



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,  
SUGERENCIAS, FELICITACIONES O/Y DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN

TERCER TRIMESTRE DE 2020

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE 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, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) recibidas y gestionadas durante el tercer 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, felicitaciones y/o denuncias; así mismo se evidencia la estadística de los Derechos de petición recibidos por el sistema Orfeo.

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, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) recibidas y gestionadas durante el tercer trimestre de 2020, teniendo como fuente de información el aplicativo ISODOC y los Derechos de petición recibidos por el sistema Orfeo, 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, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) 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 PQRSFD, "Registro de PQRSFD, 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](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co)**

**Correo electrónico:** a través del correo institucional: [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto: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	DESCRIPCION
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 POSGRADOS	Calle 34 No. 5-45 Bogotá	Funcionamiento de los programas de pregrado y posgrado correspondientes a la Facultad.
FUNZA	Calle 34 No. 5-71 Bogotá	En esta sede se concentran la Maestría y especializaciones. También encontramos el Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico.
	Calle 15 No. 6-40 Funza, Cundinamarca	Extensión de la Facultad de Administración y Economía donde se oferta el programa Asistencia Gerencial Presencial.

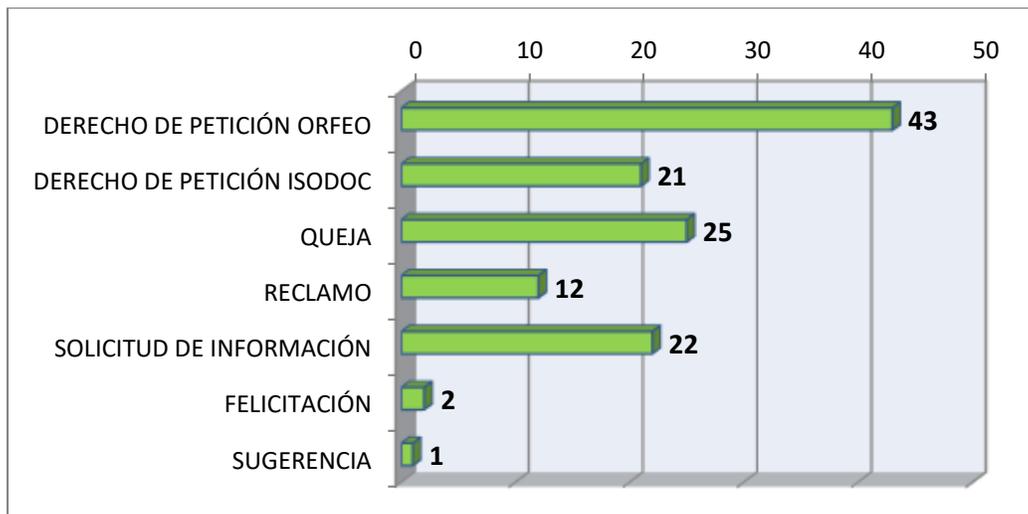
#### 4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

En la construcción de este informe se tuvo en cuenta la información consolidada de los registros de las solicitudes mediante el aplicativo ISODOC y los Derechos de Petición recibidos mediante sistema Orfeo, del 1 de julio a 30 de septiembre de 2020, con esta información se logró elaborar gráficas y tablas que dan cuenta del comportamiento de las PQRSFD durante el tercer trimestre y en qué estado se encuentran.

##### ❖ Número de PQRSFD recibidas de acuerdo con su tipología

En el tercer trimestre de 2020, de acuerdo con la información estadística descargada del aplicativo ISODOC y sistema Orfeo se recibieron 83 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación. Gráfica.

