



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

**Secretaría general
Proceso Fomento a la Participación de los Usuarios**

PRIMER TRIMESTRE DE 2021

BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3. ASPECTOS GENERALES	6
3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
3.2 CANALES PARA FORMULAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS 7	7
3.3 AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES	8
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	8
4.1 Utilización de los canales de atención	9
2.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación.....	10
2.3 Tipología de usuarios - ISODOC.....	12
2.4 PQRSFD recibidas por dependencias.	13
2.5 Motivos o temas sobre los cuales se presentan solicitudes.	14
2.6 Estado de las PQRSFD.....	16
2.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD	17
2.8 Sugerencias	18
5. FORTALEZAS	18

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1: <i>Canales de atención</i>	9
Tabla 2 <i>Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	11
Tabla 3: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios - ISODOC</i>	13
Tabla 4. PQRSFD recibidas por asunto aplicativo ISODOC	15
Tabla 5 PQRSFD recibidas por asunto ORFEO	16
Tabla 6 Estado de las PQRSFD. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a diciembre 2020	16
Tabla 7 Oportunidad de gestión PQRSFD.....	17

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1: <i>Canales de atención</i>	9
Gráfica 2 <i>PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	11
Gráfica 3 <i>Clasificación PQRSFD – distribución porcentual. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a marzo de 2021</i>	12
Gráfica 4: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios - ISODOC</i>	13
Gráfica 5. Datos comparativos PQRSFD por dependencias	14
Gráfica 7 Porcentaje de estado de PQRSFD	17
Gráfica 8 Oportunidad de gestión PQRSFD	18

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág
Ilustración 1 Divulgación canales de atención en la página Web	10
Ilustración 2 Formulario registro PQRSFD página web	10

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el análisis de la información y los resultados obtenidos, producto de las diferentes modalidades de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) recibidas y atendidas por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca a través de los diferentes canales de atención que se encuentran habilitados para tal fin, las cuales corresponden al primer trimestre de 2021. Para la atención de estas PQRSFD se tienen en cuenta las políticas y disposiciones internas establecidas mediante la Resolución 392 del 22 de febrero de 2016 y la Guía Metodológica para la administración de PQRSFD – EFPGS-01.

Las estadísticas presentadas describen el número total de solicitudes por cada categoría o modalidad que se encuentra parametrizada en el Aplicativo ISODOC, este canal de atención está habilitado en la página web desde el formulario electrónico para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias; así mismo se evidencia la estadística de los derechos de petición recibidos por la herramienta de radicación de correspondencia denominado ORFEO, durante el periodo en mención. También, se especifica el número de solicitudes recibidas por dependencias, categorizado por personas naturales y jurídicas.

Finalmente, se realiza un análisis de las fortalezas y oportunidades de mejora, esto con el objetivo de trabajar en las debilidades halladas, y con el análisis de estos datos mejorar la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar la información relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) recibidas y gestionadas durante el primer trimestre de 2021, teniendo como fuente de información el Aplicativo ISODOC y los derechos de petición recibidos mediante la herramienta ORFEO, con el fin de analizar características y variables de la gestión a los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios y grupos de valor 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 s denuncias (PQRSFD) de acuerdo a las disposiciones normativas.
- Evidenciar las fortalezas y debilidades a fin de mejorar la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

3. ASPECTOS GENERALES

En el mes de febrero de 2021 se procedió a la actualización del micrositio del Sistema de PQRSFD <https://bit.ly/3syriyR>, con el fin de mantener informados a nuestros usuarios frente a la recepción y trámite de sus solicitudes y así mismo, en la página web se divulgan los canales de atención que se encuentran disponibles.

3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Queja:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta o resolución.
- **Reclamo:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- **Sugerencia:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias.
- **Petición/ Derecho de petición:** según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

En otras palabras, es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas dentro de los términos de ley, oportuna clara, completa y de fondo del asunto solicitado.

- **Denuncia por corrupción:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

- **Solicitud de información** Es el requerimiento que hace un ciudadano (a) con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado y acceder a la información pública.

