



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME DE GESTIÓN
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Secretaría General
Proceso Fomento a la Participación de los Usuarios

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021

BOGOTÁ D.C., JULIO 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.....	7
3.2 CANALES PARA FORMULAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS ..	8
3.3 AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES	9
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	10
4.1 Canales de atención y su utilización.....	10
4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación.....	12
4.3 Tipología de usuarios	14
4.4 PQRSFD recibidas por dependencias.	15
4.5 Asuntos o temas relacionados en las solicitudes.	16
4.6 Estado de las PQRSFD.....	18
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD	19
4.8 Comparativo PQRSFD	20
4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios.....	20
5. FORTALEZAS	22
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS	23

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1: <i>Utilización canales de atención</i>	11
Tabla 2: <i>Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	12
Tabla 3: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i>	14
Tabla 4: <i>PQRSFD recibidas por asunto</i>	17
Tabla 5: <i>Estado de las PQRSFD. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a junio 30 de 2021</i>	18
Tabla 6: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	19
Tabla 7: <i>Comparativo PQRSFD</i>	20

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1 <i>Utilización canales de atención</i>	12
Gráfica 2 <i>PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	13
Gráfica 3 <i>Clasificación PQRSFD – distribución porcentual. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y ORFEO a junio 30 de 2021</i>	13
Gráfica 4: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i>	15
Gráfica 5: <i>Datos comparativos PQRSFD por dependencias</i>	16
Gráfica 6: <i>Porcentaje de estado de PQRSFD</i>	18
Gráfica 7: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	19
Gráfica 8: <i>Comparativo PQRSFD</i>	20

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág
Ilustración 1 <i>Actualización Micrositio PQRSFD</i>	6
Ilustración 2 <i>Divulgación canales de atención en la página Web</i>	10
Ilustración 3 <i>Formulario registro PQRSFD página web</i>	11

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 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 segundo 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 – EFP GS-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 denuncias; así mismo se evidencia la estadística de las peticiones recibidas por la ventanilla de radicación de correspondencia denominado ORFEO, y de los demás canales de atención, durante el periodo en mención. También, se especifica el número de solicitudes recibidas por dependencias, categorizado por personas naturales y jurídicas.

Finalmente, se reportan las fortalezas de la gestión y las oportunidades de mejora que se han implementado, a partir de la identificación de las debilidades detectadas, y con el fin de mejorar los indicadores en la gestión de las PQRSFD y por ende, en 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 denuncias (PQRSFD) recibidas y gestionadas durante el segundo trimestre de 2021, teniendo como fuente de información el Aplicativo ISODOC y las peticiones recibidas mediante la ventanilla de radicación de correspondencia – ORFEO y los demás canales de atención, 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 en los diferentes canales de atención para determinar las variables de la gestión y desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSFD) de acuerdo a las disposiciones normativas.
- Evidenciar las fortalezas del proceso y las oportunidades de mejora que sean implementado con el fin de mejorar los indicadores en la gestión de las PQRSFD y por ende, en la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

3. ASPECTOS GENERALES

En el mes de febrero se realizó la actualización del micrositio del Sistema de PQRSFD <https://bit.ly/3syriyR>. Lo anterior con el objetivo de contar con un sitio donde los usuarios y grupos de valor puedan conocer: los diferentes canales de atención (presenciales y virtuales) para la atención de sus PQRSFD, los términos y definiciones los cuales orientarán sobre las diferentes solicitudes que se pueden realizar, además se encuentran los vínculos para registrar, consultar las peticiones y finalmente, la documentación relacionada sobre la materia.

Usted está aquí: Inicio > Atención al Ciudadano > Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias




PQRSFD
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
FELICITACIONES Y DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN

CANALES DE ATENCIÓN:

En concordancia con la actualización de la Guía Metodológica para la administración de las PQRSFD en versión 7 y publicada en ISODOC el pasado 26 de febrero de 2021 y durante el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica ocasionado por la pandemia por COVID19, 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).
- **Correo electrónico:** a través de quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co.
- **Escrito:** Remitir su solicitud escrita y radicarla en la ventanilla de Correspondencia, remitiéndolo al correo correspondencia@unicolmayor.edu.co.

Canal	Dirección mail o URL
Mail Correspondencia: Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.	correspondencia@unicolmayor.edu.co
Formulario electronico Sistema de PQRSFD - página web	https://bit.ly/2xyelhQ
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias por Corrupción	quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co

Canales presenciales: (no están disponibles en este momento)

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.

