



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ D.C. JUNIO 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 segundo trimestre de 2020, por los canales que se encuentran habilitados en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca por la situación actual, 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 este canal de atención habilitado desde la página web para la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y/o felicitaciones.

Además se especifica el número de solicitudes por dependencias efectuados por nuestros usuarios. También se presenta un comparativo frente al periodo inmediatamente anterior.

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 segundo 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.
- Plantear 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. **No habilitada por la situación actual**

Personalmente: en la ventanilla de atención al usuario, recepción — o en Secretaria General, Sede principal. **No habilitada de forma presencial, sino a través del correo correspondencia@unicolmayor.edu.co**

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

Escrito: Habilitada a través del correo electrónico de las áreas

- 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. **No habilitada de forma presencial por la situación actual.**

Ilustración 1 Instalaciones y/o depósitos de los documentos

INSTALACIONES	UBICACIÓN	DESCRIPCIÓN
PRINCIPAL	Calle 28 No. 58-02 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.

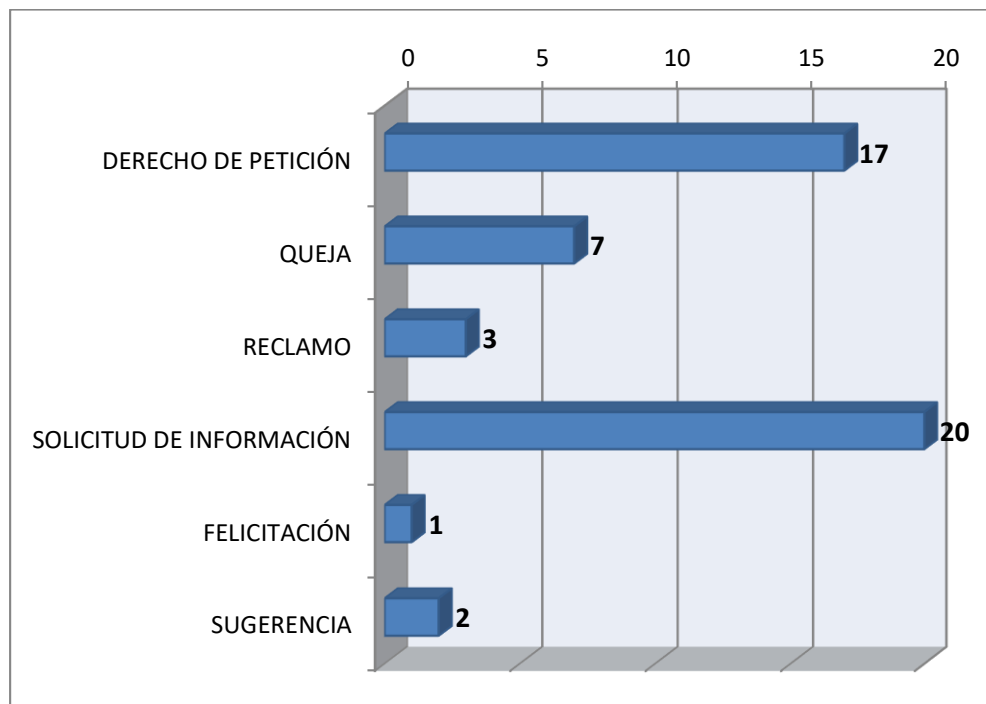
4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En la construcción de este informe se tuvo en cuenta la información consolidada de los registros de las solicitudes mediante el aplicativo ISODOC, del 1 de abril a 30 de junio de 2020, con esta información se logró elaborar gráficas y tablas que dan cuenta del comportamiento de las PQRSF durante el segundo trimestre y en qué estado se encuentran.

❖ Número de PQRSF recibidas de acuerdo con su tipología

En el segundo trimestre de 2020, de acuerdo con la información estadística descargada del aplicativo ISODOC se recibieron 50 PQRSF y existe una creada como prueba del funcionamiento del sistema con la denominación *Denuncia de corrupción*, la cual no se incluye en la estadística, discriminadas según la siguiente clasificación. Gráfica.

