



**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**

**TERCER TRIMESTRE DE 2021**

**BOGOTÁ D.C., OCTUBRE DE 2021**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVOS .....	5
2.1    OBJETIVO GENERAL.....	5
<b>2.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>5</b>
3. ASPECTOS GENERALES .....	6
3.1    TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	7
3.2    CANALES PARA FORMULAR PETICIONES 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 .....	21
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS .....	22

**LISTA DE TABLAS**

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

**LISTA DE GRÁFICAS**

	<b>Pág</b>
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 septiembre 30 de 2021</i> .....	13
Gráfica 4: Total <i>PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i> .....	15
Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias .....	16
Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD .....	18
Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD.....	19
Gráfica 8: Comparativo PQRSFD .....	20

**LISTA DE ILUSTRACIONES**

	<b>Pág</b>
Ilustración 1 Actualización Micrositio PQRSFD .....	6
Ilustración 2 Divulgación canales de atención en la página Web .....	10
Ilustración 3 Formulario registro PQRSFD página web .....	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 este fin, las cuales corresponden al tercer trimestre de 2021. Para la atención de estas PQRSFD se tiene 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, así como la Circular No.002 del 20 de agosto de 2021 – *Lineamientos para la atención de los derechos de petición*, y la demás normatividad aplicable.

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 la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y los indicadores en la gestión de las PQRSFD asociados.

## **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 tercer 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 la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y los indicadores en la gestión de las PQRSFD asociados.

### 3. ASPECTOS GENERALES

En el mes de febrero del presente año 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



**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

- o **Virtual:** Formulario electrónico ingresando a la página web Institucional, Sistema de PQRSFD: "Registro de PQRSFD" (Modulo Servicio al cliente del aplicativo ISODOC).
- o **Correo electrónico:** a través de [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co).
- o **Escrito:** Remitir su solicitud escrita y radicarla en la ventanilla de Correspondencia, remitiéndolo al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co).

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

**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 PETICIONES 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](mailto: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](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co).

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

- ✓ **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 a la Recepción.
    - Frente al Polideportivo de la sede principal.

- Área de Salud.
- División Medio Universitario
- 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 julio hasta el 30 de septiembre 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 considerado 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 ORFEO: [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co)
- Correo: [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co)
- Formulario electrónico Sistema de PQRSFD – página web: <https://bit.ly/3xbojzQ>