Ilustración 1 Actualización Micrositio PQRSFD

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 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 –ISODOC:	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 Denuncias – 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 – (ORFEO) de la Universidad.
 - ✓ **Buzones** ubicados en las instalaciones de la Universidad:
 - Entrada Principal.

- Frente al Polideportivo de la sede principal.
- Área de Salud.
- Facultad Administración y Economía.
- Facultad de Ciencias de la Salud
- Cursos de Extensión – Sede Dos.
- Facultad de Derecho – Sede Tres.
- Facultad de Ingeniería y Arquitectura – Sede Cuatro.
- Centro de Conciliación – Sede Siete.

✓ **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 generados por el aplicativo ISODOC, las peticiones recibidas mediante la ventanilla de radicación de correspondencia – ORFEO y los requerimientos radicados por los demás canales de atención, desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de los presentes. Con esta información se elaboraron las siguientes gráficas y tablas, las cuales dan cuenta de las diferentes características y variables que ha tenido en cuenta la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, para medir el comportamiento que han tenido las PQRSFD durante el periodo en mención.

De esta forma a continuación se presentan los resultados obtenidos:

4.1 Canales de atención y su utilización

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

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

The image is a screenshot of a website banner for the Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. The banner has a dark blue header with navigation links: La Universidad, Programas, Admisiones, Investigaciones, Internacionalización, Proyección Social, Bienestar Universitario, and Dependencias. The main content area has a purple background. On the left, there is a graphic with the text 'Canales de atención durante la emergencia' and 'SECRETARÍA GENERAL'. On the right, the text reads 'Por su seguridad y bienestar' followed by 'La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca pone a disposición de la comunidad los siguientes canales de atención durante la emergencia por COVID-19'. Below this, there are three columns of contact information: 'Recepción de correspondencia' with email 'correspondencia@unicolmayor.edu.co' and hours 'Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.'; 'Correo Electrónico' with email 'Contacto@unicolmayor.edu.co' and a link 'https://bit.ly/34lzC4H'; and 'Quejas y reclamos' with email 'quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co'. There are also links for 'Correo Notificaciones Judiciales' and 'Registro de PQRSF'.

Ilustración 2 Divulgación canales de atención en la página Web



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

REGISTRO DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Los campos marcados con asterisco(*) son de carácter obligatorio

TIPO DE SOLICITUD *

TIPO DE SOLICITANTE *

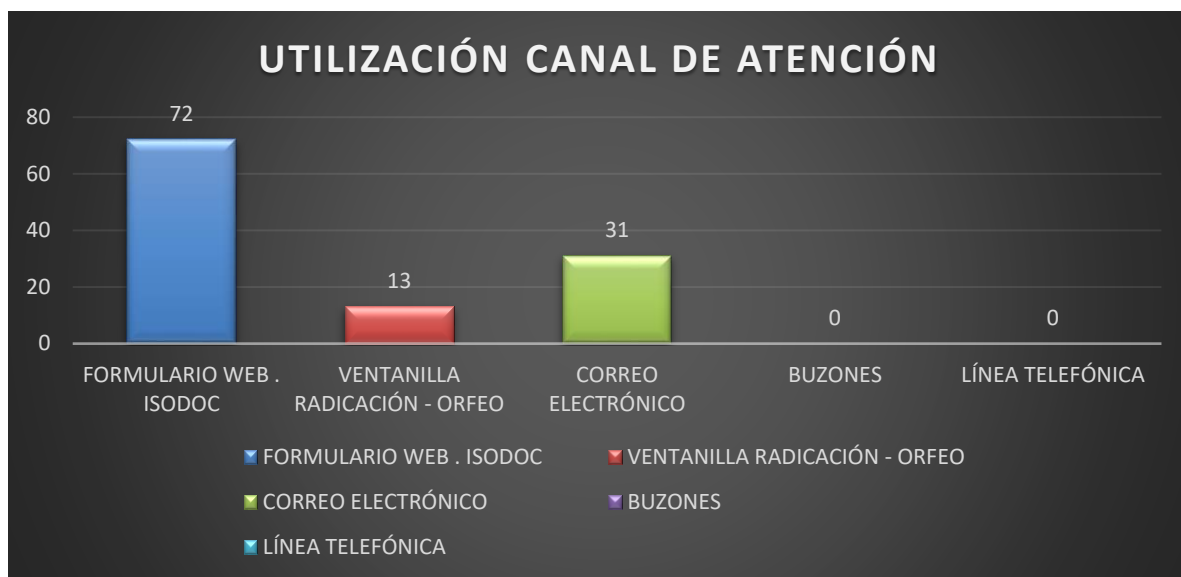
[Siguiente →](#)

