



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

CUARTO TRIMESTRE DE 2020

SECRETARÍA GENERAL

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE 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 cuarto 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 cuarto 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.
- Evidenciar las sugerencias propuestas por los usuarios a fin de mejorar 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**

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	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 15 No. 6-40 Funza, Cundinamarca	En esta sede se concentran la Maestría y especializaciones. También encontramos el Centro de Conciliación y Consultorio Jurídico.
		Extensión de la Facultad de Administración y Economía donde se oferta el programa Asistencia Gerencial Presencial.

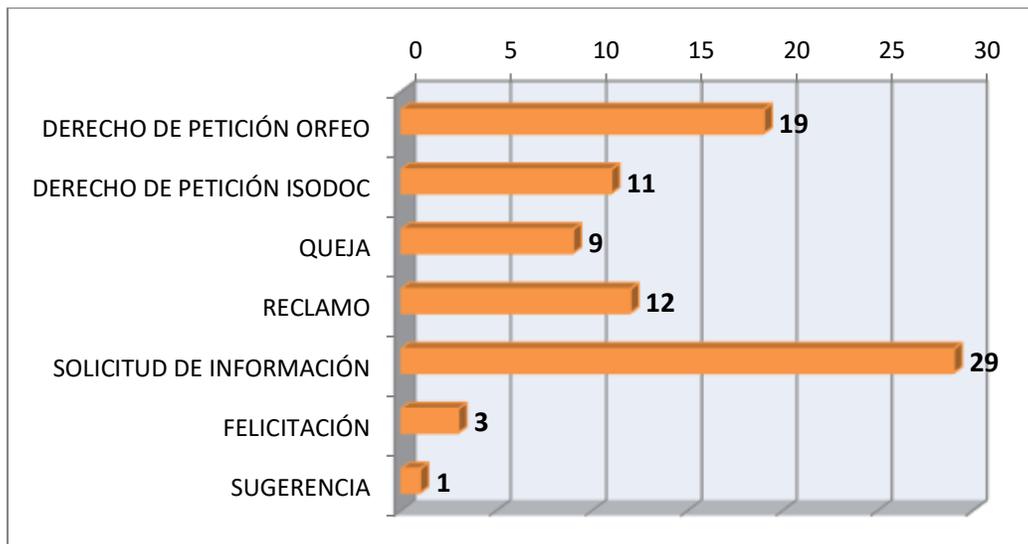
4. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Para la elaboración de este informe se tuvo en cuenta la información consolidada en los registros del aplicativo ISODOC y los Derechos de Petición recibidos mediante sistema Orfeo, del 1 de octubre a 31 de diciembre de 2020, utilizando esta información se elaboraron gráficas y tablas, las cuales dan cuenta del comportamiento de las PQRSFD durante el cuarto trimestre y el estado en que se encuentran.

❖ Número de PQRSFD recibidas de acuerdo con su tipología

En el cuarto trimestre de 2020, de acuerdo con la información estadística descargada del aplicativo ISODOC y sistema Orfeo, se recibieron 84 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación. Gráfica.

Gráfica 1 Clasificación PQRSFD



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

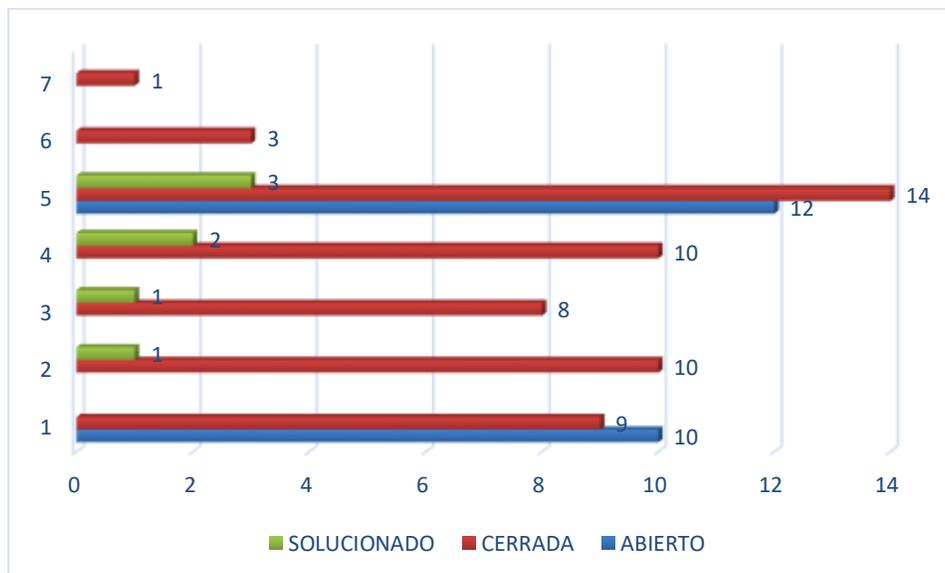
En la gráfica se puede observar un número significativo de 30 Derechos de petición recibidos a través de Orfeo e Isodoc con un porcentaje frente a las otras solicitudes de 36% seguido de solicitudes de información con un 34% y reclamos con un 14%, lo cual refleja el uso de esta herramienta por parte de los usuarios para la comunicación con la Universidad; así mismos se identifica que los principales motivos de las solicitudes presentadas mediante el aplicativo PQRSFD son:

- Solicitud atención telefónica
- Solicitud duplicada de diploma
- Certificados de notas
- Prueba de ingreso

- Actualización datos
- Inscripción a programas
- Programación salida pedagógica
- Solicitud información copia acta de grado
- Solicitud copia Acta de grado
- Pago derechos de grado
- Certificados de estudios
- Validación de título
- Información sobre matricula
- Aclaración pago de locker
- Aclaración puntaje prueba de admisión
- Devolución de dinero
- Aplicación de convenios
- Información bono alimenticio
- Certificación título de programa
- Reembolso de dinero
- Felicitar a docente
- Proceso de Admisión

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 31 de diciembre de 2020, de la primera se puede mencionar que 55 solicitudes se encuentran cerradas en el marco de las diferentes tipologías y tan solo 22 de ellas se encuentran abiertas y 7 solucionadas, lo cual evidencia un alto compromiso de las dependencias responsables por dar respuestas a este tipo de solicitudes.

Gráfica 2. Estado de las PQRSFD

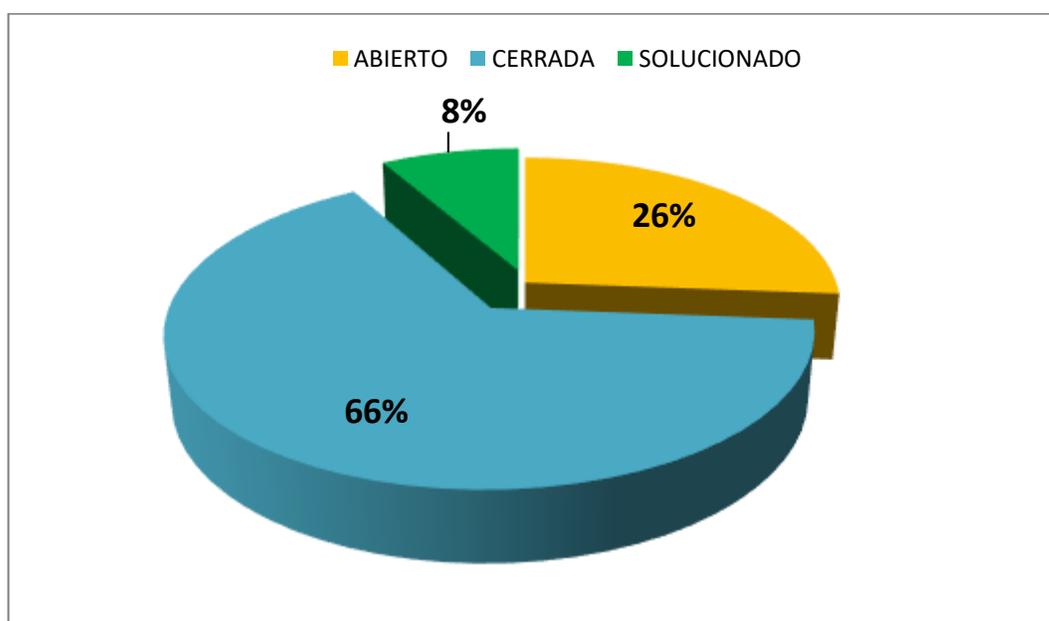


Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a diciembre 2020

Del mismo modo, es relevante que la tipología más empleada por los usuarios son los Derechos de Petición con un total de 30, distribuidos de la siguiente forma 19 ingresados por el sistema Orfeo y 11 por el aplicativo ISODOC, de lo anterior se puede expresar que 19 de estos se dio respuesta y 11 se encuentran en proceso de respuesta o no se cuenta con copia de la respuesta. También es de resaltar que la otra tipología más usada es la de solicitud de información con un total de 29.

En el análisis porcentual, se puede evidenciar que el 66% del total de PQRSFD se encuentran cerradas y el 8% solucionados, porcentajes que son relevantes en relación con las PQRSFD en estado abierto.