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 \* - SELECCIONE -

TIPO DE SOLICITANTE \* - SELECCIONE -

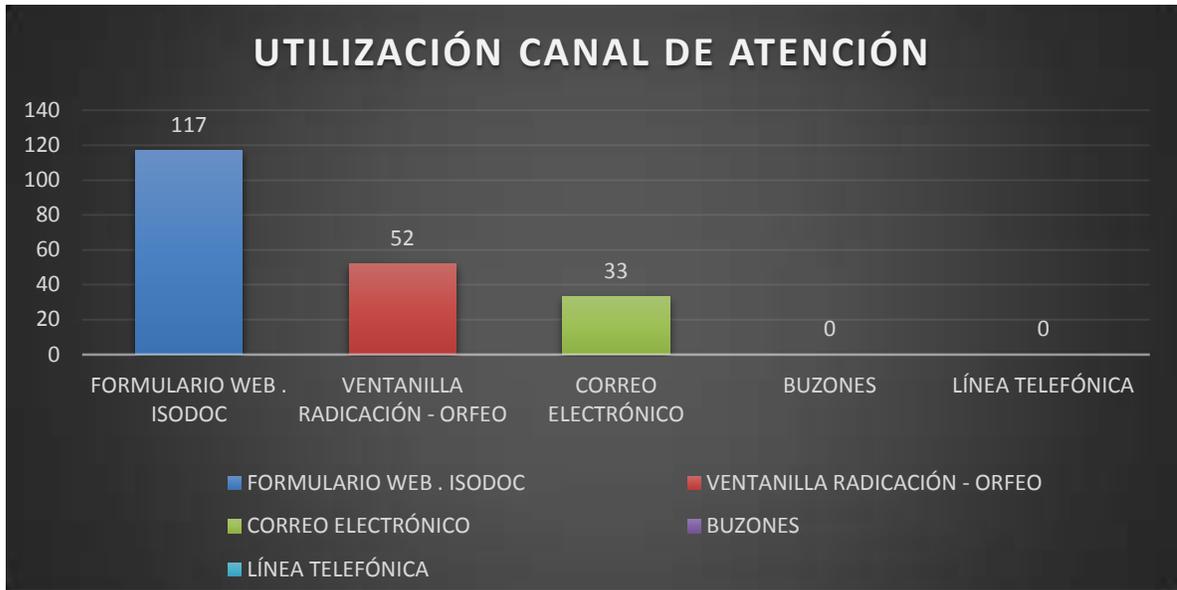
Depositar

Ilustración 3 Formulario registro PQRSFD página web

Durante el tercer trimestre del año se recibieron un total de 202 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 58%; el correo [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co) el 16% y la ventanilla de radicación ORFEO el 26%. 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	117	58%
CORREO ELECTRÓNICO	33	16%
VENTANILLA RADICACIÓN - ORFEO	52	26%
BUZONES	0	0%
LÍNEA TELEFÓNICA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

Tabla 1: Utilización canales de atención



**Gráfica 1 Utilización canales de atención**

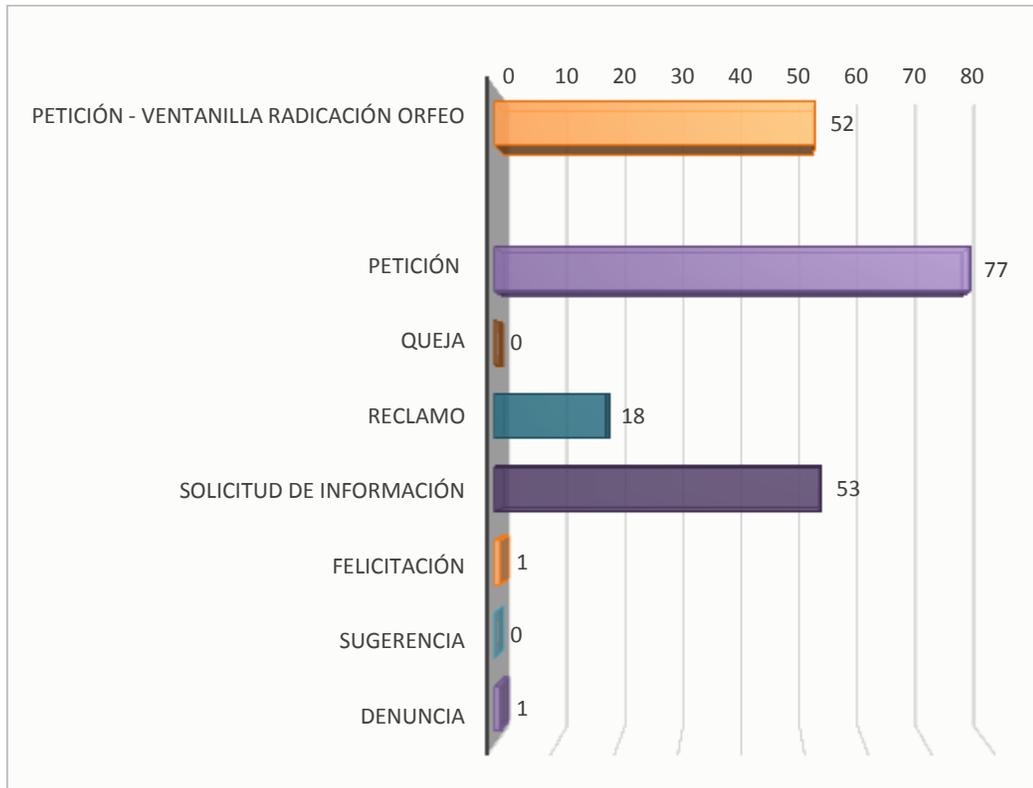
El uso de los canales virtuales para la radicación de PQRSFD continúan siendo los más utilizados, esto debido a las restricciones decretadas por las autoridades nacionales y locales, a causa de la emergencia sanitaria que se presenta en el territorio nacional.

