



**UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA**

**INFORME**

**PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,**

**SUGERENCIAS FELICITACIONES**

**SEGUNDO SEMESTRE DE 2019**

**SECRETARÍA GENERAL**

**BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2020**

## TABLA DE CONTENIDO

1. Contenido	
INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS .....	4
2.1. General .....	4
2.2. Objetivos específicos .....	4
3. CANALES PARA FORMULAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS.....	5
4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN .....	6

### ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1 Clasificación PQRSF .....	6
Gráfica 2 Estado de las PQRSF .....	7
Gráfica 3 PQRSF por canal de atención .....	8
Gráfica 4 Numero de PQRSF clasificadas por dependencias.....	8

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Instalaciones y/o depósitos de los documentos.....	5
Tabla 2 Comparativo entre periodos.....	9

## INTRODUCCIÓN

Este documento presenta la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSF) recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2019, por los diferentes canales que se han dispuesto en las dependencias de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, con el fin de determinar las diferentes variables de atención como es la oportunidad y calidad de las respuestas a los requerimientos y formular las acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los procesos y el aumento de la percepción de satisfacción por parte de los usuarios y partes interesadas, en cumplimiento de las políticas y disposiciones internas establecidas mediante la Resolución 392 del 22 de febrero de 2016.

En primera medida, se describe el número total de solicitudes por cada categoría que se encuentra parametrizada en el Aplicativo ISODOC, radicadas durante el periodo establecido, y así mismo, por los diferentes canales de atención con los que se cuenta para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones.

También se presenta un comparativo frente al periodo inmediatamente anterior. Luego se especifica el número de solicitudes por dependencias y el promedio de días de atención y respuesta a los requerimientos efectuados por nuestros usuarios.

Finalmente, se reportan las acciones y recomendaciones encaminadas para superar las debilidades halladas a partir del análisis de la información, con el fin de mejorar la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.



## 2. OBJETIVOS

### 2.1. General

Presentar la información relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSF) recibidas y gestionadas durante el segundo semestre de 2019, teniendo como fuente de información el Aplicativo ISODOC, con el fin de analizar variables de oportunidad y calidad en la atención a los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios y partes interesadas de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

### 2.2. Objetivos específicos

- Realizar el análisis estadístico de la información recolectada para determinar las variables de desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSF) en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSF) de acuerdo a las disposiciones normativas.
- Presentar propuestas encaminadas a la mejora de la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.



### 3. CANALES PARA FORMULAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS

Toda persona puede formular las quejas reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias ante la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca a través de los siguientes canales:

**Virtual:** ingresando a la página web institucional, sistema PQRSF, “Registro de PQRSF, el cual le conducirá al diligenciamiento en el Aplicativo ISODOC <https://unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/registro.nsf>.

**Línea de atención:** a través del PBX (57-1) 2 41 88 00 Ext. 121 y 122.

**Personalmente:** en la ventanilla de atención al usuario, recepción – o en Secretaria General Sede principal.

**Correo electrónico:** a través del correo institucional: [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co).

#### Escrito:

- Mediante carta en cualquier oficina de la Universidad
- Formato de Formato Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones. (Buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad), o documentos escritos en las oficinas de la Universidad.

Tabla 1 *Instalaciones y/o depósitos de los documentos*

INSTALACIONES	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
PRINCIPAL	Calle 28 No. 5B-02 Bogotá	Ubicación de Todas las Unidades Administrativas, la Biblioteca General, Área de Salud, el Programa de Ciencias Básicas y las Facultades de: Administración y Economía, Ciencias de la Salud y Ciencias Sociales.
CURSOS DE EXTENSIÓN	Carrera 20 No. 37-53 Bogotá	Se brindan cursos no formales a la comunidad en general enfocados a las artes, artesanía, belleza, decoración, gastronomía, entre otros.
FACULTAD DE DERECHO	Calle 34 No. 6-56 Bogotá	Funcionamiento de los programas correspondientes a la Facultad y la Biblioteca Jurídica.
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	Calle 34 No. 5-45 Bogotá	Funcionamiento de los programas de pregrado y posgrado correspondientes a la Facultad.
POSGRADOS	Calle 34 No. 5-71 Bogotá	En esta sede se concentran la Maestría y especializaciones. También encontramos el Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico.
FUNZA	Calle 15 No. 6-40 Funza, Cundinamarca	Extensión de la Facultad de Administración y Economía donde se oferta el programa Asistencia Gerencial Presencial.