Ilustración 3 Formulario registro PQRSFD página web

Durante el segundo trimestre del año se recibieron un total de 116 PQRSFD. En la tabla y gráfica que se muestran a continuación se registra el número total de solicitudes recibidas y gestionadas, y la distribución numérica y porcentual del uso de los canales de atención para la radicación de las diferentes de PQRSFD; evidenciando que el formulario electrónico y su enlace con el aplicativo ISODOC representa el 62%; el correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co el 27% y la ventanilla de radicación ORFEO el 11%. Así mismo, se evidencia que no se recibieron solicitudes por los canales presenciales debido a la situación de emergencia sanitaria del país.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
FORMULARIO ELECTRÓNICO- PÁGINA WEB ISODOC	72	62%
CORREO ELECTRÓNICO	31	27%
VENTANILLA RADICACIÓN - ORFEO	13	11%
BUZONES	0	0%
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0%
TOTAL	116	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1 Utilización canales de atención

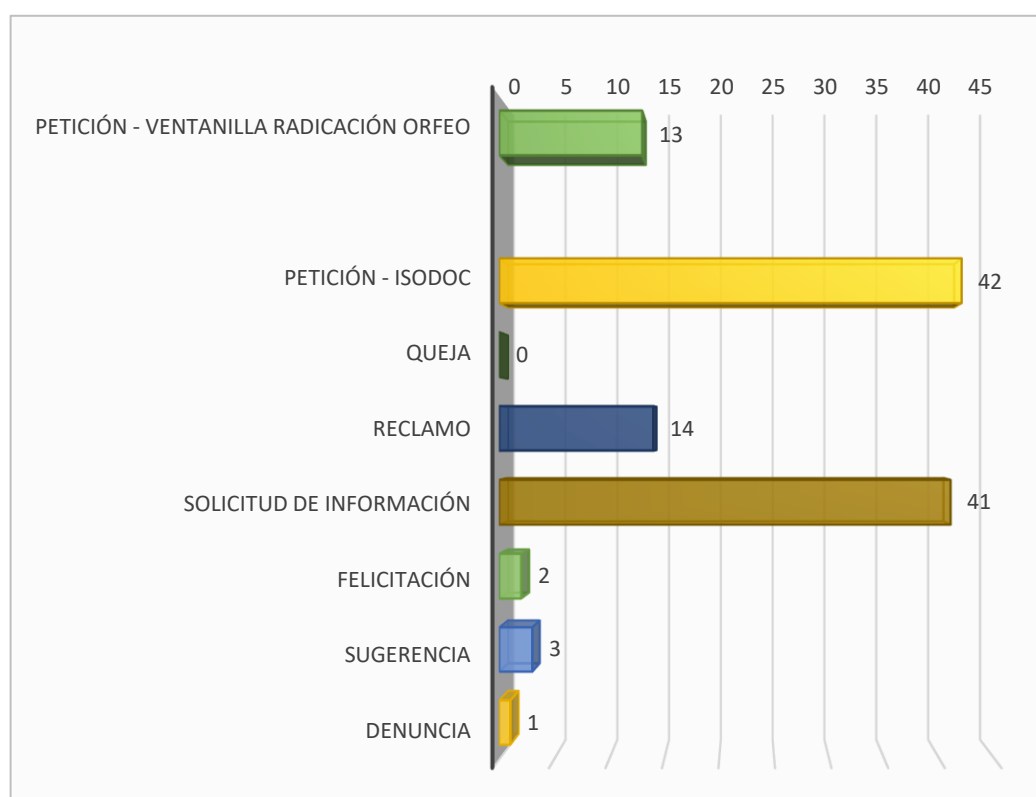
El uso de los canales virtuales para la radicación de PQRSFD continúan siendo los más utilizados, esto debido a las restricciones decretadas por las autoridades nacionales y locales, a causa de la emergencia sanitaria que se presenta en el territorio nacional.