#### 4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

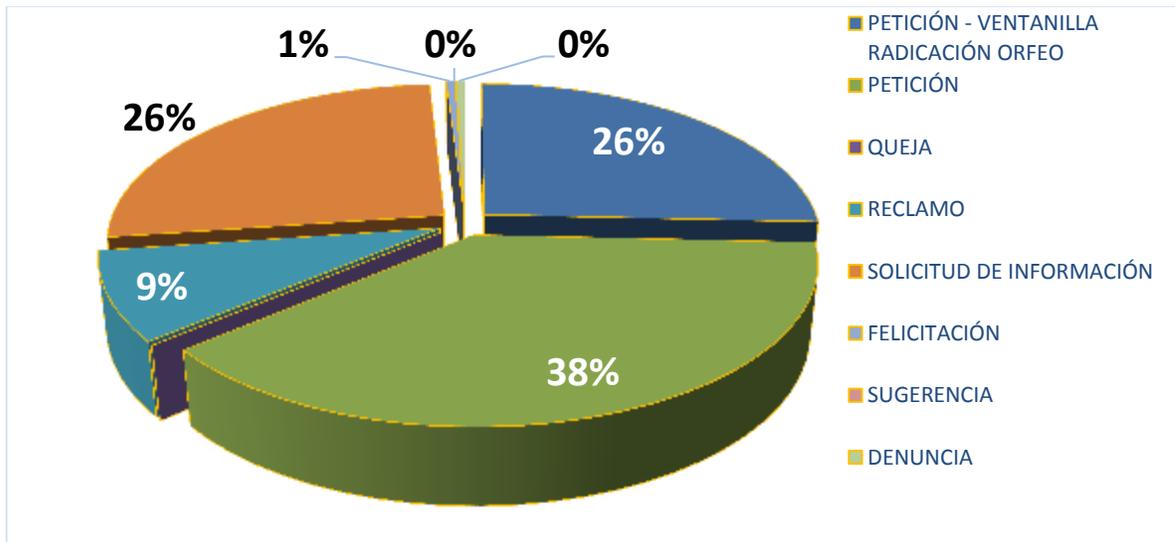
Durante el tercer trimestre de 2021 y de acuerdo con los reportes descargados del correo electrónico y de los aplicativos ISODOC y ORFEO, se recibieron 202 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA RADICACIÓN ORFEO	52	26%
<b>ISODOC – CORREO ELECTRÓNICO</b>		
PETICIÓN	77	38%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	18	9%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	53	26%
FELICITACIÓN	1	0.5%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	1	0.5%
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

**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 septiembre 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 52 peticiones correspondiente al 26%, y los demás requerimientos recibidos por ISODOC y correo electrónico, se encuentran distribuidas así: 77 peticiones con un 38%; 18 reclamos que corresponden al 9%; 53 solicitudes de información que ascienden al 26%; 1 felicitación con una participación del 0.5% y 1 denuncia que corresponden al 0.5%. No se presentaron quejas como tampoco sugerencias por parte de los usuarios.

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

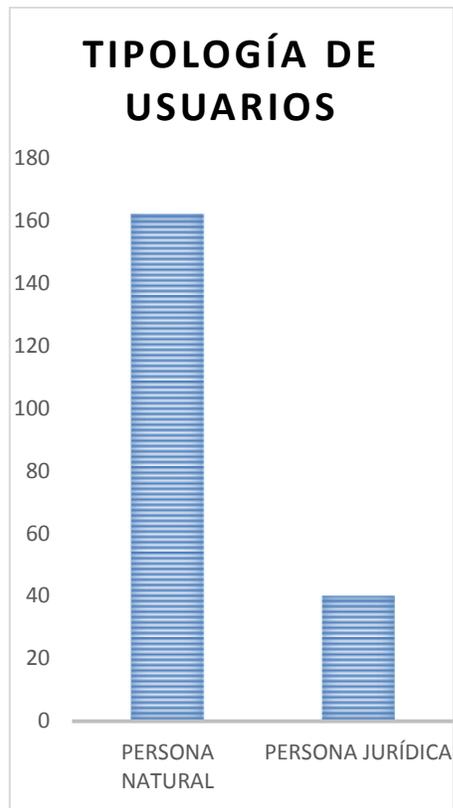
### 4.3 Tipología de usuarios

Durante el tercer trimestre de 2021 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 202 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	162	80%
PERSONA JURÍDICA	40	20%
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