3.2 CANALES PARA FORMULAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS

En concordancia con la actualización de la Guía Metodológica para la administración de las PQRSFD versión 7, publicada en ISODOC el pasado 26 de febrero de 2021 (esta también se puede consultar por en el siguiente enlace: <https://bit.ly/2S46fro>) y durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ocasionado por la pandemia por COVID-19, la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca ha dispuesto los siguientes canales de atención

- ✓ **Virtual: Formulario electrónico** ingresando a la página web Institucional, Sistema de PQRSFD: “Registro de PQRSFD” (Modulo Servicio al cliente del aplicativo ISODOC) o en el siguiente enlace: <https://unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/registro.nsf>.
- ✓ **Correo electrónico:** a través de quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co.
- ✓ **Escrito:** Remitir la solicitud escrita para su radicación en la ventanilla de Correspondencia a través de la herramienta ORFEO, al correo correspondencia@unicolmayor.edu.co.

Canal	Dirección mail o URL
Correo electrónico correspondencia: Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.	correspondencia@unicolmayor.edu.co
Formulario electrónico Sistema de PQRSFD – página web	https://unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/registro.nsf
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias	quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co

- ✓ **Canales presenciales:** con ocasión a la emergencia sanitaria decretada por el gobierno nacional por el COVID-19 en este momento no están disponibles. Sin embargo, para conocimiento de los usuarios a continuación se hace un recuento de estos:
 - ✓ **Formato** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias por corrupción – PQRSFD – EFPFO-01, disponibles en los buzones ubicados en las

diferentes instalaciones de la Universidad, o documentos escritos y radicados en la ventanilla de Correspondencia de la Universidad

✓ **Buzones** ubicados en las instalaciones de la Universidad:

- Entrada Principal
- División Financiera
- Área de Salud – División Medio Universitario
- Facultad de Ciencias de la Salud
- Cursos de Extensión
- Facultad de Derecho
- Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

✓ **Otros canales**

- ✓ **Línea telefónica:** PBX. (57-1) 2418800 Ext. 121 y 122, Secretaría General.

3.3 AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES

La información presentada se ajusta a los términos de atención en concordancia con el **Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones** del Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*, el Gobierno Nacional extendió los términos para atender las peticiones, estableciendo:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. ...”.

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de la información se tuvieron en cuenta los reportes del aplicativo ISODOC y los derechos de petición recibidos mediante ORFEO, desde el 1 de enero hasta el 31 de marzo de los presentes. Con esta información se elaboraron las siguientes gráficas y tablas las cuales dan cuenta de las diferentes variables que ha tenido en cuenta la Universidad Colegio Mayor de

Cundinamarca para medir el comportamiento de que han tenido las PQRSFD durante el periodo en mención.

De esta forma a continuación se presentan los resultados obtenidos:

4.1 Utilización de los canales de atención

Durante el primer trimestre del año se recibieron un total de 171 PQRSFD, en la tabla y gráfica que se muestran a continuación se evidencia que, el formulario electrónico disponible en la página web y su enlace con el aplicativo ISODOC representa el 80% y ORFEO el 20% de uso, como canales utilizados por los usuarios para la radicación de las diferentes de PQRSFD.

CANALES DE ATENCIÓN:		
FORMULARIO WEB - ISODOC	137	80%
VENTANILLA RADICACIÓN - ORFEO	34	20%
TOTAL	171	100%

Tabla 1: Canales de atención



Gráfica 1: Canales de atención

El uso de los canales virtuales para la recepción de PQRSFD continúan siendo alto, esto debido a las restricciones decretadas por las autoridades nacionales y locales, a causa de la emergencia sanitaria que se presenta en el territorio nacional.



Ilustración 1 Divulgación canales de atención en la página Web

Los canales que se encuentran disponibles para la radicación de las diferentes modalidades de PQRSFD en la actualidad son:

- Ventanilla de Correspondencia: correspondencia@unicolmayor.edu.co
- Correo: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co
- Formulario electrónico Sistema de PQRSFD – página web: <https://bit.ly/3xbojzQ>

