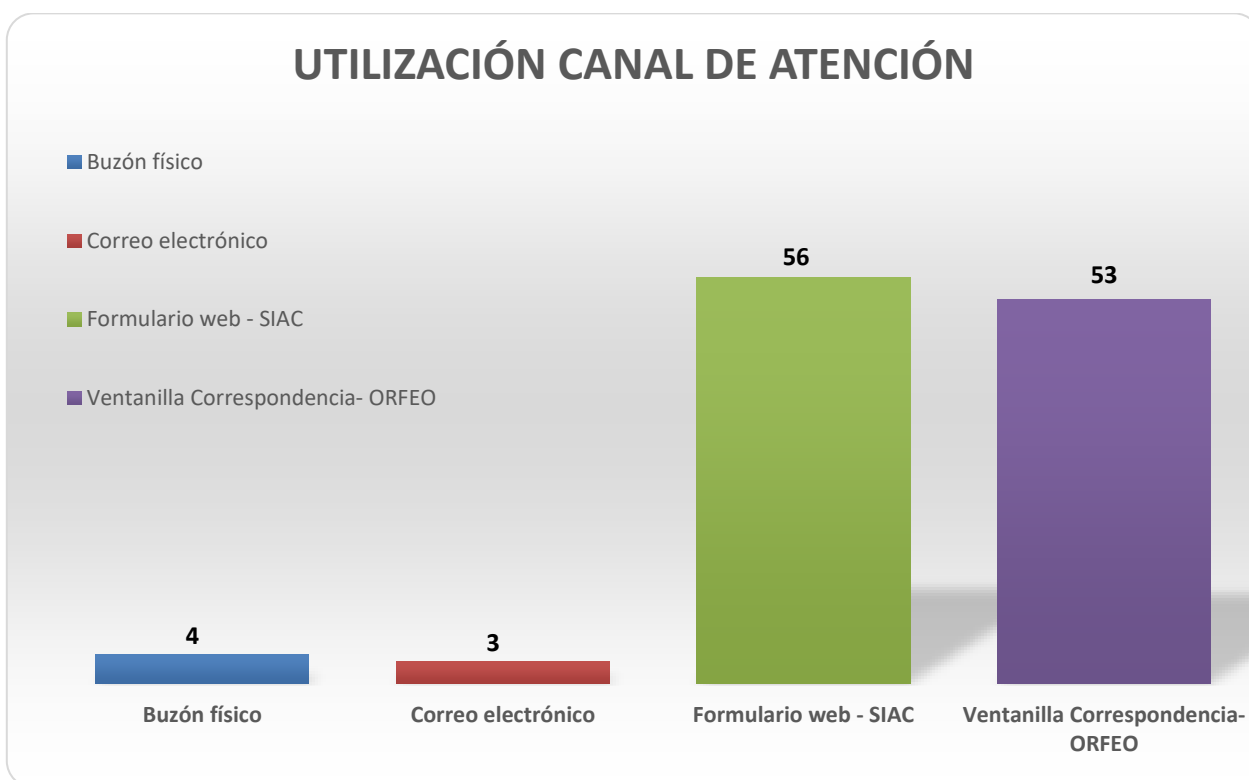
Durante el cuarto trimestre de 2025 se recibieron un total de 116 PQRSFD. En la tabla y gráfica que se muestran a continuación se registra el número total de solicitudes recibidas y gestionadas y la distribución numérica y porcentual del uso de los canales de atención para la radicación de las diferentes modalidades de PQRSFD; evidenciando que el formulario electrónico web y su enlace con el aplicativo SIAC representa el 48%; el correo quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co el 3%, los buzones físicos un 4% y la ventanilla de Correspondencia – herramienta ORFEO el 45%.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC	56	48%
Correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co	3	3%
Buzón físico	4	4%
Ventanilla Correspondencia - Herramienta ORFEO	53	45%
TOTAL	116	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