4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

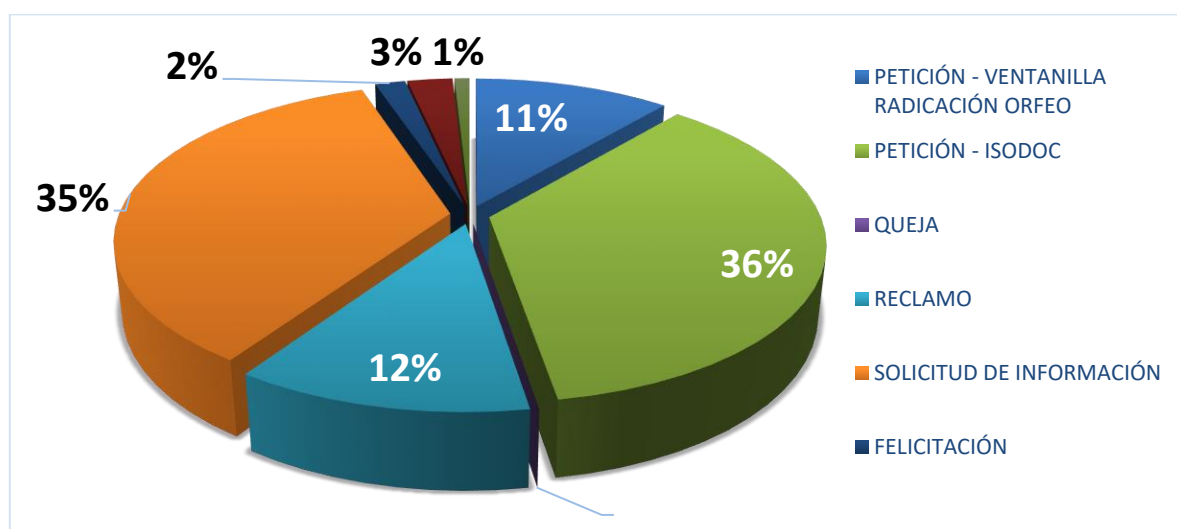
Durante el segundo trimestre de 2021 y de acuerdo con los reportes descargados del correo electrónico y de los aplicativos ISODOC y ORFEO, se recibieron 116 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA RADICACIÓN ORFEO	13	11%
ISODOC		
PETICIÓN	42	36%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	14	12%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	41	35%
FELICITACIÓN	2	2%
SUGERENCIA	3	3%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL	116	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 junio 30 de 2021

En las gráficas anteriores se pudo observar la clasificación de las diferentes modalidades de PQRSFD recibidas. Así las cosas, se tiene que mediante la ventanilla de radicación de

correspondencia ORFEO se recibieron 13 peticiones correspondiente al 11%, y los demás requerimientos recibidos por el correo electrónico y de ISODOC se encuentran distribuidas así; 42 peticiones con un 36%; 14 reclamos que corresponden al 12%; 41 solicitudes de información que ascienden al 35%; 2 felicitaciones con una participación del 2%; 3 sugerencias que representan el 3%; 1 denuncia que corresponden al 1% y no se presentaron quejas.

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

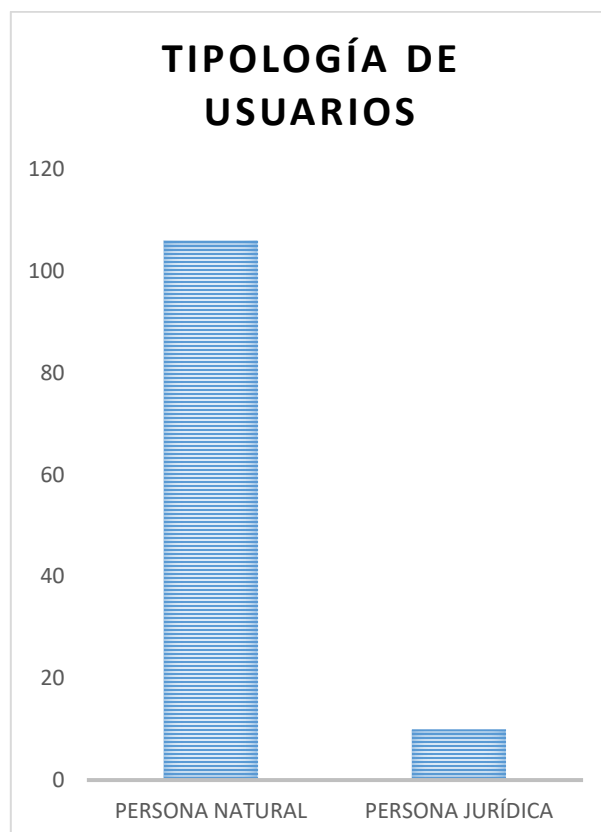
4.3 Tipología de usuarios

Durante el segundo trimestre de 2021 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 116 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor, clasificados en la tipología: personas naturales y personas jurídicas.