Gráfica 1 Clasificación PQRSFD



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a septiembre de 2020

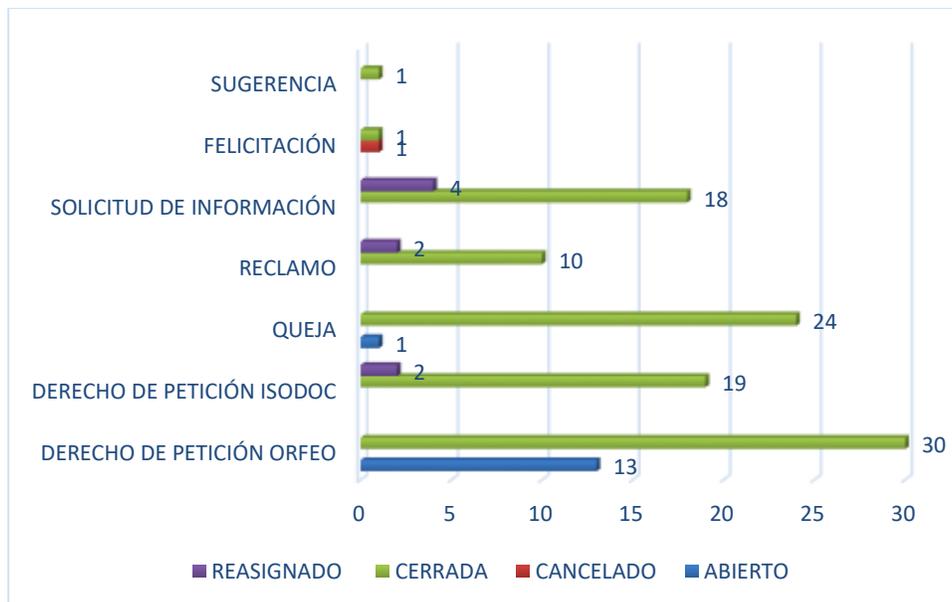
En la gráfica se puede observar un número significativo de 64 Derechos de petición recibidos a través de Orfeo e Isodoc con un porcentaje frente a las otras solicitudes de 51% seguido de quejas con un 20% y solicitudes de información con un 17%, lo cual refleja un balance positivo en cuanto al uso de estas herramientas para la comunicación con la Universidad; así mismos se identifica que los principales motivos de las solicitudes presentadas mediante el aplicativo PQRSFD son:

- Solicitud información copia acta de grado
- Reto a la U
- Devolución de dinero matrícula
- Falta de cupos en componentes temáticos
- No se envió link para votar consulta a la comunidad designación Rector 2020-2024
- Bono alimenticio

- Procesos de homologación
- Inscripción de electivas
- Atención al ciudadano
- Eliminación de la base de datos de la Universidad
- Información convalidación títulos
- Certificado de estudios
- Solitud información readmisión
- Fecha pago matriculas
- Beneficios Ministerio Educación
- Solicitud relación de notas
- Proceso de admisiones
- Felicitación equipo de sistemas

De otro lado, las siguientes gráficas evidencia el número y porcentaje de PQRSFD de acuerdo con su tipología y estado en que se encuentran a 30 de septiembre de 2020, de la primera se puede mencionar que 103 de las diferentes tipologías de solicitudes se encuentra cerradas y tan solo 14 de ellas se encuentran abiertas y 8 reasignadas, lo cual evidencia un alto compromiso de las dependencias responsables por dar respuestas a este tipo de solicitudes. Es preciso mencionar que una de las PQRSFD se encuentra en estado cancelada porque se creó como prueba del sistema.