Gráfica 1 Clasificación PQRSF



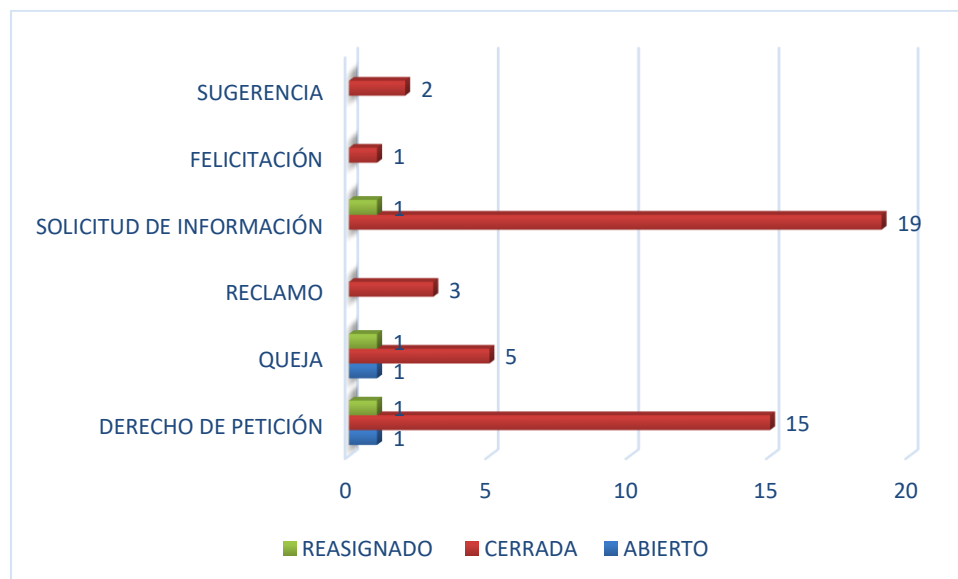
Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF a junio de 2020

En esta se evidencia que 20 de estas son solicitudes de información con un porcentaje representativo de 40% seguido de los Derechos de Petición con 34%, así mismos se identifica que los principales motivos de las solicitudes presentadas mediante el aplicativo PQRSF son:

- Solicitud información copia acta de grado
- Inscripción componentes
- Temas financieros
- Proceso de admisiones
- Costo alto de la matrícula
- Solicitud contenidos temáticos
- Convocatoria concurso docente
- Consulta paz y salvo biblioteca
- Trámites para licencia

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 30 de junio de 2020, de la primera se puede mencionar que 45 de las diferentes tipologías de solicitudes se encuentra cerradas y tan solo 2 de ellas se encuentran abiertas y 3 reasignadas, lo cual evidencia un alto compromiso de las dependencias responsables por dar respuestas a este tipo de solicitudes. Es necesario precisar que se dio respuesta oportuna a las solicitudes mediante correo electrónico debido a que el aplicativo ISODOC estaba presentando fallas en su funcionamiento y una vez se superó el inconveniente se inició el cierre de las PQRSF, por esta razón se encontraran los cierres con fechas posteriores.

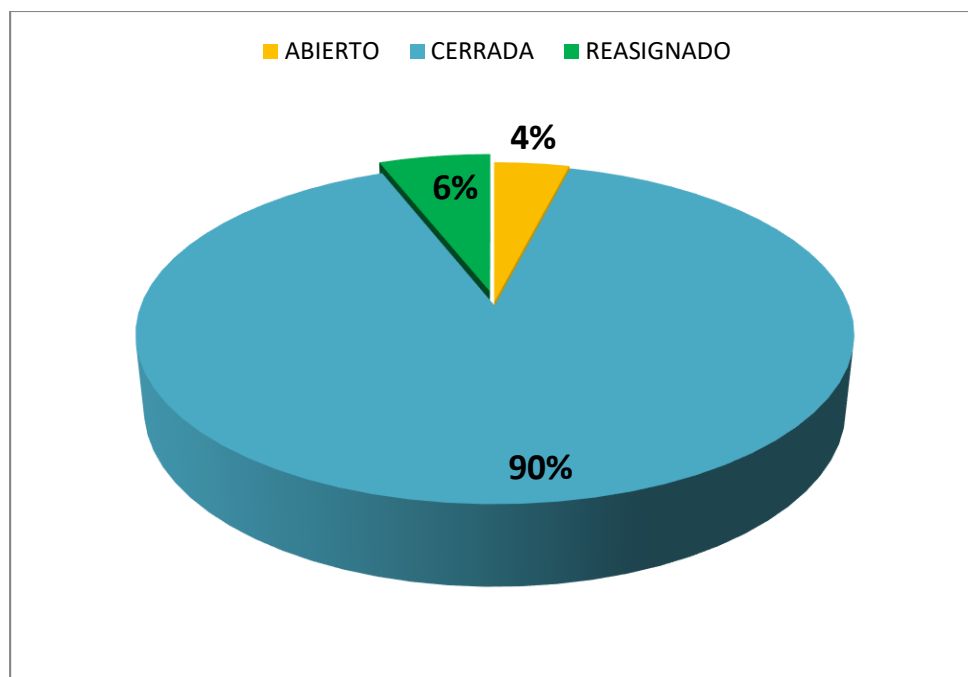
Gráfica 2. Estado de las PQRSF



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

De otro lado se puede evidenciar que un alto porcentaje del total de las PQRSF se encuentran cerradas con un 90%, porcentaje que es relevante en relación con las PQRSF en estado abierto y reasignado.