Se observa que el mayor número de PQRSFD se registra por parte de personas naturales, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

TIPOLOGÍA USUARIOS		
PERSONA NATURAL	106	91%
PERSONA JURÍDICA	10	9%
TOTAL	116	100%

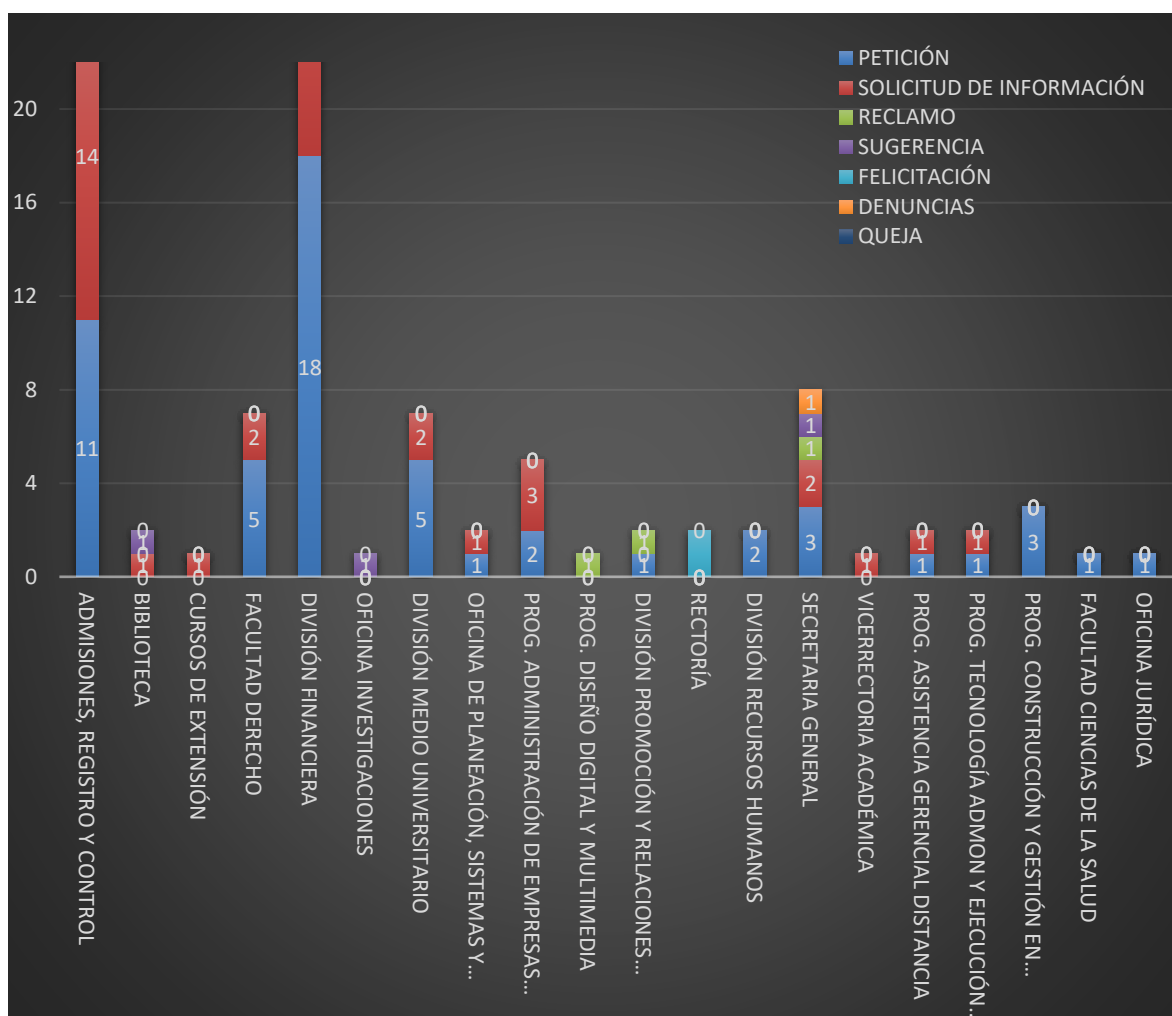
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



Gráfica 4: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios

4.4 PQRSFD recibidas por dependencias.

Teniendo en cuenta los datos consolidados de la gestión de las PQRSFD del segundo trimestre de 2021 y el análisis de la información, 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

Se evidencia que, la División Financiera y Admisiones, Registro y Control, son las dependencias que mayormente, atienden las diferentes modalidades de PQRSFD radicadas por parte de los usuarios y grupos de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

