



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

SECRETARÍA GENERAL PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PRIMER TRIMESTRE DE 2026

BOGOTÁ D.C., ABRIL 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
ALCANCE.....	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	11
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	20
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD	21
4.8 Comparativo PQRSFD.....	22
4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios	23
4.10 Gestión de Denuncias	23
4.11 Solicitudes de acceso a información.....	24
5. FORTALEZAS	26
6. DEBILIDADES	27
7. RECOMENDACIONES	27

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>Estado de las PQRSFD. Elaboración propia</i>	20
Tabla 5: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	21
Tabla 6: <i>Comparativo PQRSFD</i>	22

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1: <i>Utilización canales de atención</i>	13
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>	21
Gráfica 7: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	22
Gráfica 8: <i>Comparativo PQRSFD</i>	23

LISTA DE ILUSTRACIONES

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

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe consolidado de la gestión de las diferentes modalidades de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), atendidas por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca a través de sus canales oficiales de atención, durante el primer trimestre de 2026.

Para la atención de estas PQRSFD, la Universidad aplica las políticas y disposiciones internas establecidas en la Resolución 392 del 22 de febrero de 2016 y en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD – GUGS-01. Asimismo, se da cumplimiento a lo dispuesto a la Circular No. 002 de 2023, referente a los lineamientos para la atención de derechos de petición; y la Circular No. 003 de 2025, sobre la respuesta oportuna y el cumplimiento de los términos normativos aplicables a las diferentes modalidades de PQRSFD, así como a la demás normatividad interna y externa vigente.

ALCANCE

Este informe consolida las estadísticas correspondientes al número total de requerimientos por cada una de las modalidades parametrizadas en el aplicativo SIAC, habilitado en la página web institucional mediante el formulario electrónico para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD).

Asimismo, se incluyen las estadísticas de las peticiones recibidas a través de la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO, así como del correo electrónico institucional quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co. De igual manera, se presenta el número de requerimientos recibidos por dependencias, categorizados por grupos de valor, junto con el estado de gestión de estos.

Finalmente, se exponen las principales fortalezas, debilidades y recomendaciones, con el propósito de orientar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora que contribuyan a la satisfacción de los grupos de valor y al fortalecimiento continuo de la prestación de los servicios, reflejándose en los indicadores de 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

Analizar y presentar los resultados de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), correspondientes al primer trimestre de 2026, a partir de la información consolidada en el aplicativo SIAC, la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO, el correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co y los demás canales de atención, tanto virtuales como presenciales.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo de la información recolectada a través de los diferentes canales de atención, con el fin de identificar las variables asociadas a la gestión y desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Identificar las fortalezas y debilidades del proceso, así como formular recomendaciones orientadas a incrementar la satisfacción de los grupos de valor y a fortalecer la mejora continua en la prestación de los servicios de la Universidad, de manera que sus resultados se reflejen en los indicadores de gestión de las PQRSFD.

3. ASPECTOS GENERALES

En el portal web institucional de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (<https://www.universidadmayor.edu.co/inicio>) se encuentra habilitado 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 constituye el mecanismo institucional para la atención, gestión y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Este espacio proporciona información clara y actualizada sobre los canales de atención, tanto presenciales como virtuales; los términos y definiciones para la adecuada clasificación de los requerimientos; los enlaces para su registro y consulta; así como la documentación aplicable. Lo anterior permite evidenciar la trazabilidad, oportunidad y eficiencia en la gestión de las PQRSFD, en cumplimiento de la normativa vigente y en el marco de las funciones de inspección y vigilancia.

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 electrónico Sistema de PQRSFD - página web	Registro PQRSFD
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias	quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co

Ilustración 1.- Micrositio PQRSFD

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 -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

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>.

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 2.- Formulario registro PQRSFD página web

- ✓ **Correo electrónico**: A través de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.
- ✓ **Escrito**: Remitir la solicitud 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:

- ✓ **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 3.- Buzones físicos PQRSFD

- Entrada Principal – frente a la Recepción.
- Frente al Polideportivo de la Sede Principal.
- Área de Salud.



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

- Subdirección Bienestar Universitario.
- 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 4.- Código QR – PQRSFD

3.3 TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), los términos para resolver las peticiones son los siguientes:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleve 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, las peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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 consideraron los reportes generados por el aplicativo SIAC, las peticiones recibidas a través de la ventanilla de radicación de correspondencia (ORFEO) y los requerimientos ingresados por los demás canales de atención, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026.