Gráfica 1: Utilización canales de atención

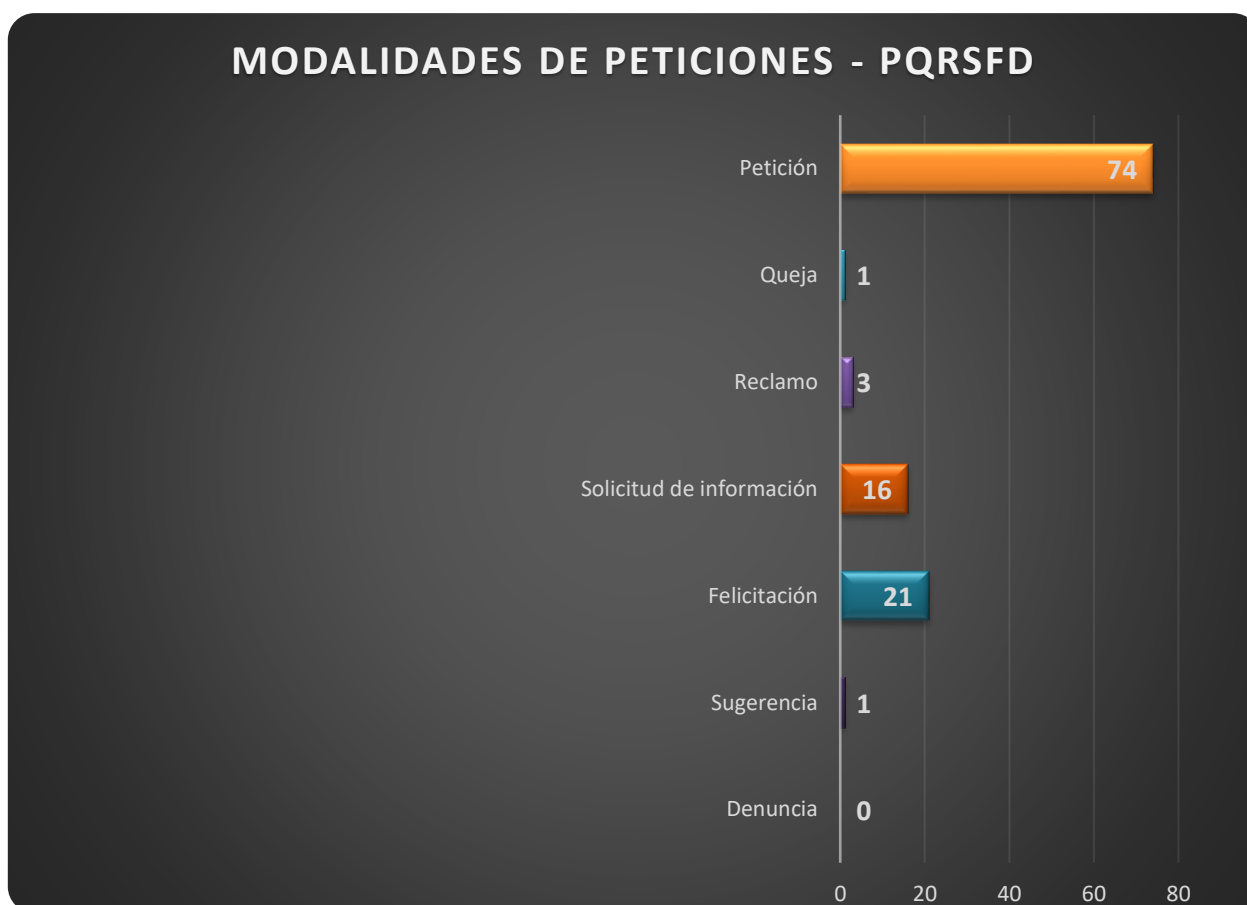
El formulario electrónico disponible en la página web y la ventanilla de Correspondencia – ORFEO y fueron los canales más utilizados durante el mencionado trimestre.