4.5 Asuntos o temas relacionados en las solicitudes.

Realizando el análisis de los datos se pudo identificar que, los principales asuntos de las solicitudes radicadas por los usuarios y grupos de valor, por los diferentes canales de atención son:

ASUNTOS -PQRSFD	No.
PROCESO DE ADMISIÓN	24
DEVOLUCIÓN DE DINEROS POR CONCEPTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS	18
PIN PARA PROCESO DE INSCRIPCIÓN	9
CERTIFICADO DE ESTUDIOS	6
PLAN AUXILIO MATRÍCULA	5
PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN	4
INSCRIPCIÓN DE COMPONENTES TEMÁTICOS DE ESTUDIANTES	3
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN	3
RECIBO PARA PAGO DE MATRÍCULA	3
VERIFICACIÓN DE TÍTULO - ACADÉMICA	3
OTROS	3
CERTIFICADO LABORAL	2
ACTA - DIPLOMA DE GRADO	2
FELICITACIÓN Y RECONOCIMIENTO	2
PAZ Y SALVO PARA GRADO	2
SOLICITUD EXPEDICIÓN PROGRAMAS ANALÍTICOS	2
ACOSO	1
APLAZAMIENTO SEMESTRE	1
APOYO A MATRÍCULA	1
APOYO CONECTIVIDAD	1
CAMBIO JORNADA ESTUDIANTEL	1
CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	1
CERTIFICADO PARTICIPACIÓN EGRESADOS	1
CONTACTO COMERCIAL PARA SERVICIOS DE BIENESTAR	1
ENLACE TRÁMITES Y SERVICIOS	1
INVESTIGACIONES	1
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
REINTEGRO	1
RESERVA DE CUPO	1
SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	1
SOLICITUD INFORMACIÓN HONORARIOS	1
SOLICITUD PAGO FACTURA	1
SOLICITUD LIBRO O MEMORIAS DE CURSO	1
SOLICITUD INFORMACIÓN REQUISITOS GRADO	1
SOLICITUD DATOS PERSONALES	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE CERTIFICADOS DE NOTAS Y PROMEDIO	1
SELECCIÓN ESTUDIANTES DE PRÁCTICA	1
INFORMACIÓN PRESUPUESTO EJECUTADO EN PUBLICIDAD EN VIGENCIA 2020	1
SOLICITUD INFORMACIÓN DE VINCULACIÓN	1
INFORMACIÓN POBLACIÓN MIGRANTE	1
COMUNICACIÓN SINDICATOS	1

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

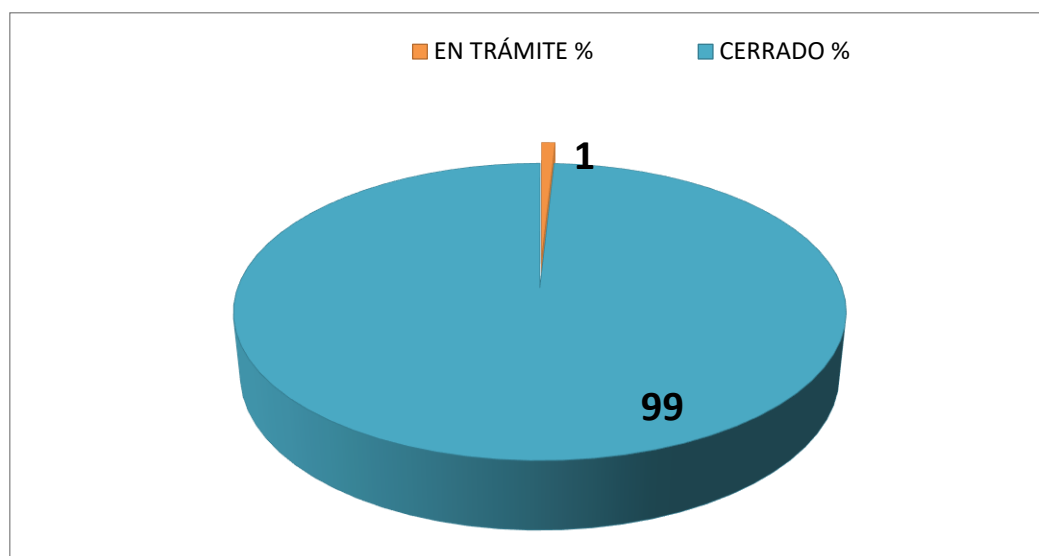
En la tabla se puede observar que, el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con el proceso de admisión, seguido de la solicitud para la devolución de dineros por concepto de servicios educativos.