Con base en esta información, se elaboraron las siguientes gráficas y tablas, las cuales reflejan las distintas características y variables utilizadas para evaluar el comportamiento de las PQRSFD en el periodo mencionado.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

4.1 Canales de atención y su utilización

Durante este periodo se recibieron un total de 203 PQRSFD. En la tabla y la gráfica que se presentan a continuación se detalla el número total de solicitudes recibidas y gestionadas, así como la distribución, en términos numéricos y porcentuales, de los canales de atención utilizados para la radicación de las diferentes modalidades de PQRSFD.

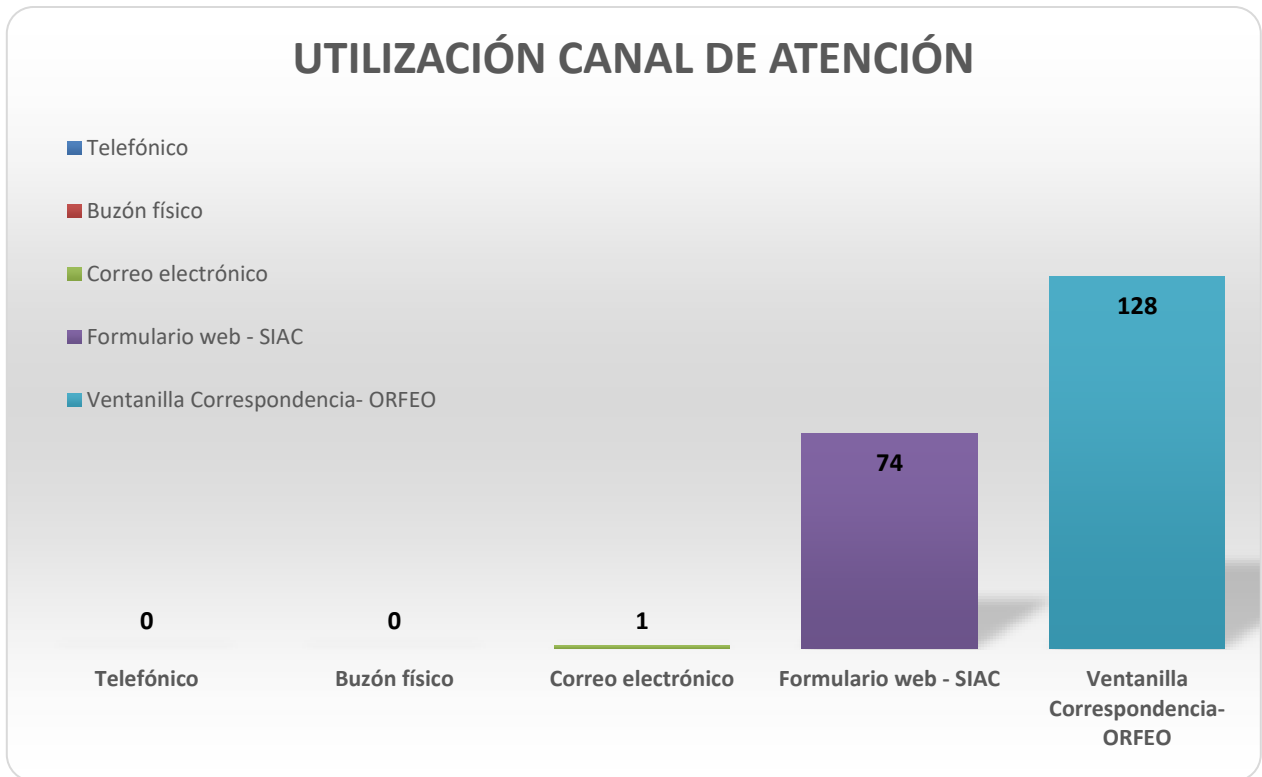
Se evidencia que el formulario electrónico web, junto con su integración al aplicativo SIAC, concentra el 36% de las solicitudes; la ventanilla de correspondencia mediante la herramienta ORFEO, el 63%; los buzones físicos, el 1%; y mediante el correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co y el canal telefónico no se recibieron requerimientos.