4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

Durante el cuarto trimestre de 2025 y de acuerdo con los reportes del aplicativos SIAC y ORFEO se recibieron 116 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

MODALIDADES DE PQRSFD	No.	%
Petición	74	64
Queja	1	1
Reclamo	3	2
Solicitud de información	16	14
Felicitación	21	18
Sugerencia	1	1
Denuncia	0	0
TOTAL	116	100

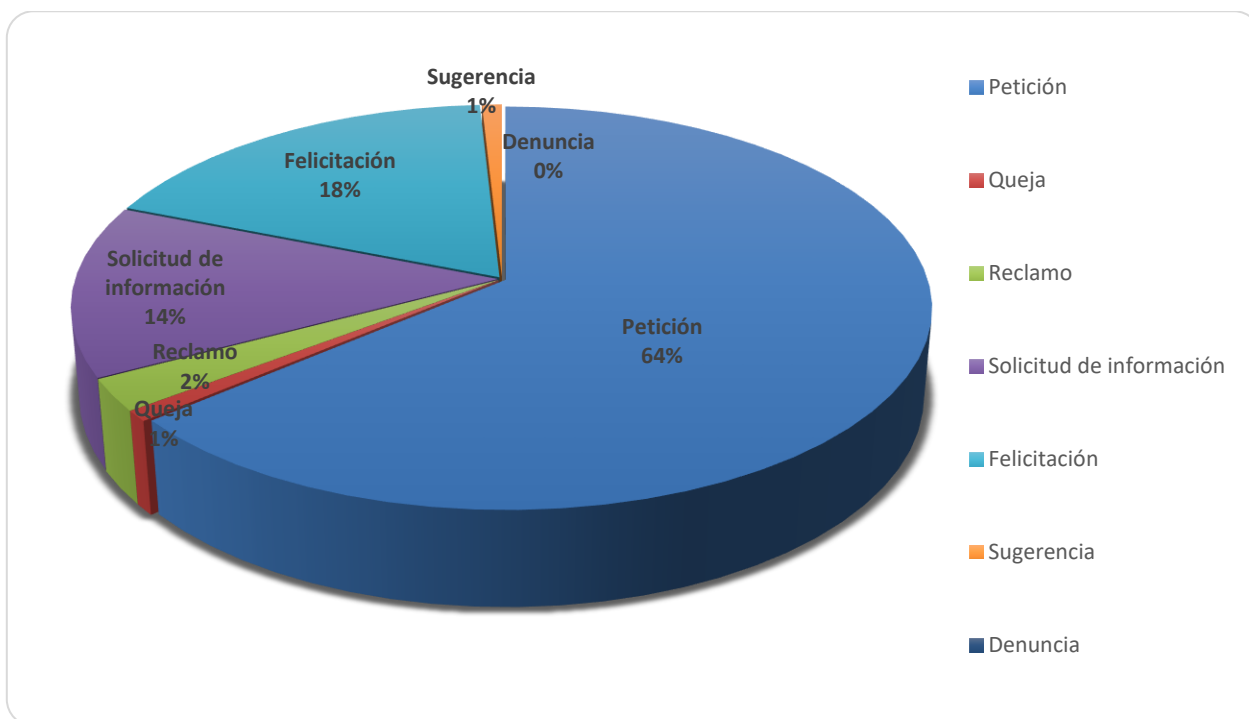
Tabla 2: Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 2: PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
 Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
 NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



Gráfica 3 Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD

En las gráficas anteriores, se pudo observar la clasificación de las diferentes modalidades de PQRSFD recibidas por parte de los usuarios durante el periodo.

Así las cosas, se tiene que se recibieron 74 peticiones correspondiente al 64%, 1 queja que representa un 1%; 3 reclamos que corresponden al 2%; 16 solicitudes de información que ascienden al 14%; 21 felicitaciones que representan un 18%; 1 sugerencia que representa el 1% y no se recibieron denuncias.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que los usuarios y grupos de valor acuden a las diferentes modalidades de peticiones que se encuentran disponibles y que la más utilizada es la petición, seguido de la felicitación y la solicitud de información, respectivamente.