4.6 Estado de las PQRSFD

De otro lado, en la siguiente tabla y gráfica se muestra el estado de las PQRSFD, evidenciando que de las 116 recibidas, se tramitaron y se encuentran en estado cerrado 115 representando el 99% de ellas, y la restante con un 1% se encuentra en trámite y estado reasignado mediante ORFEO Lo anterior, evidencia el alto compromiso por parte de las dependencias responsables, para atender las diferentes modalidades de peticiones los usuarios y grupos de valor de la Universidad.

ESTADO PQRSFD	
EN TRÁMITE - REASIGNADO	CERRADO %
1%	99%

Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y Orfeo a junio 30 de 2021



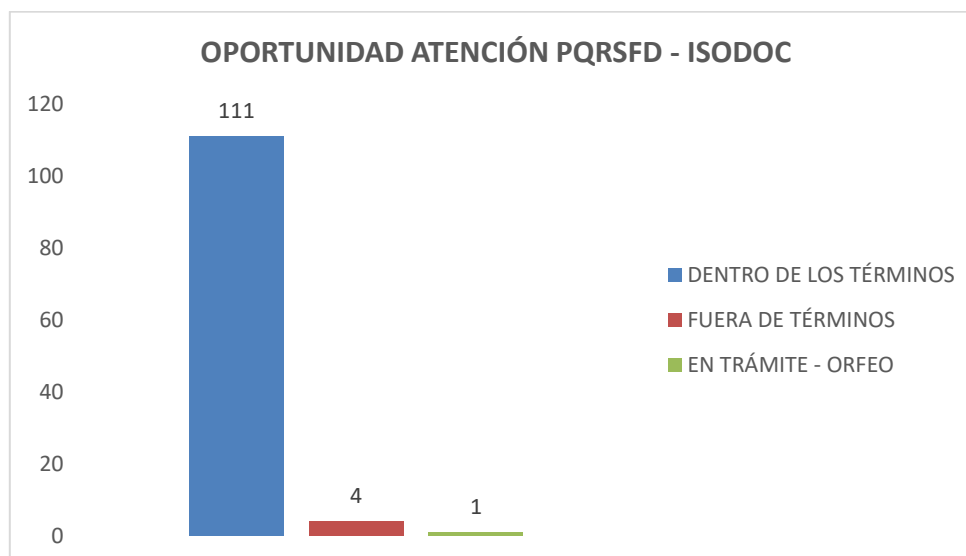
Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

4.7 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 116 PQRSFD, 111 de ellas y que corresponde al 96% se atendieron en el cumplimiento de los términos; 4 con un 3% se atendieron fuera de los términos y la restante, que se recibió por la ventanilla de radicación ORFEO se encuentran en trámite para su respuesta por parte del área a la cual se le han reasignado de acuerdo a su competencia.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD - ISODOC		
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	111	96%
FUERA DE TÉRMINOS	4	3%
EN TRÁMITE – VENTANILLA DE RADICACIÓN ORFEO	1	1%
TOTAL	116	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD



Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD

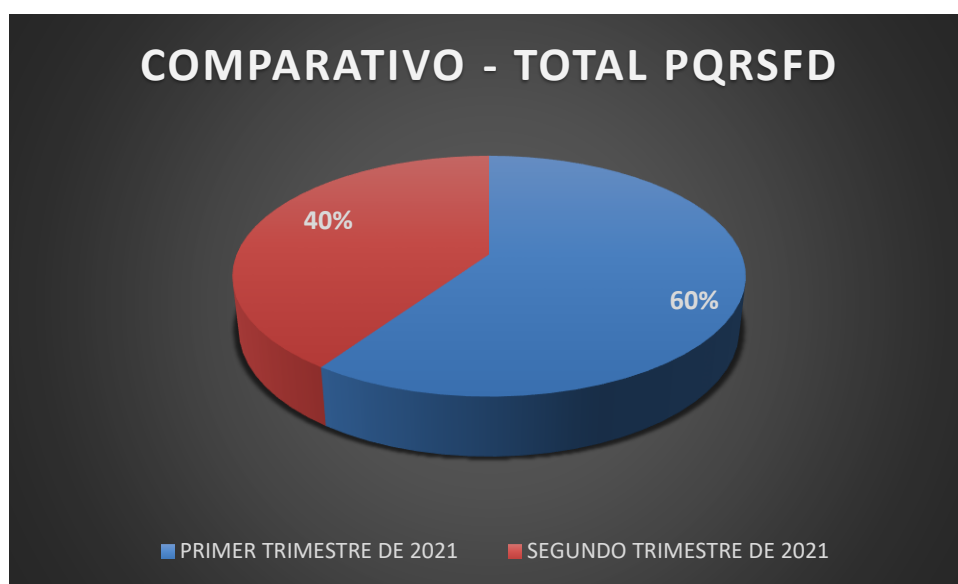
Los requerimientos que no fueron atendidos dentro de los términos, fueron notificados a las respectivas dependencias, con el fin de reiterar la importancia en su cumplimiento y que se tomen las acciones necesarias para que se gestionen las solicitudes de los usuarios, de acuerdo a los criterios normativos.