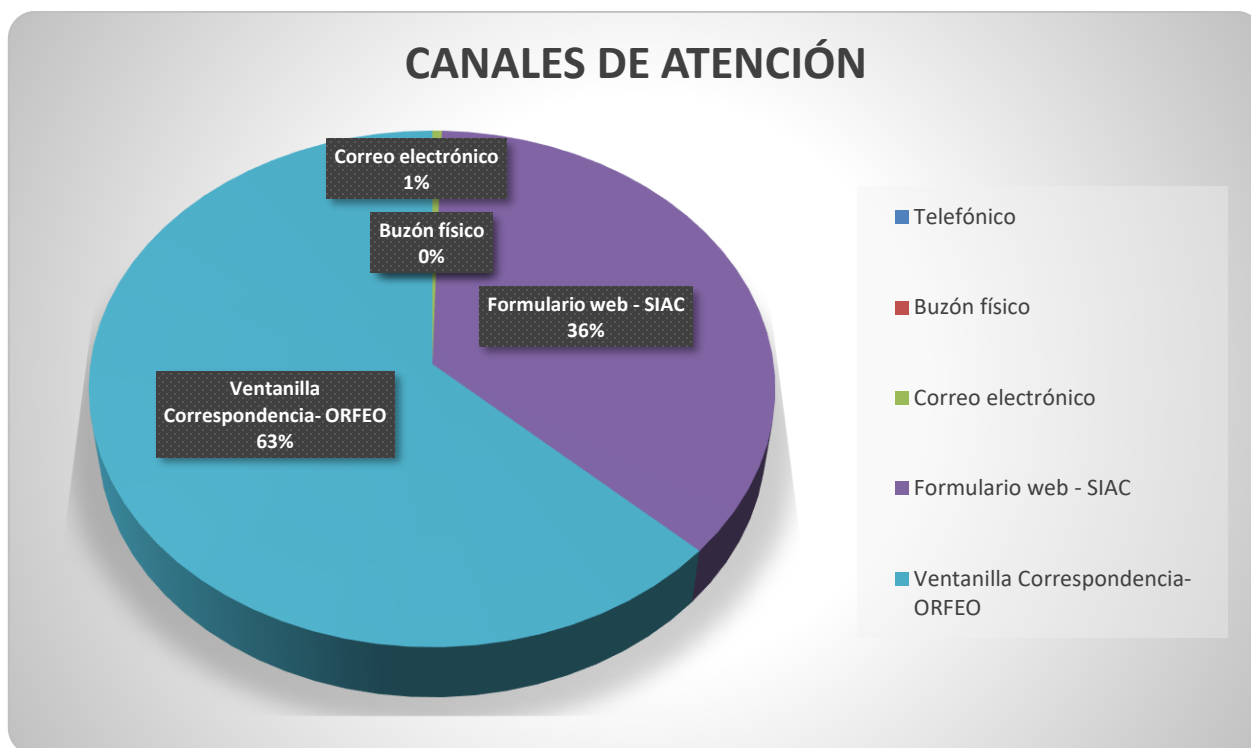
Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

CANALES DE ATENCIÓN	No.	%
Telefónico	0	0
Buzón físico	0	0
Correo electrónico	1	1
Formulario web- aplicativo SIAC	74	36%
Ventanilla Correspondencia - Herramienta ORFEO	128	63%
TOTAL	203	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1: Utilización canales de atención



La ventanilla de correspondencia (ORFEO) y el formulario electrónico disponible en la página web fueron los canales más utilizados durante el trimestre mencionado.