Gráfica 3. Porcentaje de estado de PQRSFD

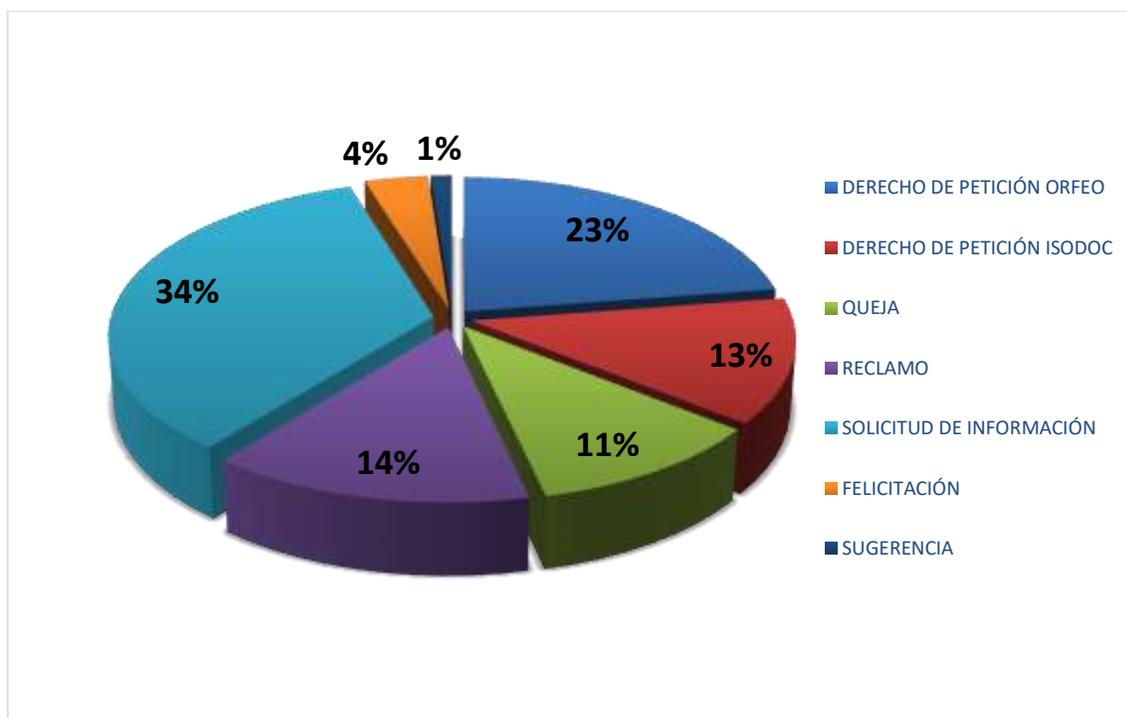


Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a diciembre de 2020

❖ PQRSFD recibidas por canal de atención.

Para el cuarto trimestre de 2020, se evidencia que el 77% del total de solicitudes fueron recibidas por web y el 23% 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 36% seguido de solicitudes de información con 34%.