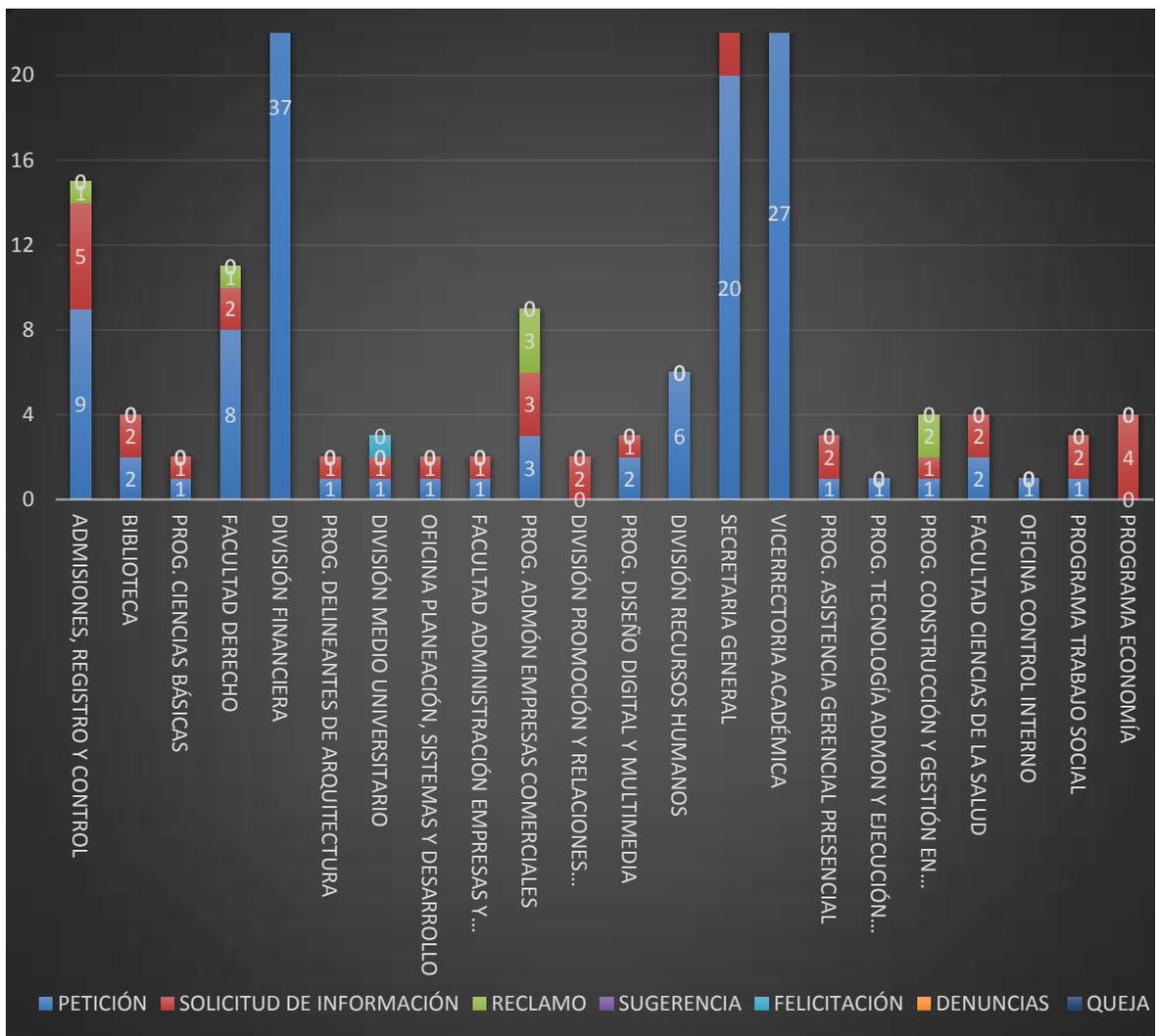
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



**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 tercer 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 Vicerrectoría Académica son las dependencias que mayormente, atendieron las diferentes modalidades de PQRSFD radicadas por parte de los usuarios y grupos de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca durante este trimestre.