4.3 Tipología de usuarios

Durante el cuarto trimestre de 2025 y de acuerdo con los reportes se recibieron 116 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor, clasificados en personas naturales, personas jurídicas, estudiantes, egresados, administrativos, docentes y contratistas.

Se observa que el mayor número de PQRSFD se registra por parte de las personas naturales seguido de los estudiantes, tal como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

TIPOLOGÍA USUARIOS	
Persona natural	71
Persona jurídica	11
Administrativo	4
Egresado	3
Estudiante	18
Docente	8
Contratista	1
TOTAL	116

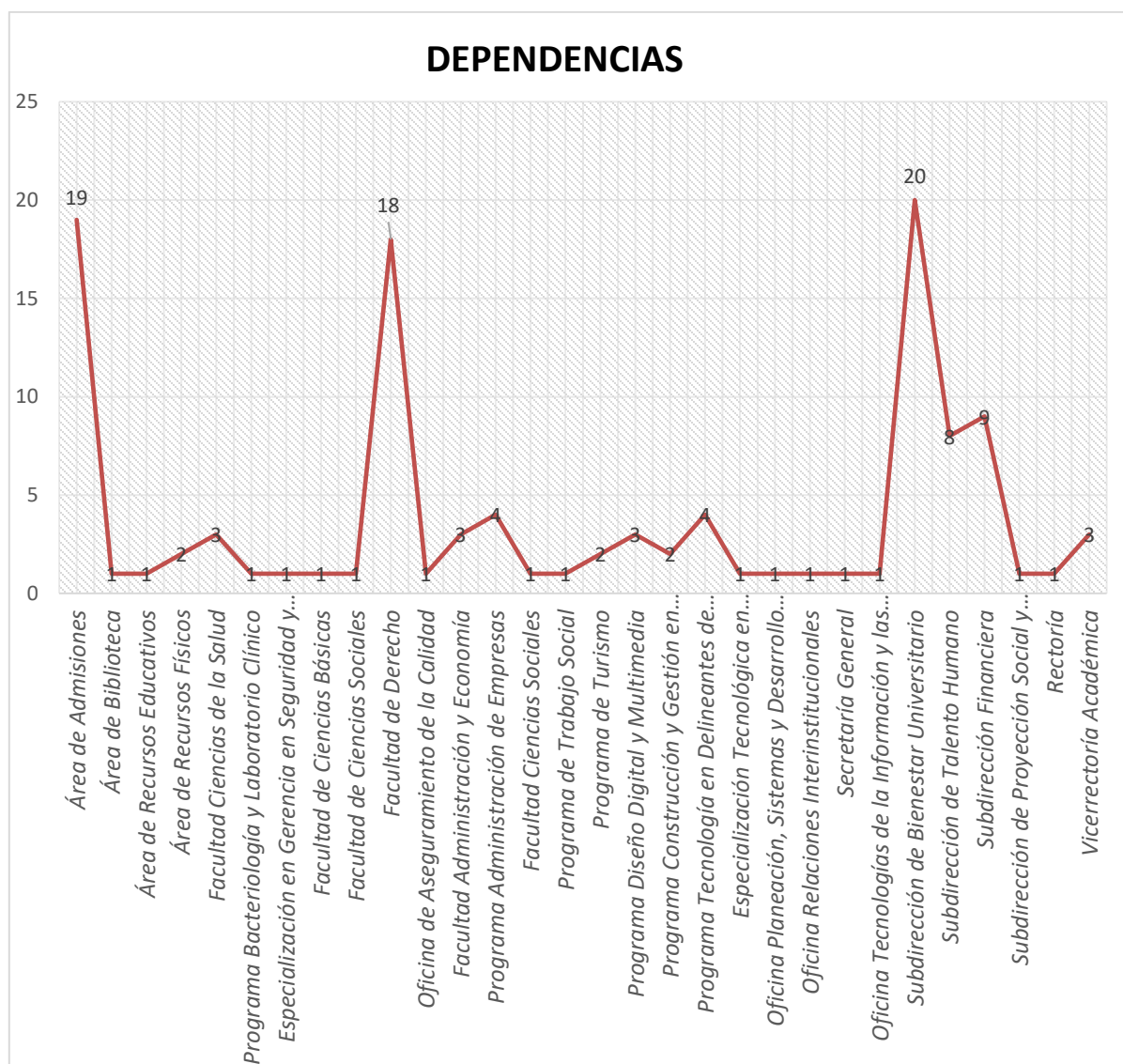
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