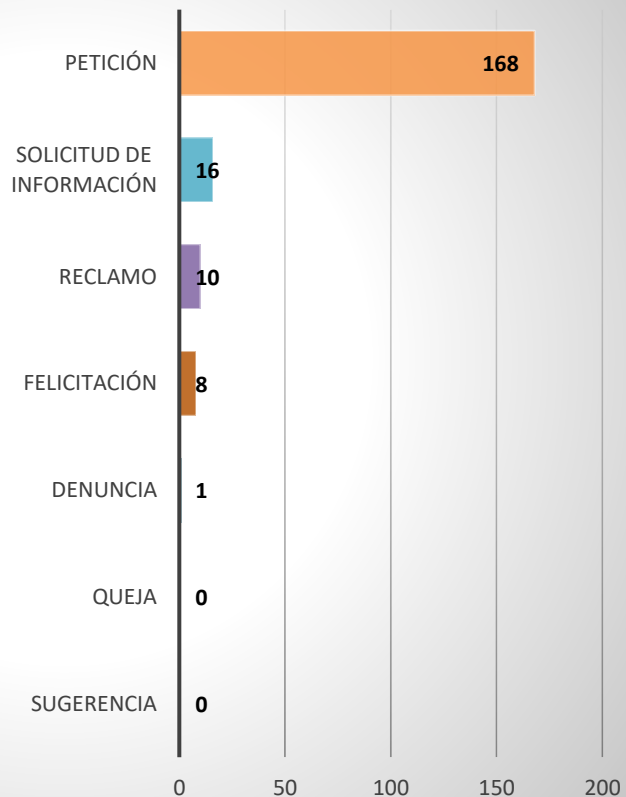
4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

Durante el primer trimestre de 2026, y de acuerdo con los reportes de los aplicativos SIAC y ORFEO, se recibieron 203 PQRSFD, las cuales se encuentran discriminadas según la clasificación parametrizada en los sistemas de información utilizados, como se muestra a continuación:

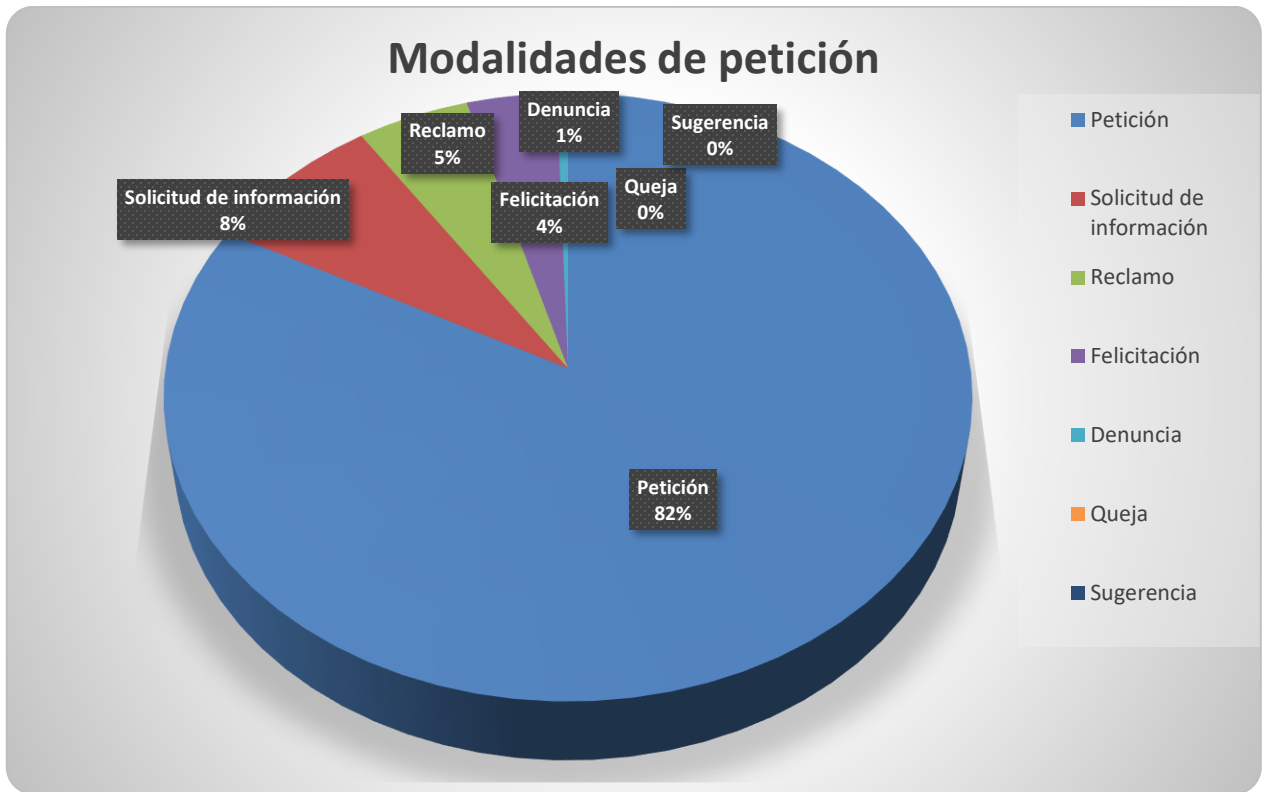
MODALIDADES DE PQRSFD	No.	%
Petición	168	82
Solicitud de información	16	8
Reclamo	10	5
Felicitación	8	4
Denuncia	1	1
Queja	0	0
Sugerencia	0	0
TOTAL	203	100