#### 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.
PROGRAMA JÓVENES A LA U	43
VERIFICACIÓN DE TÍTULO	23
SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE DINEROS POR CONCEPTO DE SERVICIOS EDUCATIVOS	16
PROCESO DE ADMISIÓN	14
OTROS VARIOS	13
CERTIFICADO DE ESTUDIOS	8
RECIBO PAGO DE MATRÍCULA	8
INSCRIPCIÓN COMPONENTES TEMÁTICOS	7
MATRÍCULA HONOR	7
VERIFICACIÓN ACADÉMICA	7
ACTUALIZACIÓN INFORMACIÓN ESTRATO EN EL SISTEMA	4
CERTIFICADO LABORAL	4
MATRÍCULA - ICETEX	4
PIN PROCESO DE INSCRIPCIÓN	4
CAMBIO JORNADA ESTUDIANTIL	3
MATRÍCULA CERO	3
PAZ Y SALVO BIBLIOTECA	3
COPIA ACTA DE GRADO	2
MOVILIDAD ESTUDIANTIL	2
PARTICIPACIÓN DOCENTE	2
PROCESO DE GRADOS	2
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN	2
RESTABLECIMIENTO CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	2
SOLICITUD PAGO FACTURA	2
ASIGNACIÓN PLAN DE TRABAJO - DOCENTE	1
AUTORIZACIÓN TESIS DE GRADO	1
CONCURSO DOCENTE	1
FELICITACIÓN Y RECONOCIMIENTO	1
HABEAS DATA	1
INICIO DE CLASES	1
INVITACIÓN A FERIA UNIVERSITARIA	1
PAGO CUOTA LIBRANZA	1
PROCESO DE CONTRATACIÓN	1
PROGRAMA DE EGRESADOS	1
PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN	1
REGLAMENTO ESTUDIANTIL	1
REINTEGRO	1
REPRESENTACIÓN JURÍDICA	1
SITUACIÓN ACADÉMICA ESTUDIANTE	1
SOLICITUD PROGRAMAS ANALÍTICOS	1
SOLICITUD APOYO Y ESTÍMULOS	1

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

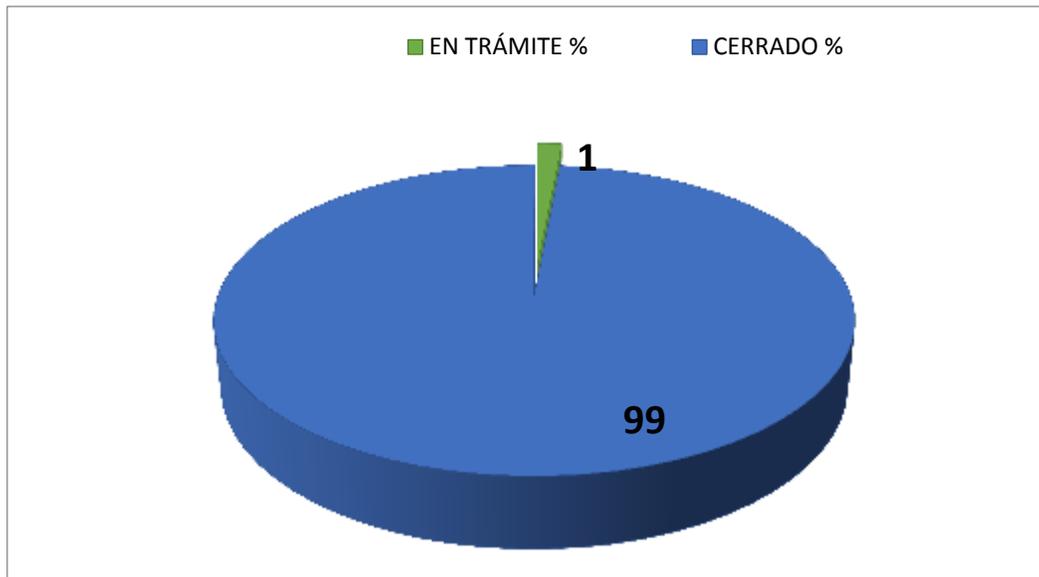
En la tabla se puede observar que, el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con el Programa Jóvenes a la U, seguido de la verificación de título.