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



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

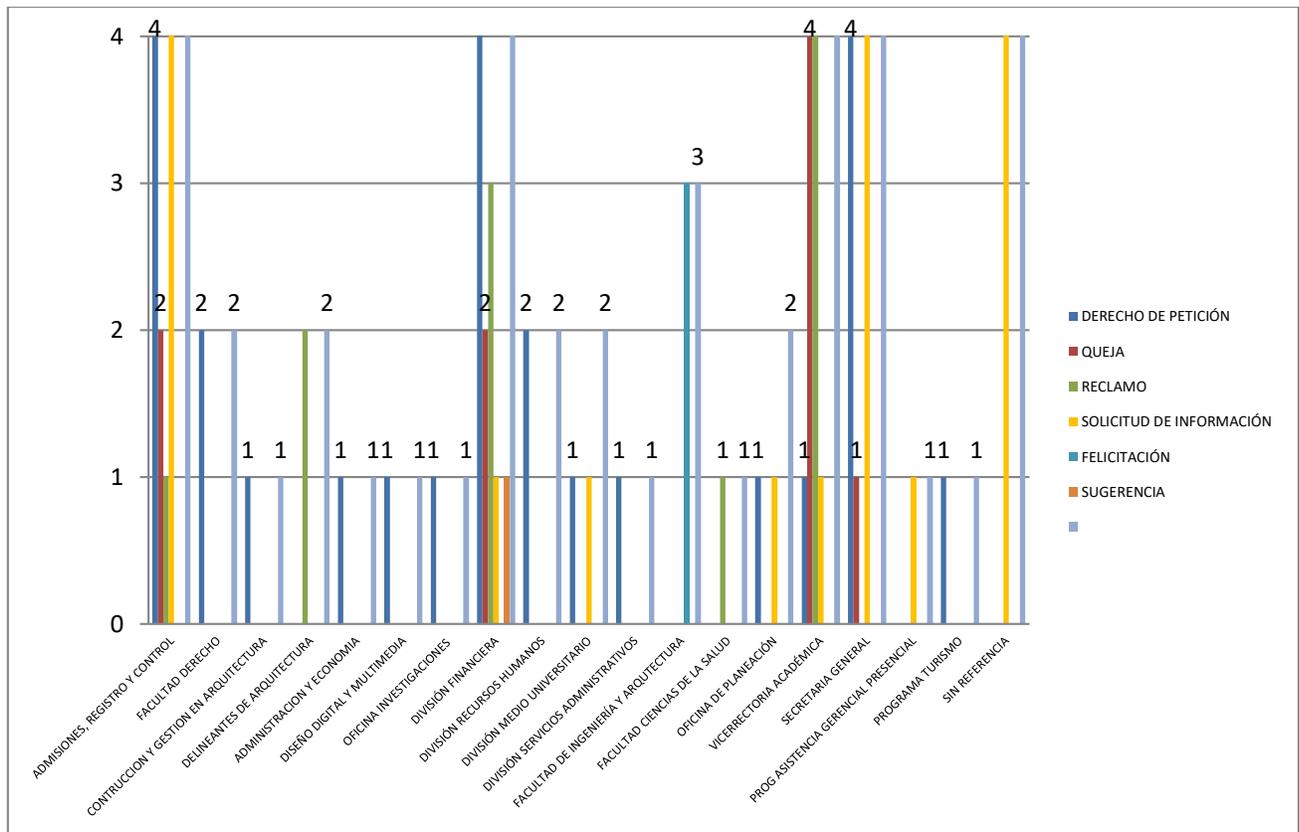
❖ PQRSFD recibidas por dependencias.

El análisis estadístico de acuerdo con los siguientes datos evidencia el número de solicitudes realizadas por los usuarios a las dependencias, mediante el aplicativo ISODOC-PQRSFD y el sistema Orfeo (Derechos de Petición).

En esta grafica se puede apreciar que el mayor número de solicitudes se han realizado a Admisiones, registro y Control con 20, en temas relacionados a inscripción, seguido de la División Financiera con 16, Vicerrectoría Académica con 11 y Secretaria General con 10, entre otras dependencias que el número de solicitudes oscila entre una y dos.

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



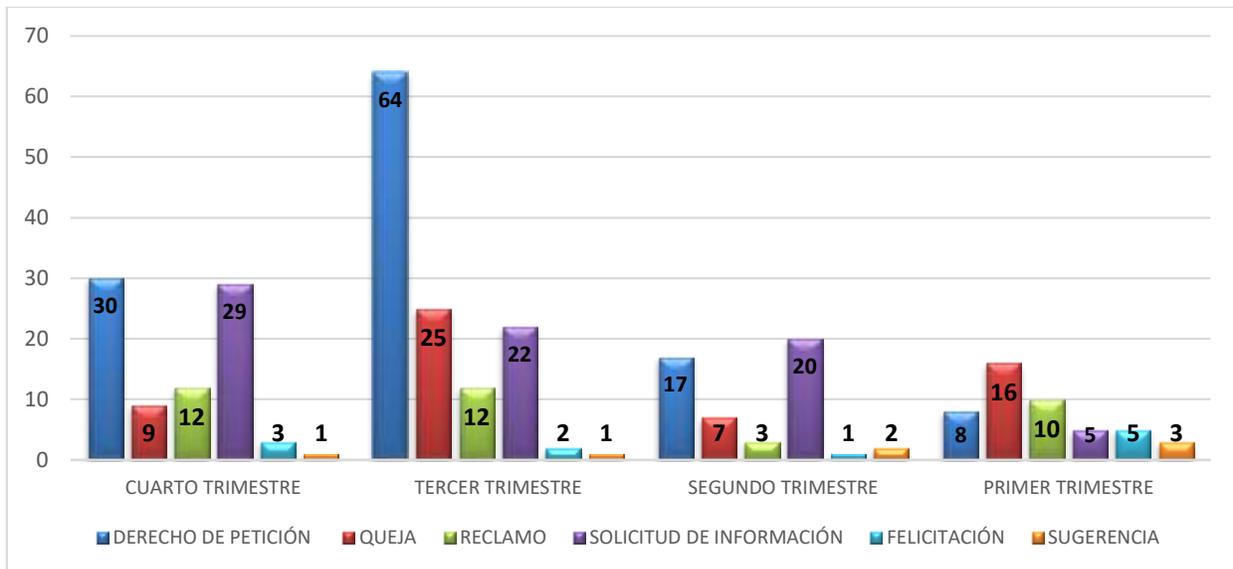
Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD a diciembre de 2020