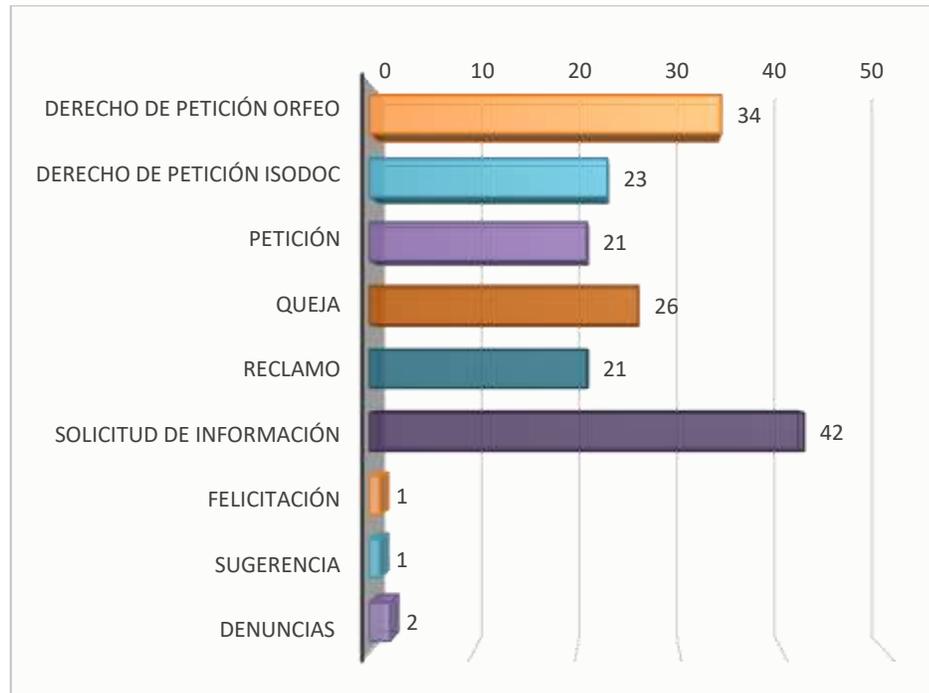
Ilustración 2 Formulario registro PQRSFD página web

2.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

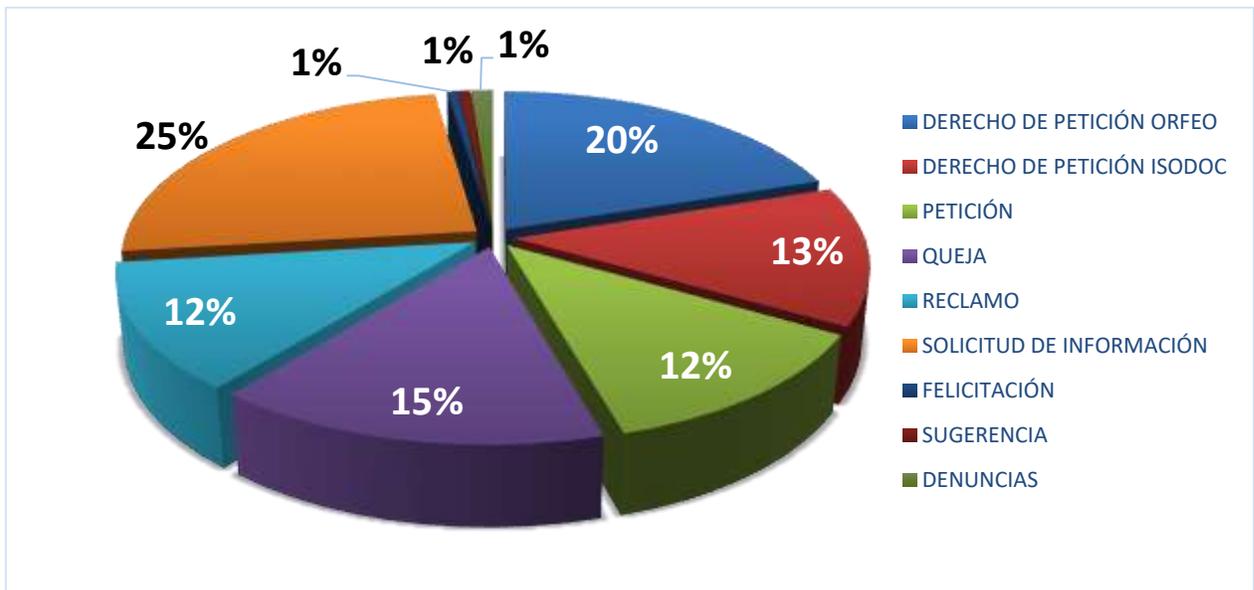
Durante el primer trimestre de 2021 y de acuerdo con los reportes descargados de los aplicativos ISODOC y ORFEO, se recibieron 171 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