Gráfica 2. Estado de las PQRSFD



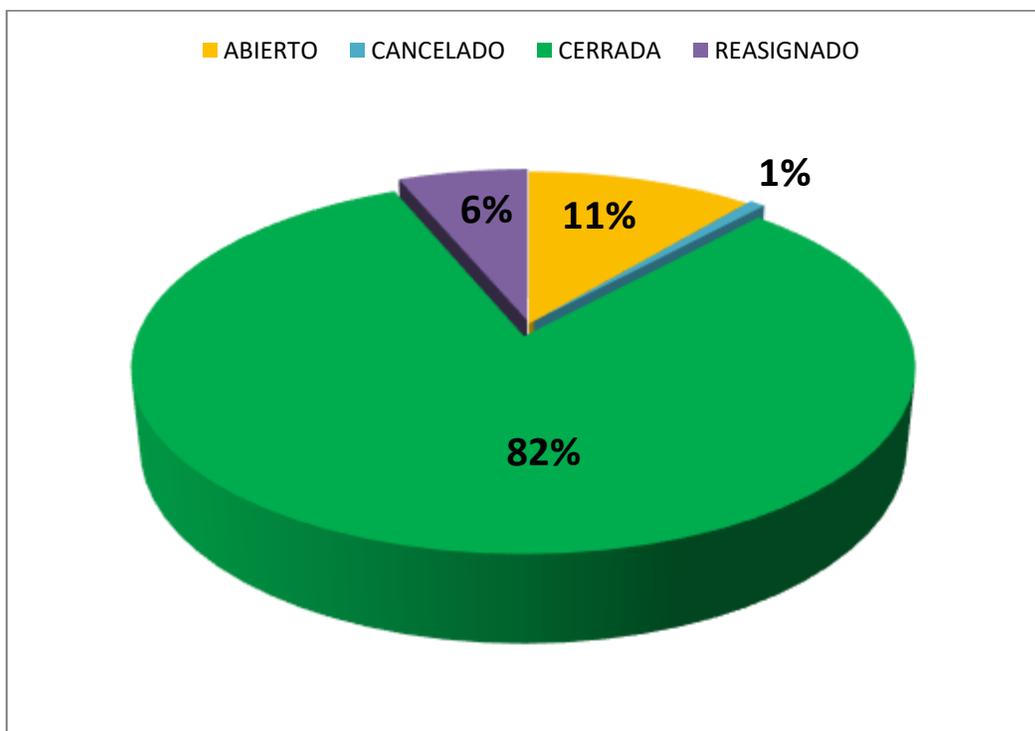
Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a septiembre de 2020

En el mismo contexto, es relevante que la tipología más empleada por los usuarios para hacer sus solicitudes mediante los Derechos de Petición con un total de 64, distribuidos de la siguiente

forma 43 ingresados por el sistema Orfeo y 21 por el aplicativo ISODOC, de lo anterior se puede expresar que 49 de estos se dio respuesta y 13 se encuentran en proceso de respuesta o no se cuenta con copia de la respuesta.

De otro lado se puede evidenciar que un alto porcentaje del total de las PQRSFD se encuentran cerradas con un 82%, porcentaje que es relevante en relación con las PQRSFD en estado abierto y reasignado.

Gráfica 3. Porcentaje de estado de PQRSFD



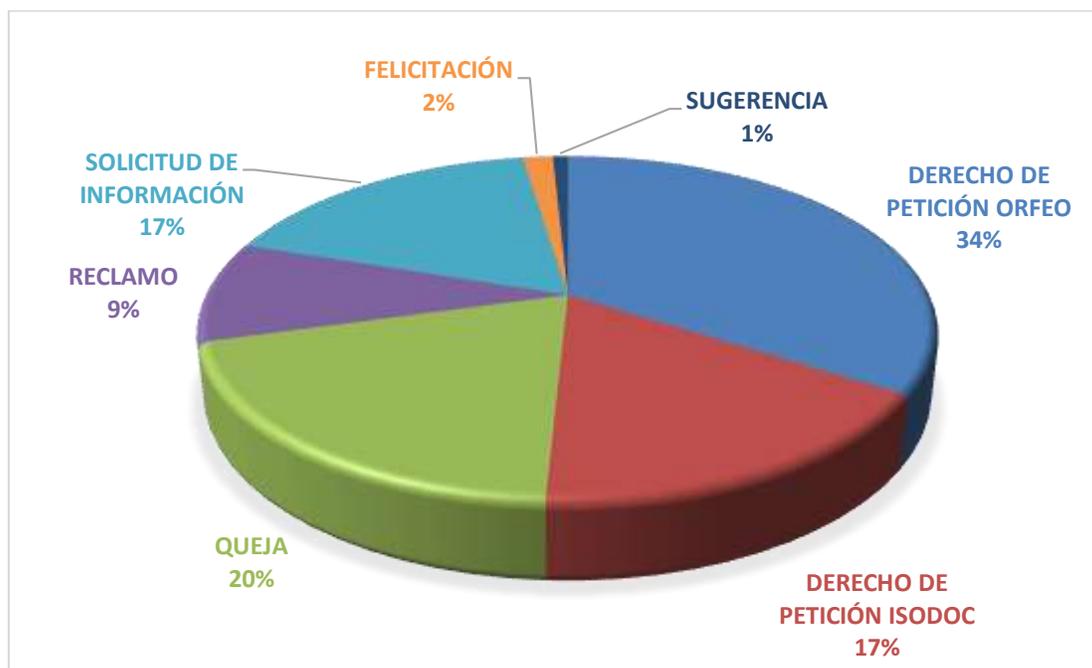
Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a septiembre de 2020