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

En el análisis comparativo se puede observar que en cuarto trimestre hubo una disminución significativa aproximadamente en un 32% de los Derechos de Petición, en comparación con el tercer trimestre, de igual forma el número de quejas registra un detrimento representativo en relación con los datos del trimestre anterior.

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.

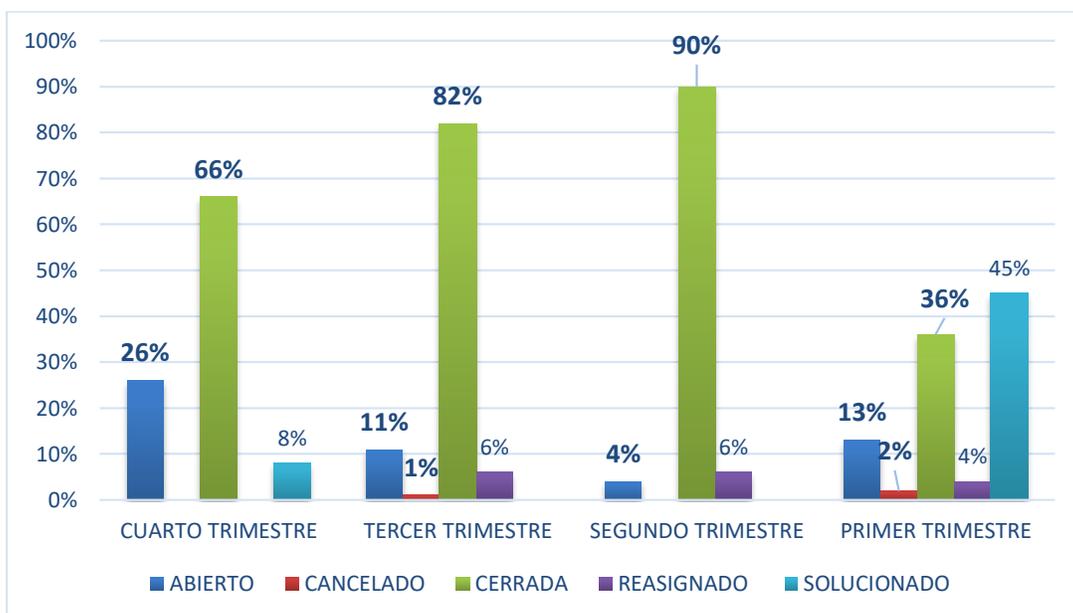
Gráfica 6 Datos comparativos PQRSFD por tipología, primer, segundo, tercer y cuarto trimestre 2020



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD 2020

En la gráfica comparativa se puede evidenciar que, para los cuatro trimestres del año 2020, se mantiene la tendencia de dar respuesta al mayor número de PQRSFD, lo cual se representa en un alto porcentaje de solicitudes en estado cerrado y en un menor porcentaje en estado solucionado, abierto, cancelado o reasignado, resultados encaminados al mejoramiento continuo, a fin de brindar a nuestros usuarios una atención oportuna y concluyente.

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



Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD 2020

Fortalezas

- A la fecha se encuentran solucionadas y cerradas 62 solicitudes de un total de 84 registradas en el aplicativo ISODOC-PQRSFD y sistema Orfeo para el cuarto trimestre, el cual equivale al 74% de las mismas.
- El portal web y Orfeo es uno de los medios más utilizados por los usuarios para interponer sus solicitudes.
- Se designó una persona que se encargará del proceso de PQRSFD, lo cual contribuye al seguimiento permanente para la atención de las solicitudes.

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.
- Contratar oportunamente a la persona encargada de PQRSFD, a fin de que este proceso no se atrase y las solicitudes sean atendidas en los tiempos establecidos.

Sugerencias de los usuarios

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

- *“Lo que si me parece bastante costoso es el valor de los derechos de grado. pagar casi \$500000 es una suma que no esperaba. La universidad no dejo en cero pesos la matrícula de este último semestre 2020 y gracias a que mi hijo gano su matrícula de honor por el segundo puesto, pues el pago fue posible.*


CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA PÁEZ
Secretaria General

Ivonne Ricardo Parra