MODALIDADES DE PETICIONES CLASIFICACIÓN		
<i>ORFEO</i>		
DERECHO DE PETICIÓN	34	20%
<i>ISODOC</i>		
DERECHO DE PETICIÓN	23	13%
PETICIÓN	21	12%
QUEJA	26	15%
RECLAMO	21	12%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	42	25%
FELICITACIÓN	1	1%
SUGERENCIA	1	1%
DENUNCIAS	2	1%
TOTAL	171	100%

Tabla 2 Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 2 PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 3 Clasificación PQRSFD – distribución porcentual. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a marzo de 2021

En las gráficas anteriores se pueden observar la clasificación de las diferentes modalidades de PQRSFD recibidas. Es así que, mediante ORFEO se recibieron 34 Derechos de petición correspondiente al 20%, y las demás modalidades de peticiones recibidas por ISODOC se encuentran distribuidas así; 23 Derechos de petición con un 13%; 21 peticiones que corresponde al 12%; 26 quejas con un 15%, 21 reclamos con 12%; 42 solicitudes de información que ascienden a 25%, 1 felicitación con una participación de 1%, al igual que las sugerencias y 2 denuncias que corresponden al 1%.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que, los usuarios y grupos de valor acuden a todas las modalidades de PQRSFD que se encuentran disponibles, y que las más utilizada es: solicitudes de información.

2.3 Tipología de usuarios - ISODOC

Durante el primer trimestre de 2021 y de acuerdo con los reportes descargados del aplicativo ISODOC, se recibieron por este canal 137 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor clasificados en dos grupos, siendo estos, las personas naturales y personas jurídicas;

observándose un mayor número de PQRSFD de personas naturales, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

PQRSFD RADICADAS ISODOC TIPOLOGÍA USUARIOS		
PERSONA NATURAL	132	96%
PERSONA JURÍDICA	5	4%
TOTAL	137	100%

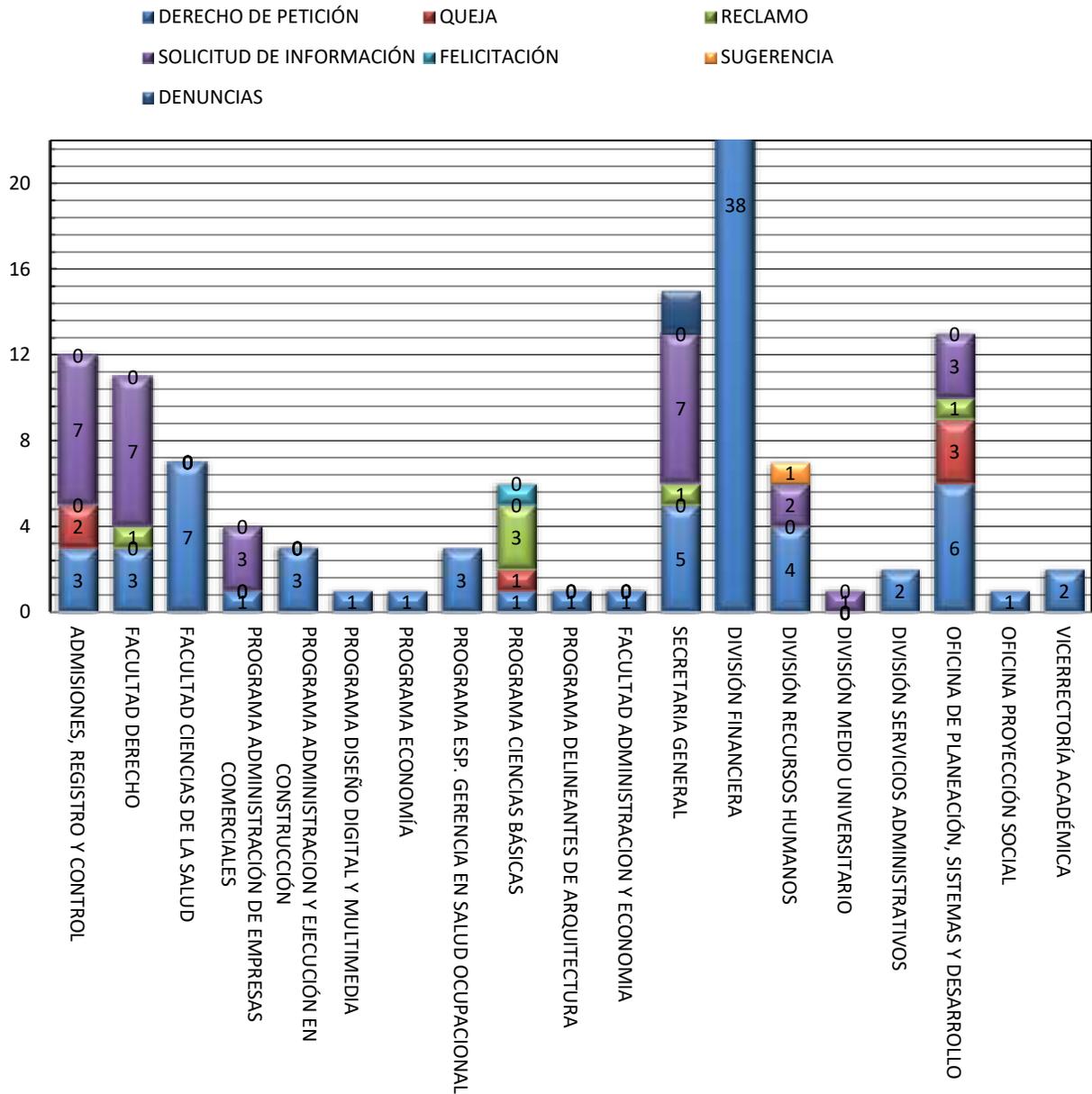
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios - ISODOC