Gráfica 4: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios

4.4 PQRSFD recibidas por dependencias

Teniendo en cuenta los datos consolidados de la gestión de las PQRSFD del cuarto trimestre de 2025 y el análisis de la información, se puede identificar cuáles son las dependencias que gestionaron la mayor cantidad de PQRSFD. Estos datos se presentan en la siguiente gráfica:



Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias

Se evidencia que la Subdirección de Bienestar Universitario, el Área de Admisiones y la Facultad Derecho son las dependencias a las que con mayor frecuencia se dirigieron las solicitudes de los grupos de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca durante este trimestre.

DEPENDENCIAS	TOTAL
Área de Admisiones	19
Área de Biblioteca	1
Área de Recursos Educativos	1
Área de Recursos Físicos	2
Facultad Ciencias de la Salud	3
Programa Bacteriología y Laboratorio Clínico	1
Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Facultad de Ciencias Básicas	1
Facultad de Ciencias Sociales	1
Facultad de Derecho	18
Oficina de Aseguramiento de la Calidad	1
Facultad Administración y Economía	3
Programa Administración de Empresas	4
Facultad Ciencias Sociales	1
Programa de Trabajo Social	1
Programa de Turismo	2
Programa Diseño Digital y Multimedia	3
Programa Construcción y Gestión en Arquitectura	2
Programa Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería	4
Especialización Tecnológica en Metodología BIM	1
Oficina Planeación, Sistemas y Desarrollo Institucional	1
Oficina Relaciones Interinstitucionales	1
Secretaría General	1
Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	1
Subdirección de Bienestar Universitario	20
Subdirección de Talento Humano	8
Subdirección Financiera	9
Subdirección de Proyección Social y Extensión	1
Rectoría	1
Vicerrectoría Académica	3



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122

Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044

www.universidadmayor.edu.co

contacto@universidadmayor.edu.co

NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

4.5 Temas o asuntos relacionados en las solicitudes

Realizando el análisis de los datos se pudo identificar que, los principales asuntos o temas de las solicitudes radicadas por los usuarios y grupos de valor, por los diferentes canales de atención son:

TEMAS O ASUNTOS -PQRSFD	No.
Banco de hojas de vida de docentes	1
Base de datos de Biblioteca	1
Certificado de notas	6
Certificado estudiantil	4
Certificado laboral	7
Solicitud Contenido analíticos de programa	2
Concurso docente	1
Copia de acta de grado	1
Actividades de bienestar universitario	4
Duplicado de diploma	1
Gestión del Centro Conciliación - Felicitación	4
Grado de honor	1
Inscripción de electivas	1
Jornada cultural - Felicitación	14
Jornada deportiva	1
Política de gratuidad	5
Práctica formativa	2
Proceso de admisión	9
Proceso de elección de representante ante cuerpo colegiado	1
Proceso de homologación	1
Proceso de readmisión	3
Programa de apoyo a estudiantes	2
Requisitos de grado	4
Servicio de aseo en sede	1
Salida pedagógica	2
Solicitud devolución de dineros por concepto de servicios educativos	4
Cambio de sede de estudiante	3
Solicitud de reintegro	5
Verificación de título	1
Evaluación docente	3
Desarrollo de clases	2
Reserva de cupo	2

Oferta de servicios de bienestar universitario	1
Inscripción de componentes	1
Solicitud de revisión de la modalidad de grado	1
Situación académica estudiante	2
Orden de trabajo	2
Corrección de nota en el sistema académico	1
Acta de Conciliación	2
Correo institucional	1
Solicitud de información pública de la universidad	1
Procesos de transformación digital	1
Estabilidad laboral reforzada docente	1
Movilidad estudiantil	1
Protocolos de atención	1
Calidad académica de especialización	1
TOTAL	116

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

En la tabla se puede observar que el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con felicitación por el desarrollo de la jornada cultural dirigido a la Subdirección de Bienestar Universitario y en la Gestión del Centro de Conciliación, seguido de solicitud de información del proceso de admisión.