#### 4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En la construcción de este informe se tuvo en cuenta la información consolidada en el aplicativo ISODO, del 1 de julio a 30 de diciembre 201, con esta información se logró elaborar gráficas y tablas que den cuenta del comportamiento de las PQRSF durante este periodo y en qué estado se encuentran.

- **Número de PQRSF recibidas de acuerdo con su tipología**

En el 2019-2, de acuerdo con la información estadística descargada del aplicativo ISODOC se recibieron 197 PQRSF, discriminadas según la siguiente clasificación. Gráfica.

Gráfica 1 Clasificación PQRSF



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF 2019-2

Los principales motivos de las solicitudes presentadas mediante el aplicativo PQRSF son:

- Trámite para la publicación del capítulo de libro
- Certificación del supervisor
- Pago de la factura
- Aportes al seguro social
- Habilitado mi correo electrónico
- Queja funcionarios
- Error en inscripción
- Readmisión
- Participación en eventos
- Vinculación aprendices
- Comisión estudios
- Daños en la sede

- Mal servicio dependencia y programas
- Remoción de cargo
- Disposición de parqueaderos
- Verificación título
- Felicitación funcionamiento sistema académico
- Solicitud de reglamentación
- Proyectos mínima cuantía
- Proceso de admisiones
- Vinculación supernumerarios

De otro lado, la gráfica evidencia el número de PQRSF de acuerdo con su tipología y estado en que se encuentran a 2019-2, de esta se puede concluir que el **84,3%** de las solicitudes están cerradas, el **9%** abiertos y el **6.7%** solucionadas.

Gráfica 2 Estado de las PQRSF



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF 2019-2

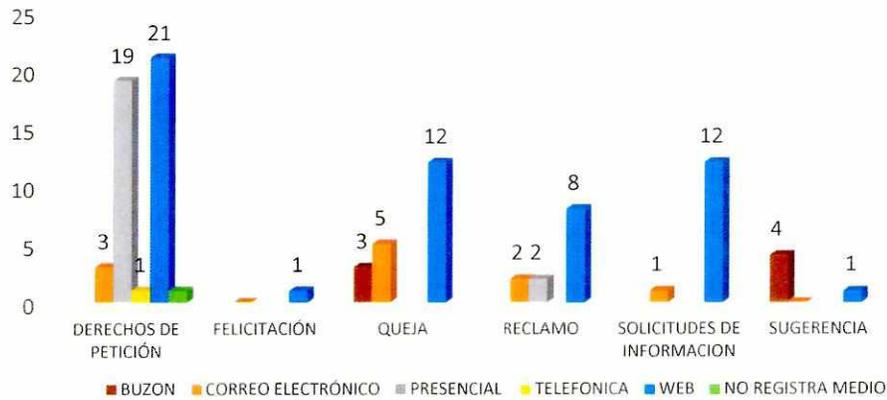
Es importante mencionar que algunas de las PQRSF que se encuentran solucionadas, no se han logrado cerrar por inconvenientes en el funcionamiento del aplicativo, para lo cual se ha solicitado a través de los diferentes medios, la revisión del aplicativo por parte de la Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo.

- **PQRSF recibidas por canal de atención.**

En la siguiente grafica se evidencia el número PQRSF recibidas por los diferentes canales de atención, en la cual sobresale, la recepción de las mismas por página web con un **57.2%** y de forma presencial con un **21%**, el Derechos de Petición es la solicitud más frecuente en el 2019-2.

X

Gráfica 3 PQRSF por canal de atención

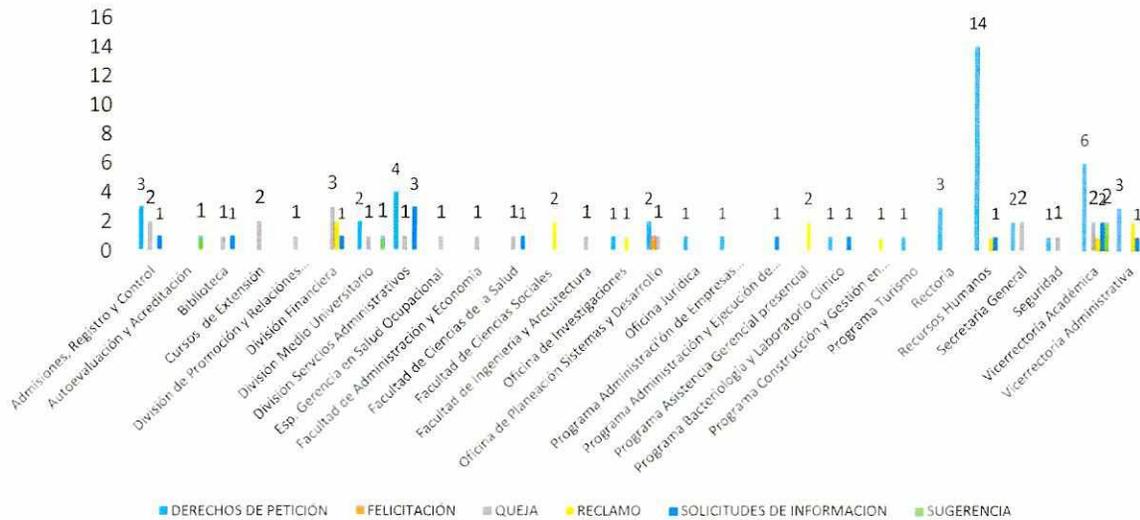


Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF 2019-2

● **PQRSF recibidas por dependencias.**

La siguiente grafica representa el número de solicitudes realizadas a las dependencias desde los diferentes canales de atención, en esta se evidencia que el mayor número de solicitudes se han realizado a la División de recursos Humanos, Vicerrectoría Académica y a la División de Servicios administrativos. El tiempo de respuesta es de acuerdo a lo establecido por la ley según el caso.

Gráfica 4 Numero de PQRSF clasificadas por dependencias



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF 2019-2

- **Comparativo entre 2019-1 y 2019-2**

En el siguiente comparativo entre el primer y segundo periodo de 2019, se logra evidenciar que el número de Derechos de petición aumento en un **33%** para el 2-2019, así mismo se identifica que se redujo el número de quejas en un **20%**.

*Tabla 2 Comparativo entre periodos*

PERIODOS	2019-1		2019-2	
	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
<b>DERECHOS DE PETICIÓN</b>	9	14%	45	47%
<b>FELICITACIÓN</b>	0	0%	1	1%
<b>QUEJA</b>	27	42%	21	22%
<b>RECLAMO</b>	12	19%	12	13%
<b>SOLICITUDES DE INFORMACION</b>	14	22%	13	14%
<b>SUGERENCIA</b>	2	3%	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF 2019-2

#### Fortalezas

- Solo se presentan 8 solicitudes que equivalen al 9% del total, las cuales están pendiente por cerrar.
- Se redujo el número de quejas y solicitudes de información entre 2019-1 y 2019-2.
- El portal web es uno de los medios más utilizados por los usuarios para interponer sus solicitudes.

#### Oportunidades de mejora

- Funcionamiento adecuado del aplicativo ISODOC-PQRSF, esto permite dar cierre oportuno a las solicitudes una vez los responsables por competencia den la respectiva respuesta.
- Respuesta oportuna de las solicitudes, ya que se evidencia que a 2019-2, aún hay procesos por cerrar.
- Identificar las posibles acciones preventivas que logren reducir este tipo de solicitudes.

  
**CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA PÁEZ**  
 Secretaria General

Ivonne R.