Gráfica 4: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios - ISODOC

2.4 PQRSFD recibidas por dependencias.

Teniendo en cuenta los datos consolidados del aplicativo ISODOC para el análisis de la información producto de las PQRSFD recibidas durante el primer trimestre de 2021, se puede identificar cuáles son las dependencias con mayor cantidad de PQRSFD recibidas. Estos datos se presentan en la siguiente gráfica:



Gráfica 5. Datos comparativos PQRSFD por dependencias

2.5 Motivos o temas sobre los cuales se presentan solicitudes.

Realizando el análisis de los datos se pudo identificar que los principales motivos de las solicitudes presentadas mediante el aplicativo PQRSFD son:

ASUNTOS O TEMAS	No.
INFORMACIÓN CORREO ELECTRÓNICO	3
CERTIFICACIÓN ELECTÓNICA DE TIEMPOS LABORADOS - CETIL	1
RETO A LA U	4
CERTIFICACIONES DE ESTUDIO - PROGRAMAS ACADÉMICOS	3
PROCESO ADMISIÓN	6
CONCURSO DOCENTE	1
CONSTANCIA TÍTULO DE GRADO	1
COPIA ACTA CONCILIACIÓN - CENTRO CONCILIACIÓN	2
COPIA ACTA DE GRADO	2
COMITÉ DE ASIGNACIÓN DE PUNTAJE	2
INSCRIPCIÓN COMPONENTES TEMÁTICOS	17
FINANCIACIÓN MATRÍCULA	2
INFORMES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL	1
PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN	1
PAGO CUENTA DE ORDEN DE TRABAJO	1
RECIBO PAGO MATRÍCULA	16
AJUSTE VALOR DE MATRÍCULA	7
SOLICITUD DEVOLUCIÓN DINERO POR CONCEPTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS	28
SOLICITUD RESOLUCIÓN	3
SOLICITUD PRESENTACIÓN ACTIVIDAD ACADÉMICA	1
CERTIFICADOS NOTAS Y PROMEDIO	6
SOLICITUD INFORMACIÓN DE DESPIDOS	1
SOLICITUD DISTRIBUCION ESTUDIANTES PREGRADO	1
SOLICITUD INVITACION A COTIZAR	1
CANCELADO	3
SOLICITUD INFORMACIÓN PQRSFD	1
SOLICITUD MATRÍCULA CERO	5
SOLICITUD PROGRAMAS ANALÍTICOS	3
TRANSFERENCIA PROCESOS ADMISIÓN	3
VERIFICACIÓN DE TÍTULO	3
VINCULACIÓN DOCENTE	8

Tabla 4. PQRSFD recibidas por asunto aplicativo ISODOC

ORFEO	No.
GRADO PRIVADO	2
SOLICITUD DE NOTIFICACIÓN PERSONAL	1
INSCRIPCIÓN COMPONENTES TEMÁTICOS	1
RECIBO PAGO MATRÍCULA	2