#### 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 202 recibidas, se tramitaron y se encuentran en estado cerrado 199 de ellas representando el 99%, y las 3 restantes con un 1% se encuentra en trámite y estado reasignado mediante la herramienta 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 -	CERRADO %
1%	99%

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



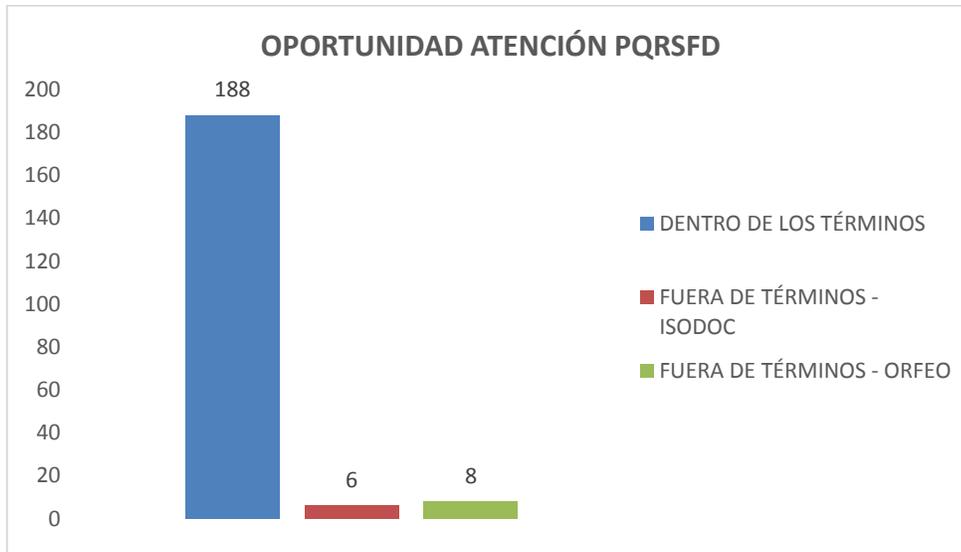
Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

#### 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 202 PQRSFD, 188 de ellas y que corresponde al 93% se atendieron en el cumplimiento de los términos; 6 con un 3% se atendieron fuera de los términos mediante el aplicativo ISODOC y 8 de ellas que corresponden al 4%, que se recibieron por la ventanilla de radicación ORFEO se atendieron fuera de términos.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	188	93%
FUERA DE TÉRMINOS - ISODOC	6	3%
FUERA TÉRMINOS - ORFEO	8	4%
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>100%</b>

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 los tres trimestres del año 2021, las cuales expresan que se presentó un aumento del 17% en la recepción de PQRSFD durante el último trimestre en comparación con el segundo:

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
PRIMER TRIMESTRE	171
SEGUNDO TRIMESTRE	116
TERCER TRIMESTRE	202

Tabla 7: Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

#### 4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre no se recibieron sugerencias por parte de los usuarios y grupos de valor.

## 5. FORTALEZAS

- El uso 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.
- 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.
- La expedición y los procesos de capacitación de la Circular No.002 de 2021 – *Lineamientos para la atención de los derechos de petición*, para lograr el cumplimiento de los términos de calidad y oportunidad establecidos en las disposiciones institucionales y normativas en la gestión de las diferentes modalidades de peticiones radicadas por los usuarios y grupos de valor.

## 6. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

- Ajustes en la parametrización del aplicativo ISODOC, relacionados con la notificación de alertas preventivas a los responsables de dar respuesta a las PQRSFD, con el fin de mejorar los términos de oportunidad en la atención a los requerimientos de los usuarios y grupos de valor.
- Creación de usuarios en el aplicativo ISODOC para los responsables de la atención de las PQRSFD en cada dependencia, acompañados de procesos de capacitación. 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.
- Socialización del Informe de la gestión de las PQRSFD ante el Comité Coordinador de Control Interno por parte de la Secretaría General.

*Firmado en original*

**SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA**  
Secretaría General

*Elaboro:*

*Yasmin Quimbayo*

*Supernumeraria Secretaría General*

*Sistema PQRSFD*