Gráfica 3. Porcentaje de estado de PQRSF



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

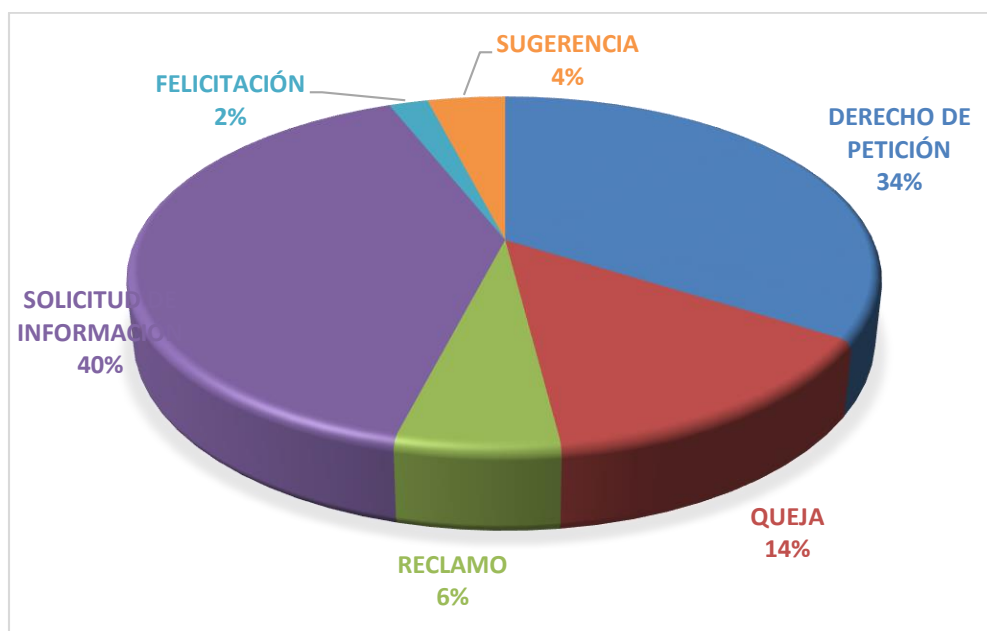
Es importante mencionar que después de solucionadas las dificultades del ISODOC, en cuanto a cruce de anexos entre PQRSF (causa por la cual no se podía ni cerrar ni solucionar PQRSF a través de este), se procedió a subir la evidencia de la respuesta oportuna y cerrar las PQRSF que se encontraban pendientes de realizar estas acciones, igualmente el soporte de respuesta oportuna, reposa en el correo de quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co. Este ejercicio se realizó manualmente revisando cada una de las 50 peticiones, así como las fechas de respuesta, puesto que el aplicativo no da cuenta de las fechas reales en que fueron solucionadas las PQRSF ni de las fechas de cierre por el problema mencionado.

En relación con las dificultades que se estaban presentando con el aplicativo la Oficina de Planeación Sistemas y Desarrollo a través del proveedor dio solución al respecto a principios del mes de junio.

❖ PQRSF recibidas por canal de atención.

En el segundo 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 solicitudes de información con un 40% y derechos de petición con un 34%.