SOLICITUD DEVOLUCIÓN DINERO POR CONCEPTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS	6
NOTIFICACION TUTELA	2
MATRCULA CERO	1
AJUSTE VALOR DE MATRÍCULA	2
VERIFICACIÓN TÍTULO	1
CERTIFICACIÓN ELECTÓNICA DE TIEMPOS LABORADOS - CETIL	3
SOLICITUD INFORMACIÓN PQRSFD	1
TERMINACIÓN CONTRATO	1
RECONOCIMIENTO PRESTACIONES SOCIALES	1
CERTIFICACION APORTES SEGURIDAD SOCIAL	1
OTROS	9

Tabla 5 PQRSFD recibidas por asunto ORFEO

2.6 Estado de las PQRSFD

De otro lado, las siguientes tabla y gráfica se muestra el estado de las PQRSFD, evidenciando que de las 171 recibidas, se tramitaron y se encuentran en estado cerrado 143 representando el 84% de ellas, y las 28 restantes con un 16% se encuentran en trámite o en estado reasignado mediante ORFEO. Lo anterior evidencia un alto compromiso para dar respuestas a las solicitudes de los usuarios y grupos de valor por parte de las dependencias responsables de la Universidad.

ESTADO DE LAS PQRSFD		
	En trámite - reasignado	Gestionada - cerrado
DERECHO DE PETICIÓN - ORFEO	28	6
ISODOC		
DERECHO DE PETICIÓN	0	23
PETICIÓN	0	21
QUEJA	0	26
RECLAMO	0	21
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	42
FELICITACIÓN	0	1
SUGERENCIA	0	1
DENUNCIA	0	2
TOTALES	28	143
	16%	84%

Tabla 6 Estado de las PQRSFD. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a marzo de 2021



Gráfica 6 Porcentaje de estado de PQRSFD

2.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD

Según la información reportada en los aplicativos donde se reciben las diferentes solicitudes, se evidencia que, de las 171 PQRSFD, 135 de ellas que corresponde al 79% se atendieron en el cumplimiento de los términos; 7 con un 4% se atendieron fuera de los términos y los 29 restantes que se recibieron por el ORFEO se encuentran en trámite para su respuesta por parte de las áreas a las cuales se les han reasignado de acuerdo a su competencia.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		%
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	135	79
FUERA DE TÉRMINOS	7	4
EN TRÁMITE - ORFEO	29	17
TOTAL	171	100

Tabla 7 Oportunidad de gestión PQRSFD



Gráfica 7 Oportunidad de gestión PQRSFD

Las PQRSFD que no fueron atendidas dentro de lo términos, fueron notificadas a las respectivas dependencias con el fin de reiterar la importancia en su cumplimiento.

2.8 Sugerencias

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

“si la solución para la asignación de puntaje está en buscar un mecanismo que haga que los pares no se demoren, mi sugerencia es que la institución le dé el tiempo a un profesor en un semestre para que averigüe y tabule lo que hacen en las otras universidades sobre todo las públicas y por qué no las privadas, para de ahí sacar un mecanismo efectivo en dicho procedimiento”.

5. FORTALEZAS

- El formulario electrónico que se encuentran disponible en el portal web – ISODOC y el canal de correspondencia ORFEO son los canales más utilizados por los usuarios para interponer sus solicitudes.

- La actualización del micrositio del sistema de PQRSFD y la divulgación de los canales de atención disponibles en la página web institucional.
- Los procesos de capacitación y acompañamiento que han logrado mejorar la atención oportuna de las PQRSFD por parte de las dependencias de la Universidad.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- La dificultad para hallar la trazabilidad de la respuesta a los derechos de petición que son radicados mediante ORFEO, teniendo en cuenta que algunas dependencias no atienden las directrices del área de Correspondencia y la Circular 005 de 2020, en cuanto a responder sobre el documento padre radicado por este sistema,
- Adelantar las posibles acciones preventivas que logren dar cumplimiento a los tiempos de respuesta a los derechos de petición radicados por ORFEO.
- 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.
- La duplicidad en los registros de las PQRSFD por inconsistencias en el aplicativo ISODOC.
- Unificar los reportes que genera ISODOC con los datos registrados en el formulario electrónico para la radicación de las PQRSFD en la página web, con el fin de facilitar el análisis de las estadísticas.



SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA
Secretaria General