#### ❖ **PQRSFD recibidas por canal de atención.**

Para el tercer trimestre de 2020, se evidencia que el 66% del total de solicitudes fueron recibidas por web y el 34% por el sistema Orfeo, estas fueron distribuidas por tipología de acuerdo con la siguiente gráfica, allí se puede apreciar que el mayor porcentaje de solicitudes se realizan a través de Derechos de Petición con un 51%, seguido de quejas con 20% y solicitudes de información con 17%.

Es importante mencionar que este incremento de solicitudes se pudo presentar, en razón a los alivios financieros para los estudiantes ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional.

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



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD a septiembre de 2020

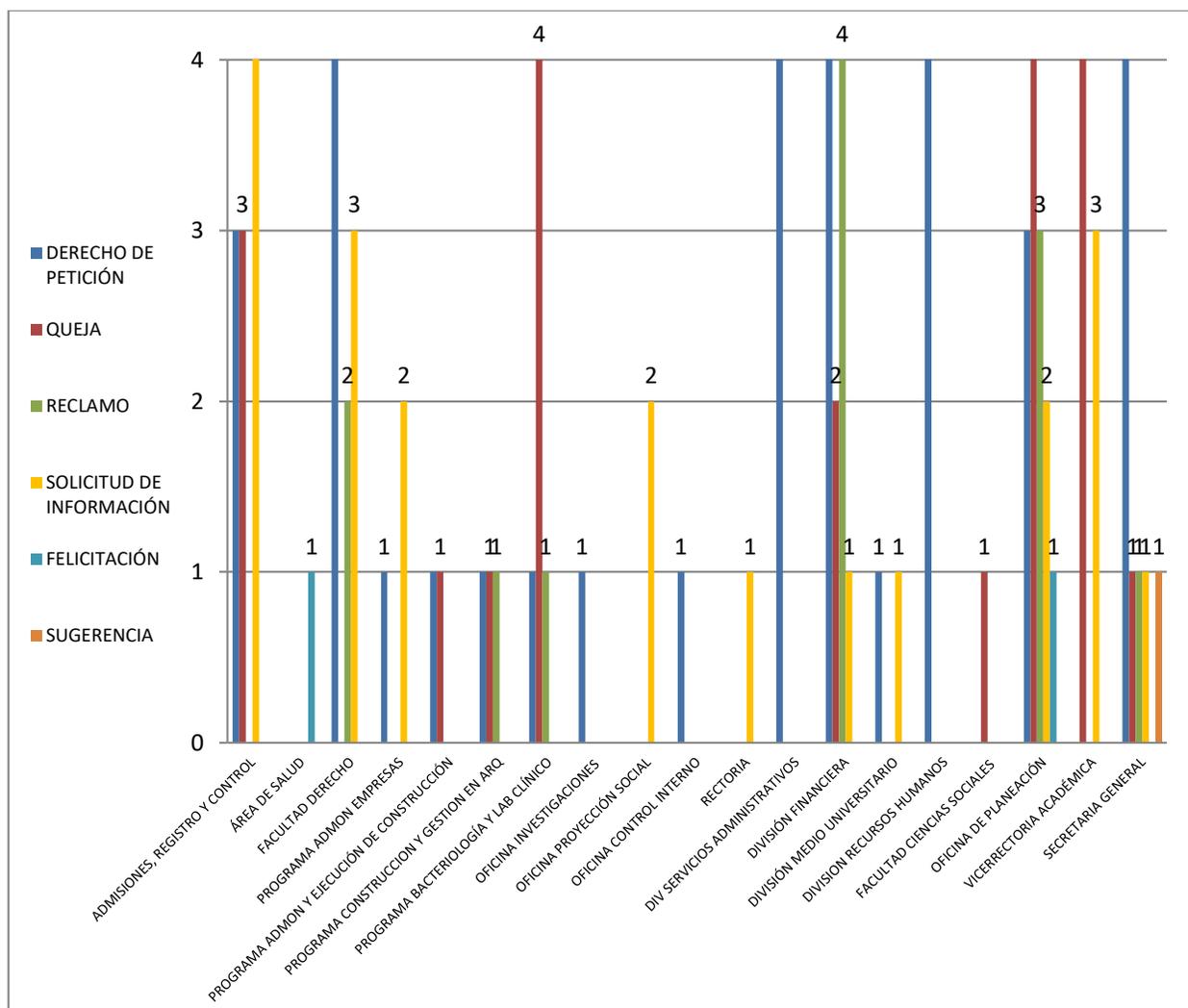
#### ❖ PQRSFD recibidas por dependencias.