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



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

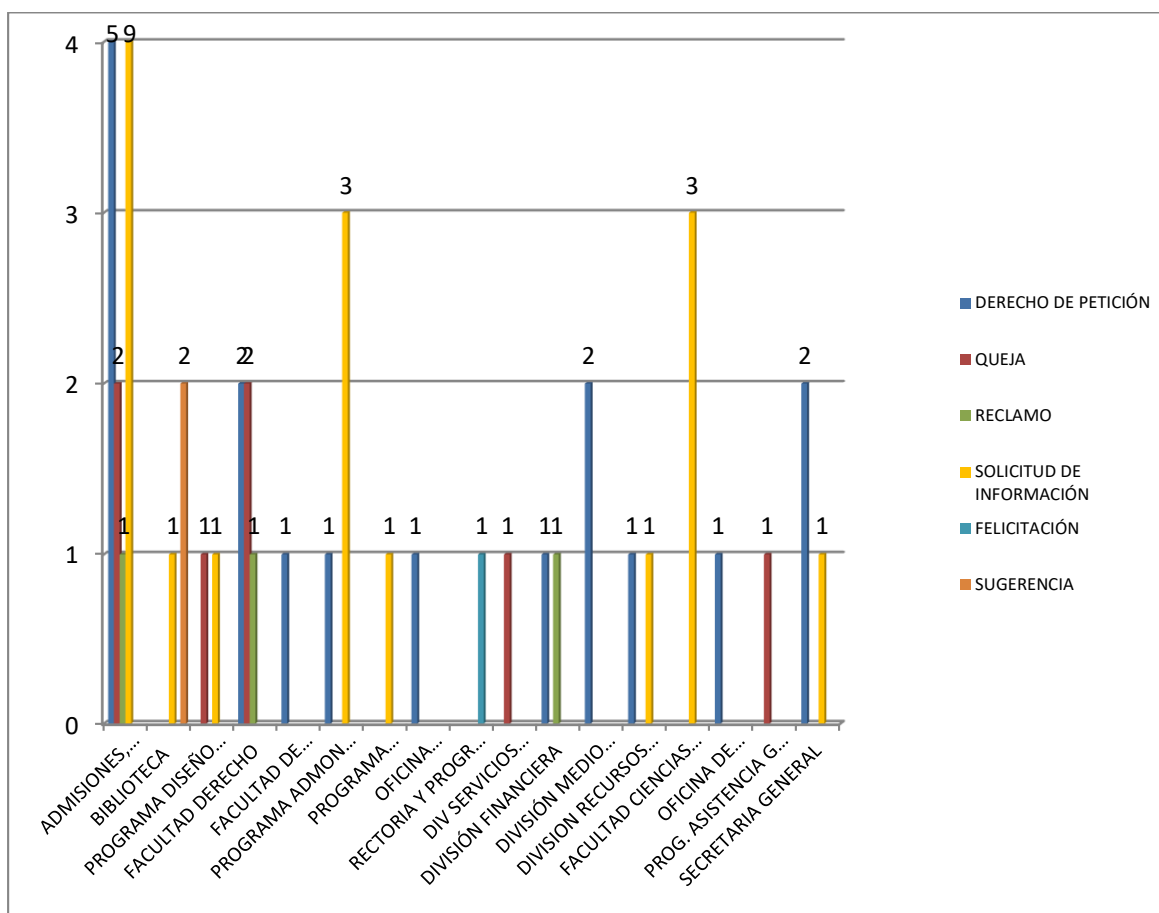
❖ PQRSF recibidas por dependencias.

La siguiente gráfica 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 al área de Admisiones, Registro y Control con 17 en total y Facultad de Derecho con 5 en total.

Así mismo se evidencia que el mayor número de solicitudes registradas de acuerdo con su tipología son solicitudes de información con 20 y derechos de petición con 17 por este medio.

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

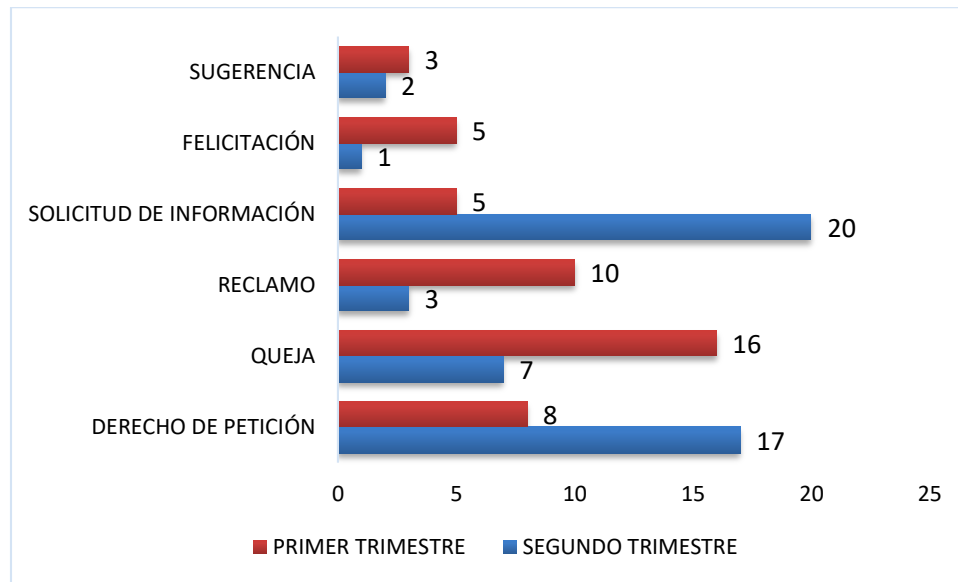


Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF a junio de 2020

❖ Datos comparativos entre primer y segundo trimestre de 2020

En el comparativo se puede observar que para el segundo trimestre aumentaron los derechos de petición y las solicitudes de información y disminuyeron las quejas y reclamos en comparación con el primer trimestre, lo cual evidencia una participación más activa del usuario a través de web para acceder a la información de la universidad, lo anterior podría ser posible debido al cierre temporal de la prestación del servicio presencial en las instalaciones de la Universidad a causa de la pandemia.