4.6 Estado de las PQRSFD

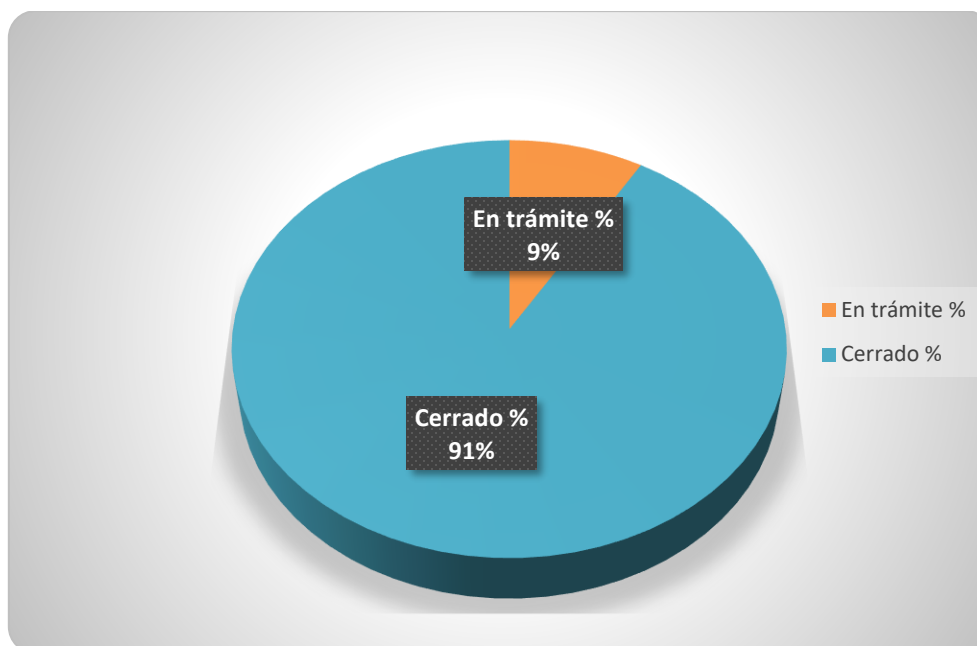
En la siguiente tabla y gráfica se muestra el estado de las PQRSFD, evidenciando que el 91% se encuentran en estado cerrado y que 10 peticiones radicadas mediante la herramienta ORFEO se encuentran en trámite, en consideración de la Resolución 2713 de 2025 " *Por la cual se ordena la suspensión de términos de las actuaciones académicas y administrativas en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, entre el 18 de diciembre de 2025 y el y el 9 de enero de 2026, ambas fechas inclusive*".

ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSFD		
En trámite	10	9%
Estado cerrado	106	91%

Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
 Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
 NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD

Durante este trimestre y según la información reportada en los aplicativos donde se reciben los diferentes requerimientos, se evidencia que se atendieron 115 requerimientos dentro de los términos, y corresponden al 99%.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
Dentro de los términos	115	99%
Fuera de los términos	1	1%
TOTAL	116	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD

En el periodo del análisis, se evidenció que el requerimiento identificado con el consecutivo No.2975 radicado mediante el aplicativo SIAC y asignado al Programa Administración de Empresas, se atendió fuera de los términos por parte de esta dependencia a la que estaba dirigido conforme a su competencia.