Tabla 2: Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones

MODALIDADES DE PETICIONES - PQRSFD



Gráfica 2: PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 3 Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD

En las gráficas anteriores se observa la clasificación de las diferentes modalidades de PQRSFD recibidas por los usuarios durante el periodo.

En este sentido, se recibieron 168 peticiones (82%), 16 solicitudes de información (8%), 10 reclamos (5%), 8 felicitaciones (4%) y 1 denuncia (1%); no se registraron quejas como tampoco sugerencias denuncias durante el periodo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que los usuarios y grupos de valor hacen uso de las diferentes modalidades de peticiones disponibles, siendo la más utilizada la petición, seguida de la felicitación y la solicitud de información, respectivamente.

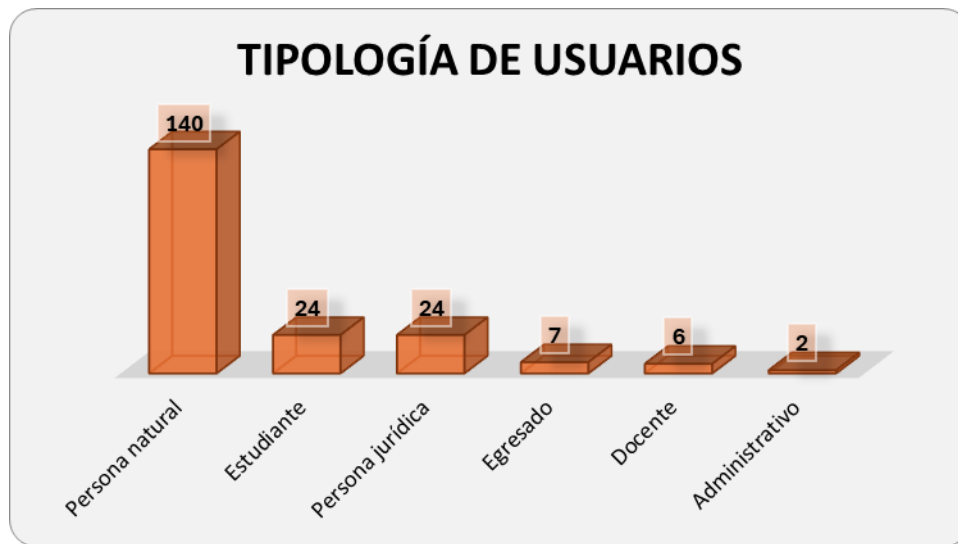
4.3 Clasificación de usuarios

Durante el primer trimestre de 2026, y de acuerdo con los reportes, se recibieron 203 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor, clasificados en personas naturales, personas jurídicas, estudiantes, egresados, administrativos y docentes.

Se observa que el mayor número de PQRSFD corresponde a personas naturales, seguido de las personas jurídicas y estudiantes, tal como se muestra en la siguiente tabla y gráfica:

CLASIFICACIÓN DE USUARIOS	
Persona natural	140
Persona jurídica	24
Estudiante	24
Egresado	7
Docente	6
Administrativo	2
TOTAL	203