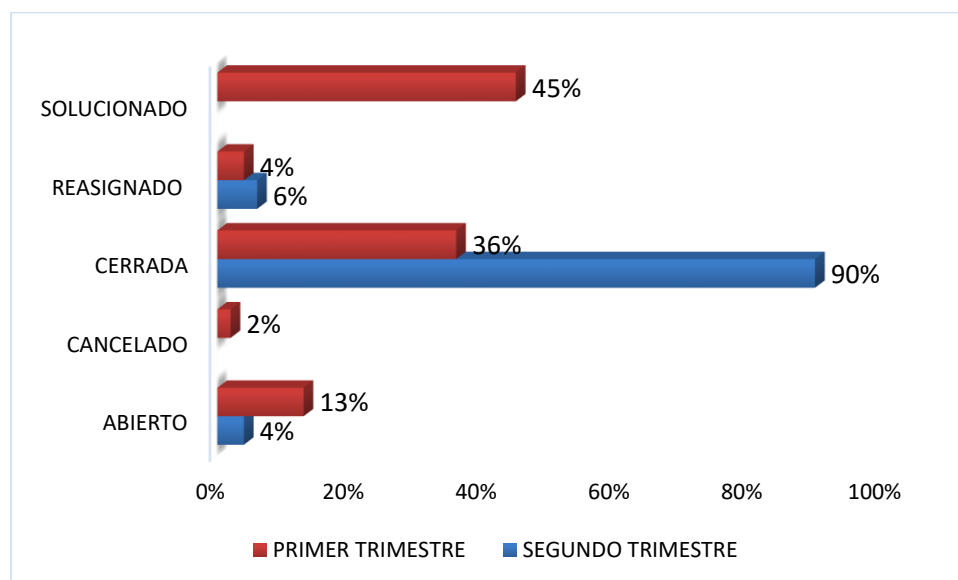
Gráfica 6 Datos comparativos PQRSF por tipología, primer y segundo trimestre 2020



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSF 2020

En la siguiente gráfica se puede observar que, para el primer trimestre de 2020, habían PQRSF se encontraban en estado de solucionada y cerradas con un alto porcentaje, mientras que para este trimestre el mayor porcentaje corresponde a las PQRSF en estado cerrado.

Gráfica 7 Datos comparativos PQRSF por estado, primer y segundo trimestre 2020

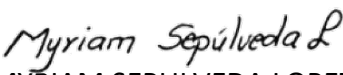


Fortalezas

- A la fecha se encuentran solucionadas y cerradas 45 de un total de 50 solicitudes registradas en el aplicativo ISODOC-PQRSF, el cual equivale al 90% de las solicitudes.
- El portal web es uno de los medios más utilizados por los usuarios para interponer sus solicitudes.

Oportunidades de mejora

- Se dio solución a las fallas que estaba presentando el aplicativo ISODOC-PQRSF, sin embargo, se va a evidenciar en estas fechas de cierre posteriores a la oportuna solución de las PQRSF, por tanto, esta mejora se evidenciará en el reporte del próximo trimestre.
- Falta de respuesta oportuna a algunas solicitudes.
- Algunas de la áreas académicas o administrativas no envían copia de la respuesta a el correo de quejas y reclamos, lo cual dificulta la verificación de respuesta oportuna.
- Identificar las posibles acciones preventivas que logren reducir este tipo de solicitudes.
- Asignar a una persona con el perfil adecuado que se dedique solo a las actividades de PQRSF como se venía manejando en años anteriores (recomendación en informe de auditoría control interno 2019), con el fin de que se adelanten las actividades pendientes, lo anterior en atención a que la persona que se encuentra apoyando este proceso solo puede cumplir con la revisión diaria del aplicativo, reasignación a dependencias según corresponda y elaboración del informe trimestral de PQRSF, por cuanto tiene otro cargo asignado (verificación de títulos y elecciones)


MYRIAM SEPULVEDA LOPEZ
Secretaria General

Ivonne R.