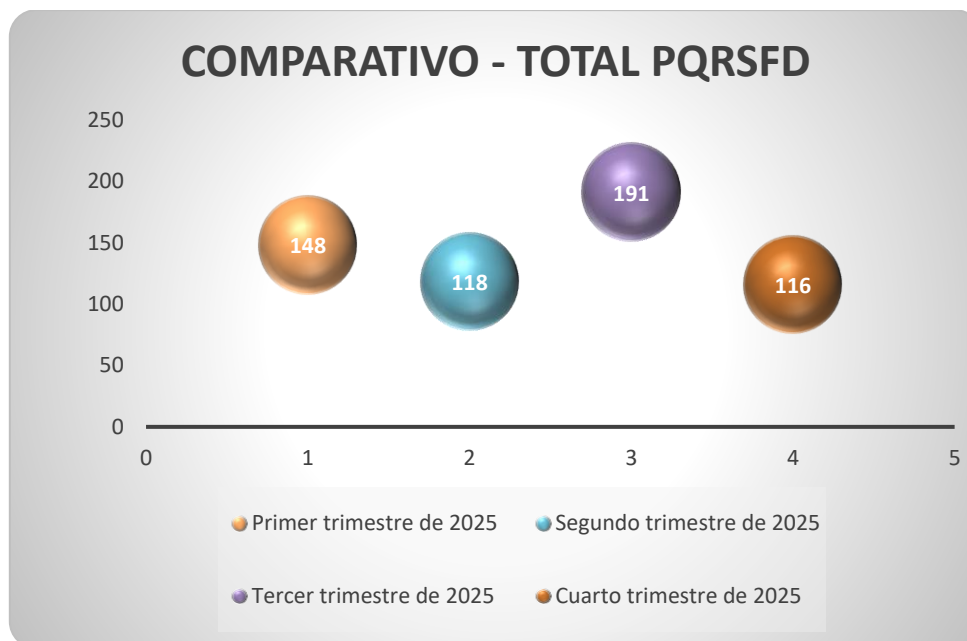
Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo y la gráfica de las PQRSFD recibidas durante los cuatro trimestres del año 2025, los cuales evidencian una disminución en 75 casos en la recepción de PQRSFD durante este trimestre en comparación con el inmediatamente anterior.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
Primer trimestre de 2025	148
Segundo trimestre de 2025	118
Tercer trimestre de 2025	191
Cuarto trimestre de 2025	116
Total PQRSFD año 2025	573

Tabla 7: Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre se recibió una sugerencia identificada con el consecutivo No. 2959 mediante el aplicativo SIAC y fue asignada para su respuesta al Programa Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería conforme a la competencia.

4.10 Gestión de Denuncias

Para la recepción de denuncias se tiene dispuesto el correo denuncias@universidadmayor.edu.co y se encuentra publicado en la página web institucional en el siguiente enlace:

<https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones/denuncias>

Así mismo, mediante el formulario dispuesto en el aplicativo SIAC es posible radicar denuncias.

Información Específica de la Solicitud

Tipo de Solicitud [7 disponibles]

Denuncia

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Término para atender este tipo de solicitud: Dentro de los siguientes 15 días hábiles a su recepción.

Descripción de la solicitud

Medio de Respuesta [2 disponibles]

-- Seleccione --

Anexos

Elegir archivos Ningún archivo selec.

Puede seleccionar uno o varios archivos (max. 10 mb en total)

Política Tratamiento de Datos

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, se informa al usuario que los datos consignados en el presente formulario serán incorporados en una base de datos cuyo responsable es la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, siendo tratados con la finalidad de adelantar la gestión administrativa, misional y de carácter comercial de La Universidad. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre los datos, mediante escrito dirigido a la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA a través de correo electrónico a la dirección quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la Calle 28 No. 5B-02. El usuario declara haber leído la cláusula anterior y estar conforme con la misma.

En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente enlace: [Solicitud de información con identificación reservada de la Procuraduría General de la Nación](#).

El usuario declara haber leído la cláusula anterior y estar conforme con la misma:

No ☐ Si ☐

Ilustración 5.- Formulario registro de denuncias página web

Durante este trimestre no se recibieron denuncias.