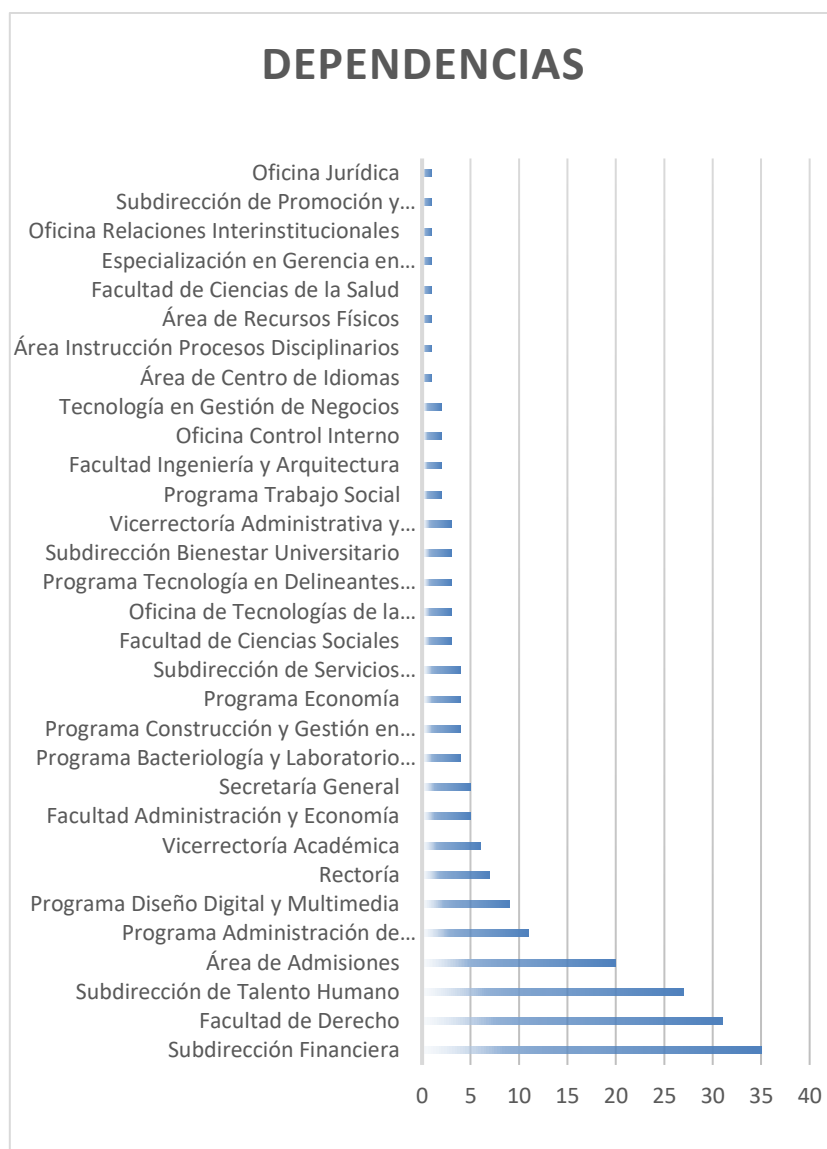
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



Gráfica 4: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios

4.4 PQRSFD recibidas por dependencias

Con base en los datos consolidados de la gestión de las PQRSFD correspondientes al primer trimestre de 2026 y su respectivo análisis, es posible identificar las dependencias que gestionaron la mayor cantidad de PQRSFD. Esta información se presenta en la siguiente gráfica:



Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias

Se evidencia que la Subdirección Financiera, la Facultad Derecho, la Subdirección de Talento Humano 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
Subdirección Financiera	35
Facultad de Derecho	31
Subdirección de Talento Humano	27
Área de Admisiones	20
Programa Administración de Empresas Bogotá	11
Programa Diseño Digital y Multimedia	9
Rectoría	7
Vicerrectoría Académica	6
Facultad Administración y Economía	5
Secretaría General	5
Programa Bacteriología y Laboratorio Clínico	4
Programa Construcción y Gestión en Arquitectura	4
Programa Economía	4
Subdirección de Servicios Administrativos y Contratación	4
Facultad de Ciencias Sociales	3
Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	3
Programa Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería	3
Subdirección Bienestar Universitario	3
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3
Programa Trabajo Social	2
Facultad Ingeniería y Arquitectura	2
Oficina Control Interno	2
Tecnología en Gestión de Negocios	2
Área de Centro de Idiomas	1
Área Instrucción Procesos Disciplinarios	1
Área de Recursos Físicos	1
Facultad de Ciencias de la Salud	1
Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Oficina Relaciones Interinstitucionales	1
Subdirección de Promoción y Comunicaciones	1
Oficina Jurídica	1
Total	203

Tabla 4: PQRSFD por dependencias



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

A partir del análisis de los datos, se identificó que los principales temas de las solicitudes radicadas por los usuarios y grupos de valor, a través de los diferentes canales de atención, están relacionados, en primer lugar, con la aplicación de la política de gratuidad y, en segundo lugar, con la solicitud del certificado estudiantil en los diferentes programas académicos.