Los siguientes datos presentan el número de solicitudes realizadas a las dependencias, registradas en el aplicativo ISODOC-PQRSFD, así como en el sistema Orfeo (Derechos de Petición), en esta se evidencia que el mayor número de solicitudes se han realizado a la División Financiera con 31 en temas relacionados con los auxilios que brinda el Ministerio de Educación y reembolso de dinero por diferentes situaciones; seguido de la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo con 16, Secretaría General con 13, Admisiones, registro y Control 12 y Derecho 10.

Así mismo, se evidencia que el mayor número de solicitudes registradas de acuerdo con su tipología: Derechos de petición 64, seguido de quejas con 25 y solicitudes de información con 22.

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

Gráfica 5. Datos comparativos PQRSFD por dependencias

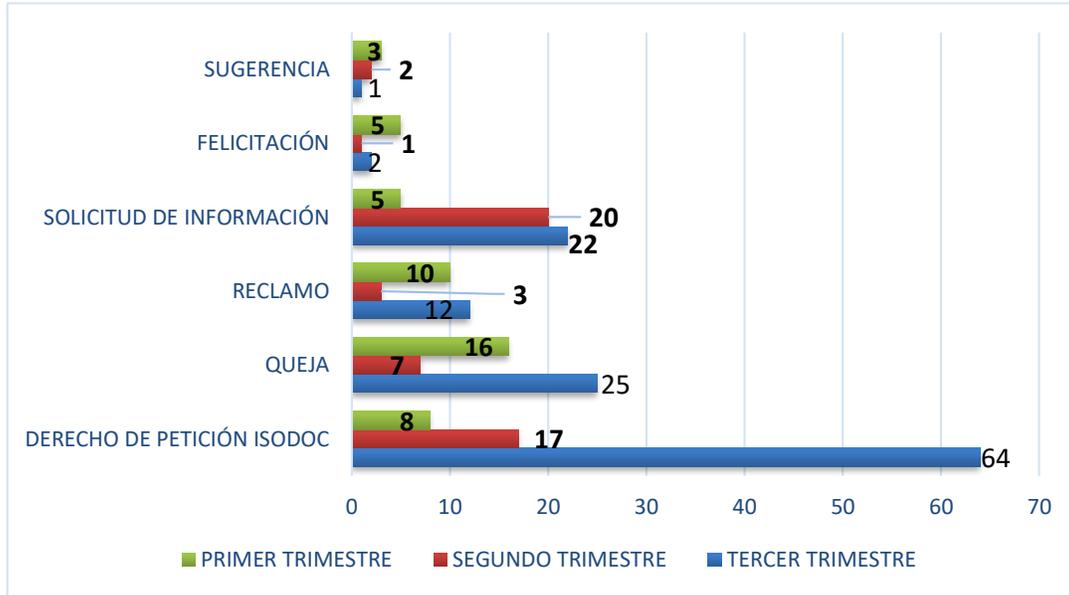


Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD a septiembre de 2020

❖ **Datos comparativos entre primer, segundo y tercer trimestre de 2020**

En el comparativo se puede observar que en el tercer trimestre aumentaron los Derechos de Petición casi tres veces más en comparación de los dos trimestres anteriores, así mismos las quejas conservan un número representativo en relación con los datos pasados, del mismo modo se evidencia que los usuarios hacen uso de la herramienta tramitando sus solicitudes de información a través de este medio, lo anterior se debe al cierre temporal de la prestación del servicio presencial en las instalaciones de la Universidad a causa de la pandemia, lo cual ha contribuido a la utilización de la herramienta para la comunicación entre la universidad y el usuario.