4.11 Solicitudes de acceso a información

La solicitud de información es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y

finalidad de la Entidad. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado y acceder a la información pública.

○ **Solicitudes de información recibidas**

Mediante esta modalidad de PQRSFD se recibieron 16 solicitudes de información a través del aplicativo SIAC.

A continuación, se relacionan los asuntos por los cuales solicitan información

Asunto	Cantidad	Área Responsable
Banco de hojas de vida de docentes	1	Facultad de Derecho
Base de datos de Biblioteca	1	Área de Biblioteca
Certificado de notas	2	Área de Admisiones
Certificado estudiantil	1	Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo
Certificado laboral	1	Subdirección de Talento Humano
Concurso docente	1	Subdirección de Talento Humano
Duplicado de diploma	1	Área de Admisiones
Práctica formativa	1	Programa Administración de Empresas
Proceso de admisión	3	Área de Admisiones
Proceso de homologación	1	Área de Admisiones
Proceso de readmisión	1	Programa Bacteriología y Laboratorio Clínico
Solicitud de información pública de la Universidad	1	Oficina de Aseguramiento de la Calidad
Verificación de título	1	Secretaría General
Total	16	

Tabla 8: Número de solicitudes de información recibidas

La totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas por parte de las áreas de acuerdo con su competencia mediante el aplicativo SIAC y dentro de los términos normativos.

○ **Tiempo de respuesta a cada solicitud**

Los términos para atender las peticiones de documentos o de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

A continuación, se relaciona el promedio de número de los días utilizados para la respuesta a las solicitudes de información requeridas en este trimestre (01 de octubre al 31 de diciembre de 2025) a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca:

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	TIEMPOS DE RESPUESTA
Banco de hojas de vida de docentes	5
Base de datos de Biblioteca	7
Certificado de notas	7
Certificado estudiantil	7
Certificado laboral	7
Concurso docente	9
Duplicado de diploma	7
Práctica formativa	2
Proceso de admisión	7
Proceso de homologación	7
Proceso de readmisión	6
Solicitud de información pública de la universidad	3
Verificación de título	4

Tabla 9: *Días de respuesta - solicitudes de información*

- **El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución**

La totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas desde el aplicativo SIAC por corresponder a la gestión institucional por lo que no fue necesario trasladarlas a otra institución.

- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.**

Durante el tiempo que comprende el presente análisis no se negó acceso a la información pública a ningún solicitante, acorde con la normatividad vigente.

5. FORTALEZAS

- El uso de los canales de atención virtuales como el formulario web del aplicativo SIAC y la Ventanilla de Correspondencia para la radicación de las diferentes modalidades de PQRSFD potenciando la utilización de las herramientas tecnológicas.
- El monitoreo permanente por parte de Secretaría General al sistema de PQRSFD y a través de los aplicativos para lograr el cumplimiento de los términos oportunos de atención.
- Asesoría y acompañamiento a las dependencias para el cargue de las respuestas en los aplicativos de la gestión de las PQRSFD, para mejorar la trazabilidad en la gestión de los requerimientos.
- En el trimestre se recibieron 21 felicitaciones relacionados con la prestación de los servicios de la Universidad.

6. DEBILIDADES

- Inoportunidad en la gestión de un requerimiento radicado mediante el aplicativo SIAC por parte del programa académico Administración de Empresas a la cual fue asignado.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

7. RECOMENDACIONES

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos:

Mantener actualizados los procedimientos, los trámites y servicios y asegurar su disponibilidad en el portal web institucional, con el fin de mantener informados a los usuarios de la Universidad.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad:

Durante el periodo no se presentaron recomendaciones de los particulares.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública:

Durante el periodo no se presentaron recomendaciones de los particulares.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles:

Durante el periodo no se presentaron recomendaciones de los particulares.

Firmado en original

SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA
Secretaria General

Elaboró: Yasmín Quimbayo - Supernumeraria



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia