



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

PRIMER TRIMESTRE DE 2020

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ D.C. ABRIL DE 2020

ÉTICA - SERVICIO – SABER

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
2.1 OBJETIVO 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

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta la información estadística relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSF) recibidas y gestionadas durante el primer trimestre de 2020, 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, 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 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. OBJETIVO

2.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar la información relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones (PQRSF) recibidas y gestionadas durante el primer trimestre de 2020, 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 Secretaría General, Sede principal.

Correo electrónico: a través del correo institucional: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co.

Escrito:

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

Ilustración 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.

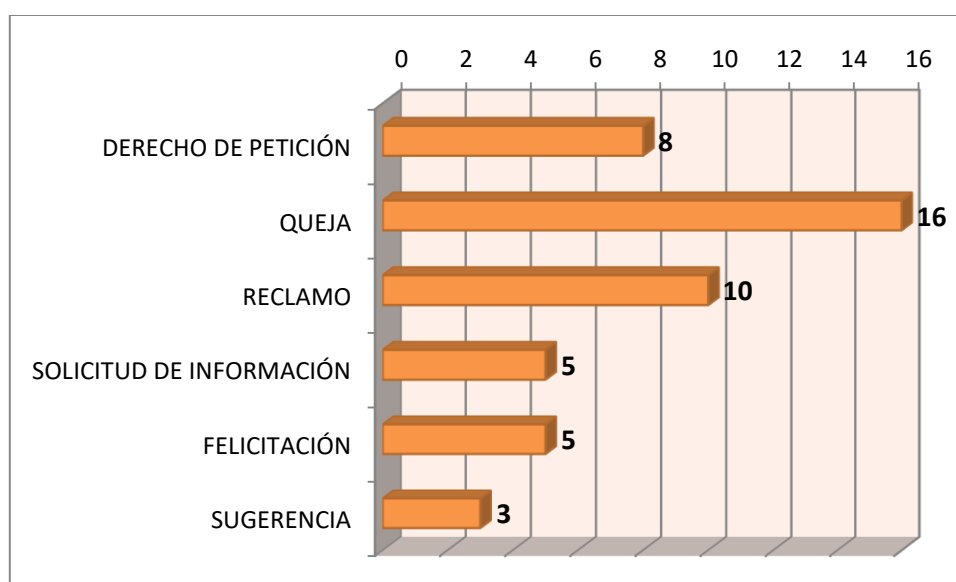
4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En la construcción de este informe se tuvo en cuenta la información consolidada en el aplicativo ISODOC, del 1 de enero a 31 de marzo 2020, con esta información se logró elaborar gráficas y tablas que dan cuenta del comportamiento de las PQRSF durante el primer trimestre y en qué estado se encuentran.

❖ Número de PQRSF recibidas de acuerdo con su tipología

En el primer trimestre de 2020, de acuerdo con la información estadística descargada del aplicativo ISODOC se recibieron 47 PQRSF, discriminadas según la siguiente clasificación. Gráfica.

Gráfica 1 Clasificación PQRSF



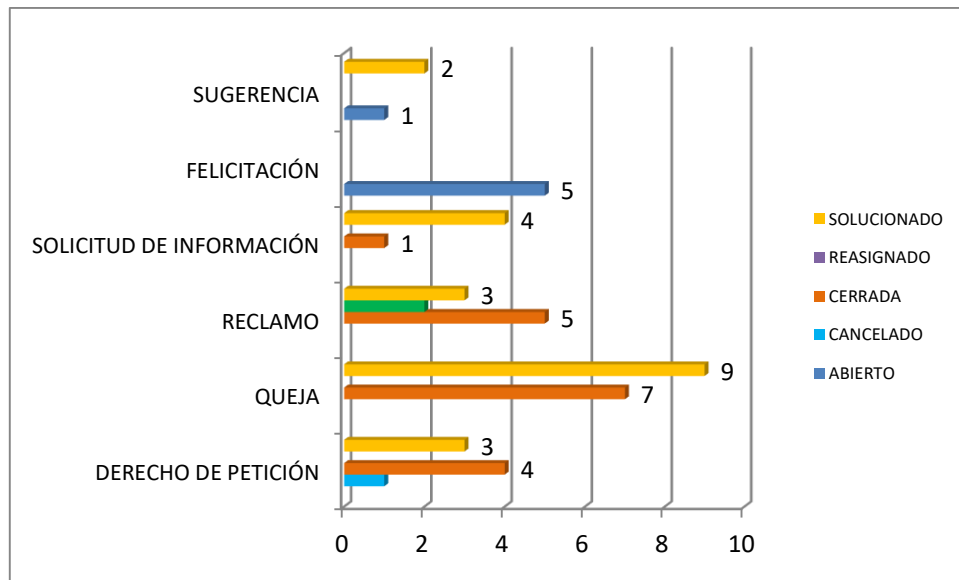
Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF a marzo de 2020

En esta evidencia que 16 de estas son quejas con un porcentaje representativo de 34% seguido de reclamos con 21%, así mismos se identifica que los principales motivos de las solicitudes presentadas mediante el aplicativo PQRSF son:

- Habilitado mi correo electrónico
- Queja funcionarios
- Inscripción componentes
- Matricula
- Planta física insuficiente
- Temas financieros
- Proceso de admisiones

De otro lado, las siguientes gráficas evidencia el número y porcentaje de PQRSF de acuerdo con su tipología y estado en que se encuentran a 31 de marzo de 2020, de la primera se puede mencionar que un número representativo de quejas y de derechos de petición se encuentra en estado solucionadas o cerradas, lo cual evidencia un alto compromiso de las dependencias responsables por dar respuestas a este tipo de solicitudes.

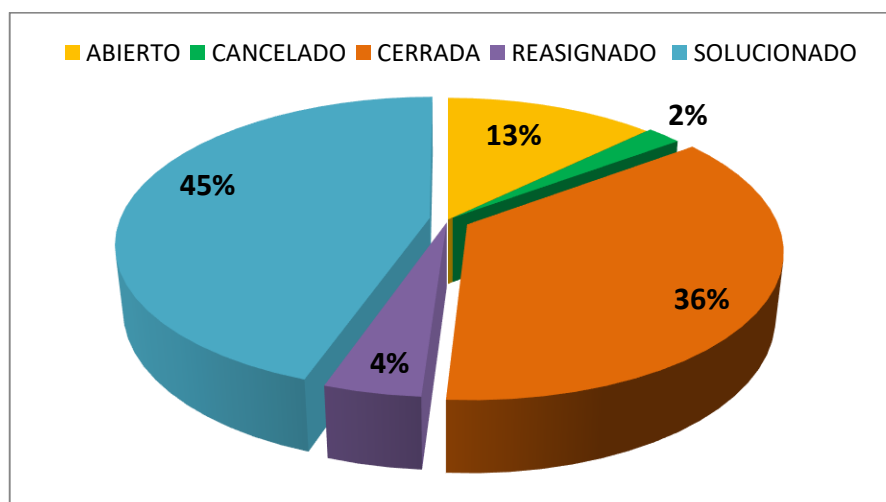
Gráfica 2. Estado de las PQRSF



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF a marzo de 2020

De otro lado se puede evidenciar que un alto porcentaje del total de las PQRSF se encuentran cerradas o solucionadas con un 79%, porcentaje que es relevante en relación con las PQRSF en estado abiertos.

Gráfica 3. Porcentaje de estado de PQRSF



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF a marzo de 2020

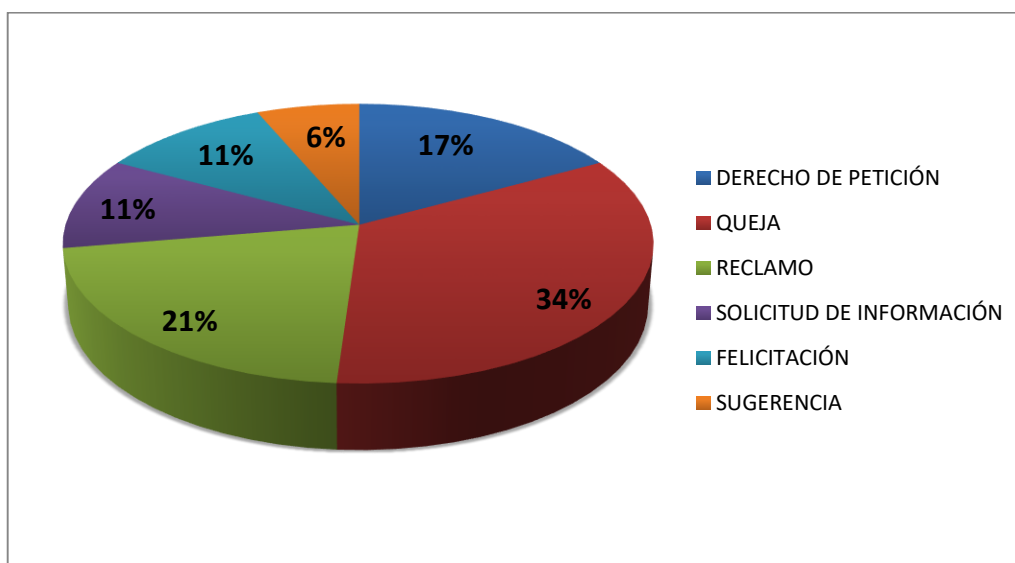
Es importante mencionar que algunas de las PQRSF que se encuentran solucionadas no aparece este registro en ISODOC-PQRSF, su soporte reposa en el correo de quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co, ya que fue necesario contrastar las solicitudes realizadas por los usuarios versus las repuestas remitidas por las dependencias a los mismos, puesto que no se han logrado solucionar ni cerrar a través del aplicativo por inconvenientes en el funcionamiento del mismo.

En relación con las dificultades que está presentando el aplicativo, se ha solicitado a través de los diferentes medios la revisión del aplicativo por parte de la Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo, a lo que mencionan estar trabajando en una pronta solución con el proveedor.

❖ PQRSF recibidas por canal de atención.

En el primer trimestre de 2020, se evidencia que el 100% del total de solicitudes fueron recibidas por web, estas fueron distribuidas por tipología de acuerdo a los siguientes porcentajes dentro de los cuales se destaca, las quejas con un 34% y reclamos con un 21%.

Gráfica 4. Porcentaje de recepción por web PQRS de acuerdo con su tipología



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF 2020

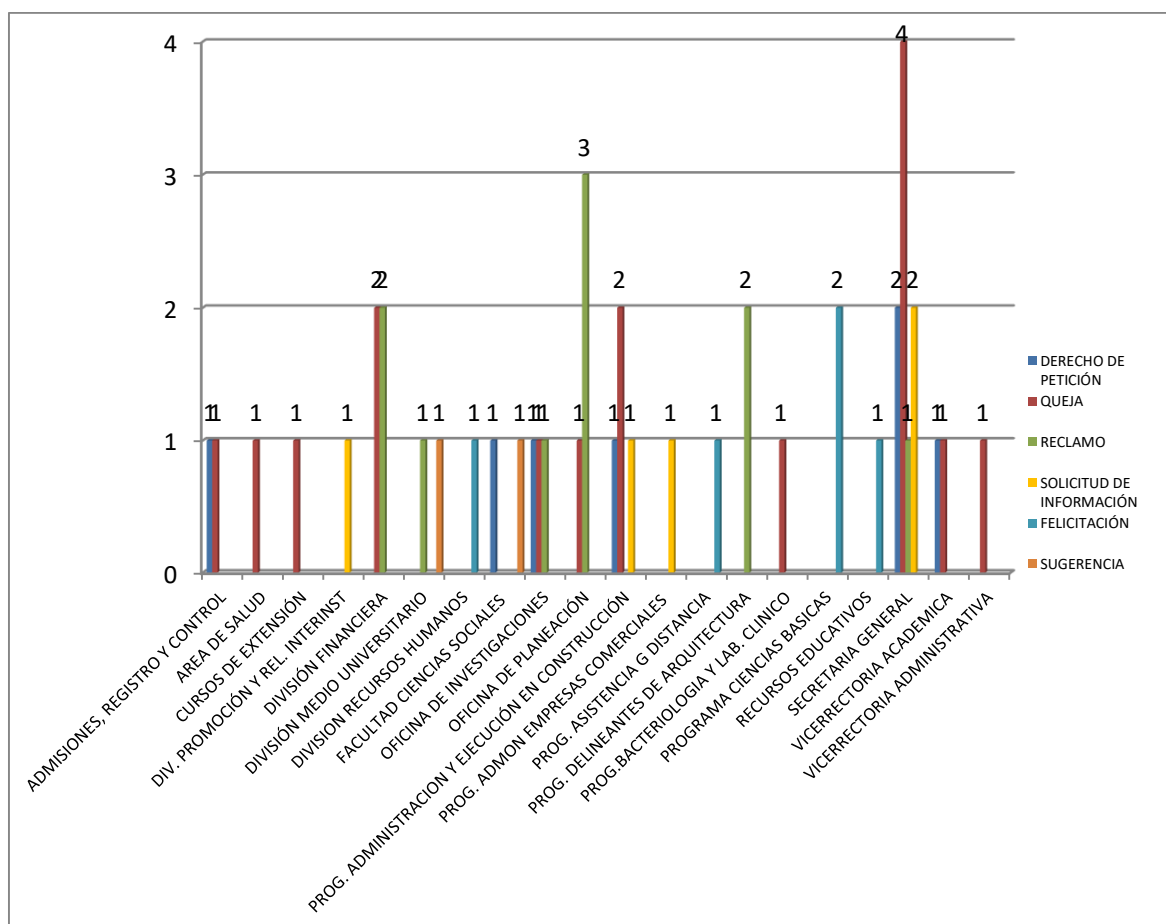
❖ PQRSF recibidas por dependencias.

La siguiente grafica representa el número de solicitudes realizadas a las dependencias registradas en el aplicativo ISODOC-PQRSF, en esta se evidencia que el mayor número de solicitudes se han realizado a la Secretaria General y División Financiera.

Así mismo se evidencia que el mayor número de solicitudes registradas de acuerdo con su tipología es quejas con 16 y reclamos con 10.

Es preciso mencionar que el tiempo de respuesta es de acuerdo a lo establecido por la ley según el caso.

Gráfica 5. Datos comparativos PQRSF por dependencias



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF 2019-2

❖ Comparativos datos

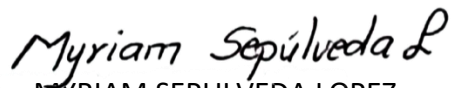
En cuanto a este análisis no es posible realizarlo teniendo en cuenta que de acuerdo a la recomendación de la Oficina de Control Interno se cambia los tiempos de presentación del informe pasando de semestral a trimestral.

Fortalezas

- A la fecha se encuentran solucionadas 38 de un total de 47 solicitudes registradas en el aplicativo ISODOC-PQRSF, el cual equivale al 81% de las solicitudes.
- El portal web es uno de los medios más utilizados por los usuarios para interponer sus solicitudes.

Oportunidades de mejora

- Mal funcionamiento del aplicativo ISODOC-PQRSF, lo cual no ha permitido el registro de PQRSF que llegan por otros canales de atención, la reasignación a las dependencias correspondientes, la solución de las PQRSF, el cierre de las PQRSF que ya están solucionadas o cancelación cuando es el caso.
- Respuesta oportuna a algunas solicitudes.
- Identificar las posibles acciones preventivas que logren reducir este tipo de solicitudes.


MYRIAM SEPULVEDA LOPEZ
Secretaria General

Ivonne R.