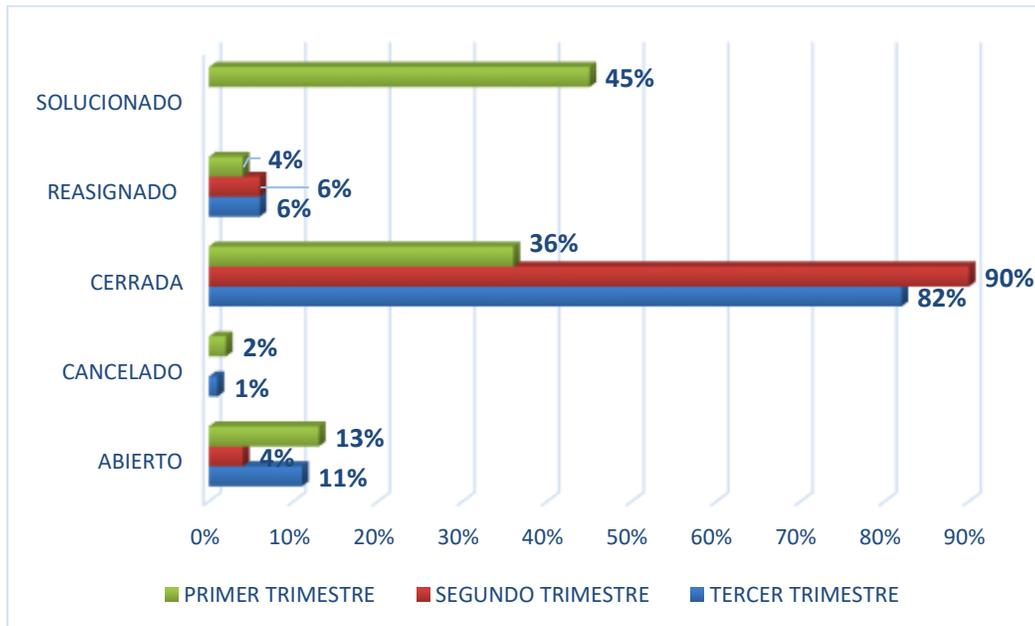
Gráfica 6 Datos comparativos PQRSFD por tipología, primer, segundo y tercer trimestre 2020



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD 2020

En la gráfica comparativa se puede evidenciar para los tres trimestres del año 2020 que se mantiene la tendencia de dar respuesta a la mayor parte de PQRSFD y que en su mayor porcentaje se muestran en estado cerrado y en un menor porcentaje en estado abierto, reasignado, lo cual resalta el compromiso de las áreas por atender las solicitudes de los usuarios

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



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD 2020

## Fortalezas

- A la fecha se encuentran solucionadas y cerradas 103 solicitudes de un total de 126 registradas en el aplicativo ISODOC-PQRSFD y sistema Orfeo, el cual equivale al 82% de las mismas.
- El portal web y Orfeo es uno de los medios más utilizados por los usuarios para interponer sus solicitudes.
- Se elaboró el plan de mejora del proceso Fomento a la participación de los usuarios a fin de mitigar las oportunidades de mejora identificadas.
- Se actualizó y publicó en ISODOC la **“GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN – PQRSFD”**
- Se actualizó el formato de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN.

## Oportunidades de mejora

- Algunas de las 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.
- No se evidencia la respuesta de los Derechos de Petición de algunas de las áreas académicas o administrativas por Orfeo, pese a las recomendaciones de correspondencia en cuanto a responder sobre el documento padre radicado por este sistema, lo cual dificulta llevar una trazabilidad del mismo.
- 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 PQRSFD 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 PQRSFD, por cuanto tiene otro cargo asignado (verificación de títulos y elecciones)

## Sugerencias de los usuarios

A continuación, se transcriben las sugerencias presentadas por los usuarios para el tercer trimestre mediante el aplicativo ISODOC-PQRSFD:

- *“La administración de la universidad, deberían habilitar líneas telefónicas para atención a estudiantes, los canales de chat y correo electrónico en muchas ocasiones no son oportunos a los requerimientos. Muchas gracias”*

  
**CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA PÁEZ**  
Secretaria General