4.6 Estado de las PQRSFD

En la siguiente tabla y gráfica se presenta el estado de las PQRSFD, evidenciando que el 99% se encuentran en estado cerrado. Asimismo, se observa que una (1) petición radicada a través de la herramienta ORFEO se encuentra en trámite, en consideración de la Resolución 857 de 2026, *“Por la cual se ordena la suspensión de términos de las actuaciones académicas y administrativas y procesos disciplinarios en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, por el período comprendido entre el 30 de marzo de 2026 y el 01 de abril de 2026, ambas fechas inclusive”*.

ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSFD		
En trámite	1	1%
Cerrado	202	99%
Total	203	100%

Tabla 4: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia



Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

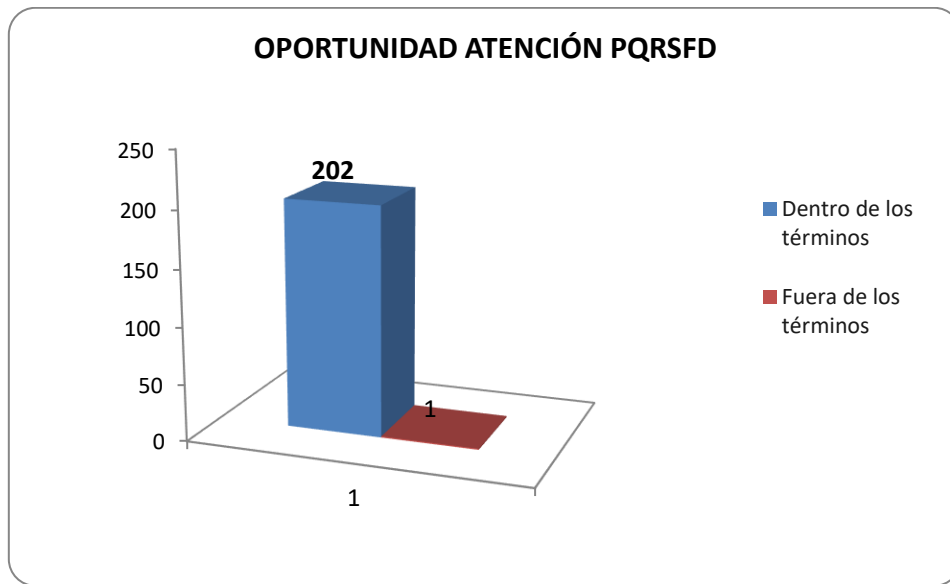
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD

Durante el presente trimestre y, de acuerdo con la información reportada en los aplicativos dispuestos para la recepción de los diferentes requerimientos, se evidencia que se atendieron 202 solicitudes dentro de los términos establecidos, lo que corresponde al 99% del total.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
Dentro de los términos	202	99%
Fuera de los términos	1	1%
TOTAL	203	100%

Tabla 5: Oportunidad de gestión PQRSFD

En el periodo de análisis, se evidenció que el requerimiento identificado con el consecutivo No. 3000 radicado mediante el aplicativo SIAC y asignado al Programa de Administración de Empresas, fue atendido fuera de los términos establecidos por la dependencia competente a la que estaba dirigido.