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación se presenta el cuadro comparativo de las PQRSFD y su gráfica, recibidas durante el primer y segundo trimestre del año 2021, las cuales expresan que se presentó una disminución del 19% en la recepción de PQRSFD durante el segundo trimestre:

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
PRIMER TRIMESTRE	171
SEGUNDO TRIMESTRE	116

Tabla 7:Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

A continuación, se transcriben las sugerencias presentadas por los usuarios para este trimestre mediante el aplicativo ISODOC, las cuales se reasignaron a las dependencias competentes para su análisis y gestión:

Sugerencia 1:

"Cordial Saludo:

Considero que deberían hacer más dinámica o entendible la página del repositorio porque en lo personal a mí no me ha servido de nada entrar y busca, pues poniendo un ejemplo en AMBIENTALEX en el caso que requiero buscar un tema, me dirijo a ese punto, me pide ingresar contraseña y usuario o sea no sirve de nada porque igual te toca ingresar un usuario para poder ver los documentos que ni siquiera conozco cual sea.

Por favor diseñar un modelo explicativo donde relacionen para que sirve cada punto y como puedo entrar a mirar las tesis de alumnos ya graduados, como puedo entrar a revisar articulo o libros.”.

Sugerencia 2:

“Buenos días, me gustaría saber en qué consiste la duplicidad de los registros PQRSFD de los que se habla en el informe que nos envían, del primer trimestre del 2021; además, me gustaría hablar con quien maneja la información, para proponer a la institución una investigación que apunte a la armonización de la conflictividad o al menos poder hacer un análisis desde una mirada bioética, a través de la ética convergente, cuya fundamentación se basa en la conflictividad a priori”.

Sugerencia 3:

“La sugerencia es que brindes un mejor servicio y sea más agradable ir”.

5. FORTALEZAS

- La actualización del micrositio del sistema de PQRSFD y la divulgación de los canales de atención disponibles en la página web institucional para que los usuarios y grupos de valor, radiquen las diferentes modalidades de peticiones por los canales virtuales, teniendo en cuenta las restricciones decretadas por las autoridades nacionales y locales, a causa de la emergencia sanitaria que se presenta en el territorio nacional.
- Los procesos de capacitación y acompañamiento por parte del líder del proceso Fomento a la participación de los Usuarios, para lograr el cumplimiento de los términos de calidad y oportunidad establecidos en las disposiciones y lineamientos institucionales y normativos en la gestión de las diferentes modalidades de peticiones radicadas por los usuarios y grupos de valor.
- El alto compromiso por parte de los líderes de proceso para la atención de los diferentes requerimientos interpuestos por los usuarios y grupos de valor para que sean gestionados de los términos definidos en la normatividad.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

- Ajustes en la parametrización del aplicativo ISODOC, relacionados con la reclasificación de las PQRSFD y la generación de los reportes de la información, con el fin de mejorar el análisis y presentación de las estadísticas de la gestión.
- Ajustes en el aplicativo ISODOC para evitar la duplicidad en el registro de las PQRSFD, situación que se presentó durante el primer trimestre de 2021.
- Creación de usuarios en el aplicativo ISODOC para los responsables de la atención de las PQRSFD en cada dependencia, con el fin de que sean gestionadas mediante esta herramienta y potenciar el uso de este canal.
- Las alertas preventivas en los procesos de seguimiento que se remiten a los responsables de la atención de las PQRSFD, con el objetivo de mejorar los indicadores de calidad y oportunidad en su gestión
- Ajuste en la estructura del Informe, para la inclusión de características y variables de la gestión de los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios y grupos de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

c



SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA
Secretaria General

Elaboro:

Yasmín Quimbayo

Supernumeraria Secretaria General

Sistema PQRSFD