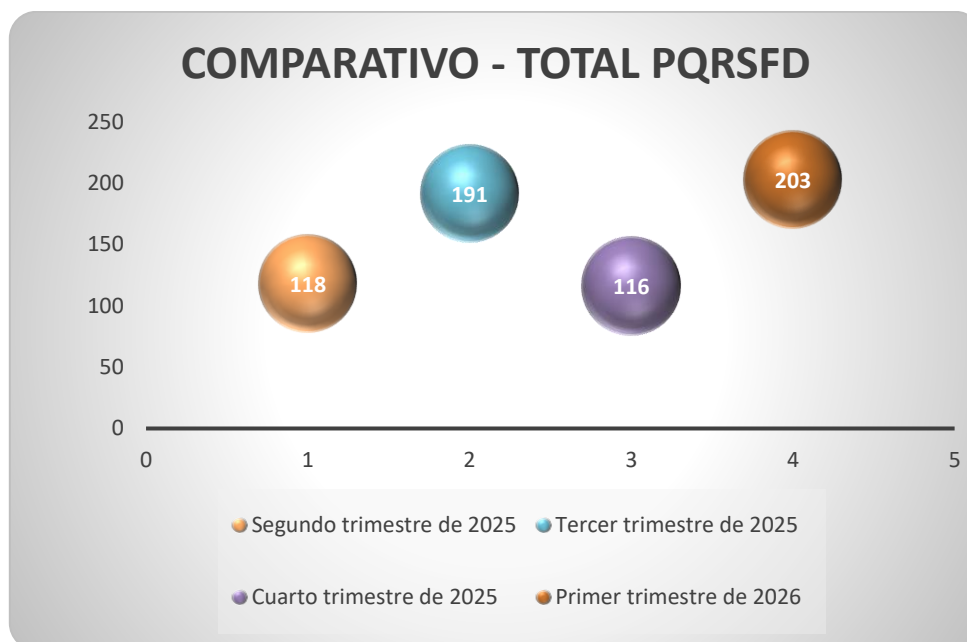
Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo y la gráfica de las PQRSFD recibidas durante los cuatro últimos trimestres, los cuales evidencian un aumento en 87 casos en la recepción de PQRSFD durante este trimestre en comparación con el inmediatamente anterior.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
Segundo trimestre de 2025	118
Tercer trimestre de 2025	191
Cuarto trimestre de 2026	116
Primer trimestre de 2026	203

Tabla 6: Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre no se recibieron sugerencias.

4.10 Gestión de Denuncias

Para la recepción de denuncias, se ha dispuesto el correo electrónico denuncias@universidadmayor.edu.co, el cual 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>

Asimismo, a través del 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 el presente trimestre se recibió una denuncia a través del aplicativo SIAC, identificada con el consecutivo No. 3065, la cual fue trasladada a la Facultad de Derecho para su análisis y respuesta, de acuerdo con la competencia correspondiente.

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

A través de esta modalidad de PQRSFD se recibieron 16 solicitudes de información mediante el aplicativo SIAC.

A continuación, se relacionan los asuntos sobre los cuales se solicitaron dichas informaciones:

Asunto	Cantidad	Área Responsable
Certificado de notas	2	Área de Admisiones
Certificado estudiantil	4	Facultades y programas académicos
Educación continuada	3	Programa Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería
Política de gratuidad	2	Subdirección Financiera
Proceso de admisión	2	Área de Admisiones
Proceso de homologación	1	Área de Centro de Idiomas
Proceso de homologación	1	Área de Admisiones
Solicitud de documentos del programa académico	1	Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla 8: Número de solicitudes de información recibidas

La totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas por las áreas competentes a través del aplicativo SIAC, dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.

○ 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.

El promedio de días utilizados para dar respuesta a las solicitudes de información tramitadas durante este trimestre fue de 7,5 días.



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

- **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

- ✓ Se fortaleció el uso de los canales de atención virtual, como el formulario web del aplicativo SIAC y la Ventanilla de Correspondencia, para la radicación de las diferentes modalidades de PQRSFD, promoviendo la utilización de herramientas tecnológicas.
- ✓ La Secretaría General realizó monitoreo permanente al sistema de PQRSFD, a través de los aplicativos, con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de los términos de atención.
- ✓ Se brindó asesoría y acompañamiento a las dependencias para el cargue de respuestas en los aplicativos de gestión de PQRSFD, con el propósito de mejorar la trazabilidad de los requerimientos.
- ✓ Durante el trimestre se recibieron 8 felicitaciones relacionadas con la prestación de los servicios de la Universidad.



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

6. DEBILIDADES

- Se evidenció inoportunidad en la gestión de un requerimiento radicado a través del aplicativo SIAC, el cual fue asignado al programa académico de Administración de Empresas de acuerdo con su competencia.
- Se identificó la necesidad de revisar y actualizar la normatividad interna que regula el trámite del derecho de petición y la atención de las PQRSFD, así como de incorporar lineamientos para la gestión de denuncias por corrupción y del buzón ético en la Guía Metodológica para la Administración de PQRSFD.

7. RECOMENDACIONES

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

Mantener actualizados los procedimientos, trámites y servicios, y asegurar su disponibilidad en el portal web institucional, con el fin de garantizar que los usuarios de la Universidad cuenten con información oportuna y confiable.

- 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