



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

Secretaría General
Proceso Fomento a la Participación de los Usuarios

PRIMER TRIMESTRE DE 2022

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2022

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 PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	8
3.3 AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES	10
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	11
4.1 Canales de atención y su utilización.....	11
4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación.....	13
4.3 Tipología de usuarios	15
4.4 PQRSFD recibidas por dependencias.	16
4.5 Asuntos o temas relacionados en las solicitudes	17
4.6 Estado de las PQRSFD.....	19
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD	19
4.8 Comparativo PQRSFD.....	20
4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios.....	21
5. FORTALEZAS	22
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS	23

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1: <i>Utilización canales de atención</i>	12
Tabla 2: <i>Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	14
Tabla 3: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i>	15
Tabla 4: <i>PQRSFD recibidas por asunto</i>	18
Tabla 5: <i>Estado de las PQRSFD. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y ORFEO a marzo 31 de 2022</i>	19
Tabla 6: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	20
Tabla 7: <i>Comparativo PQRSFD</i>	21

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1 <i>Utilización canales de atención</i>	13
Gráfica 2 <i>PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	14
Gráfica 3 <i>Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y ORFEO a marzo 31 de 2022</i>	14
Gráfica 4: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i>	16
Gráfica 5: <i>Datos comparativos PQRSFD por dependencias</i>	17
Gráfica 6: <i>Porcentaje de estado de PQRSFD</i>	19
Gráfica 7: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	20
Gráfica 8: <i>Comparativo PQRSFD</i>	21

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág
Ilustración 1.- <i>Micrositio PQRSFD</i>	6
Ilustración 2.- <i>Buzones físicos PQRSFD</i>	9
Ilustración 3.- <i>Código QR – PQRSFD</i>	10
Ilustración 4.- <i>Divulgación canales de atención en la página Web</i>	11
Ilustración 5.- <i>Formulario registro PQRSFD página web</i>	12

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 primer trimestre de 2022.

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, así como la Circular No.002 del 20 de agosto de 2022 – *Lineamientos para la atención de los derechos de petición*, y la demás normatividad aplicable interna y externa.

Las estadísticas presentadas describen el número total de requerimientos 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, del correo electrónico quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co y de los demás canales de atención virtuales o presenciales durante el periodo en mención. También, se especifica el número de requerimientos recibidos por dependencias, categorizado por personas naturales y jurídicas y así mismo el estado de la gestión.

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 o acciones innovadoras, en procura de aumentar la satisfacción de nuestros grupos de valor y mejorar continuamente la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca reflejados en los resultados de los indicadores en la gestión de las PQRSFD definidos.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar los resultados de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSFD) correspondiente el primer trimestre de 2022, teniendo como fuente de información el aplicativo ISODOC , las peticiones recibidas mediante la ventanilla de radicación de correspondencia – ORFEO, el correo electrónico quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co y de los demás canales de atención virtuales o presenciales, con el fin de analizar características y variables de desempeño de 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 cualitativo y cuantitativo 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 de la gestión y las oportunidades de mejora que se han implementado, a partir de la identificación de las debilidades detectadas o acciones innovadoras, en procura de aumentar la satisfacción de nuestros grupos de valor y mejorar continuamente la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca reflejados en los resultados de los indicadores en la gestión de las PQRFSD definidos.

3. ASPECTOS GENERALES

En nuestra pagina web institucional <https://www.unicolmayor.edu.co/> se encuentra el micrositio del Sistema de PQRSFD <https://bit.ly/3w4gZGB> actualizado, lo cual tiene como objetivo disponer un espacio en donde los usuarios y grupos de valor puedan conocer: los diferentes aspectos relacionados con los 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

- **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:

Formato Peticiones, Quejas, Redamos, 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.- 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 8, publicada en ISODOC el pasado 26 de noviembre de 2022 (esta también se puede consultar por en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3rSThuG>) 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:

Canales virtuales:

- ✓ **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
Peticiones, 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, se pone en conocimiento de los usuarios y 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 y en el aplicativo ISODOC y que puede descargar en <https://unicolmayor.isodoc.co/unicolmayor/isodoc/inicio.nsf/>
- ✓ **Documentos escritos** radicados en la ventanilla de Correspondencia – (ORFEO) de la Universidad.
- ✓ **Buzones** ubicados en las instalaciones de la Universidad:



Ilustración 2.- Buzones físicos PQRSFD

- 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.

✓ **Código QR dispuesto en los buzones:**



Ilustración 3.- Código QR – PQRSFD

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, en el periodo comprendido entre 1 de enero y el 31 de marzo de 2022. 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
- Correo: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co
- Formulario electrónico Sistema de PQRSFD – página web: <https://bit.ly/3xbojzQ>



Ilustración 4.- 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 *

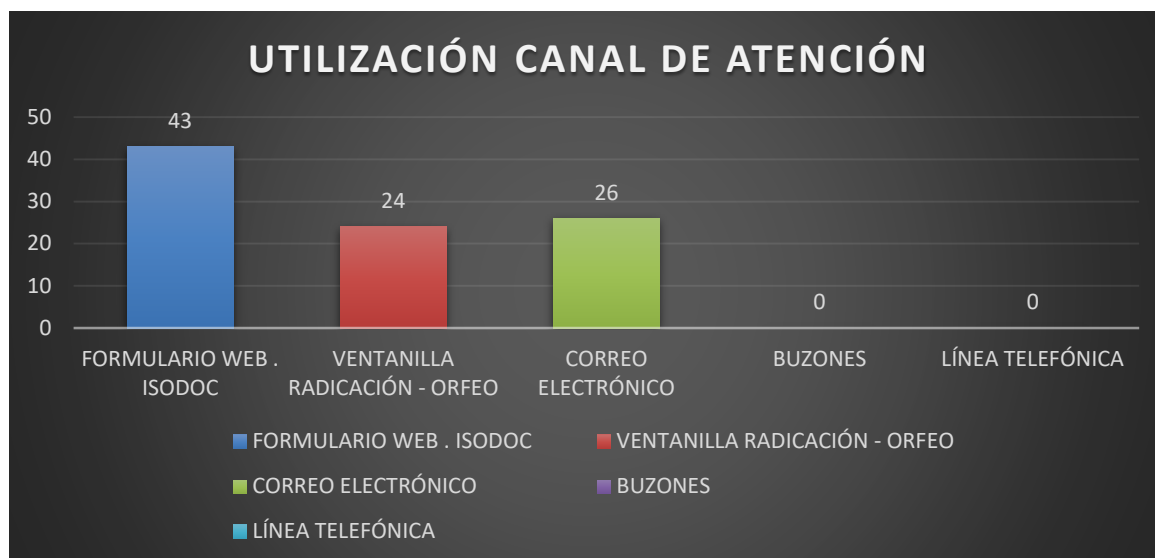
[Siguiente →](#)

Ilustración 5.- Formulario registro PQRSFD página web

Durante el primer del año 2022 se recibieron un total de 93 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 web y su enlace con el aplicativo ISODOC representa el 46%; el correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co el 26% y la ventanilla de Correspondencia – Herramienta ORFEO el 24%. Así mismo, se evidencia que no se recibieron requerimientos por los canales presenciales.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo ISODOC	43	46%
Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co	26	28%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	24	26%
Buzones	0	0%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	93	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



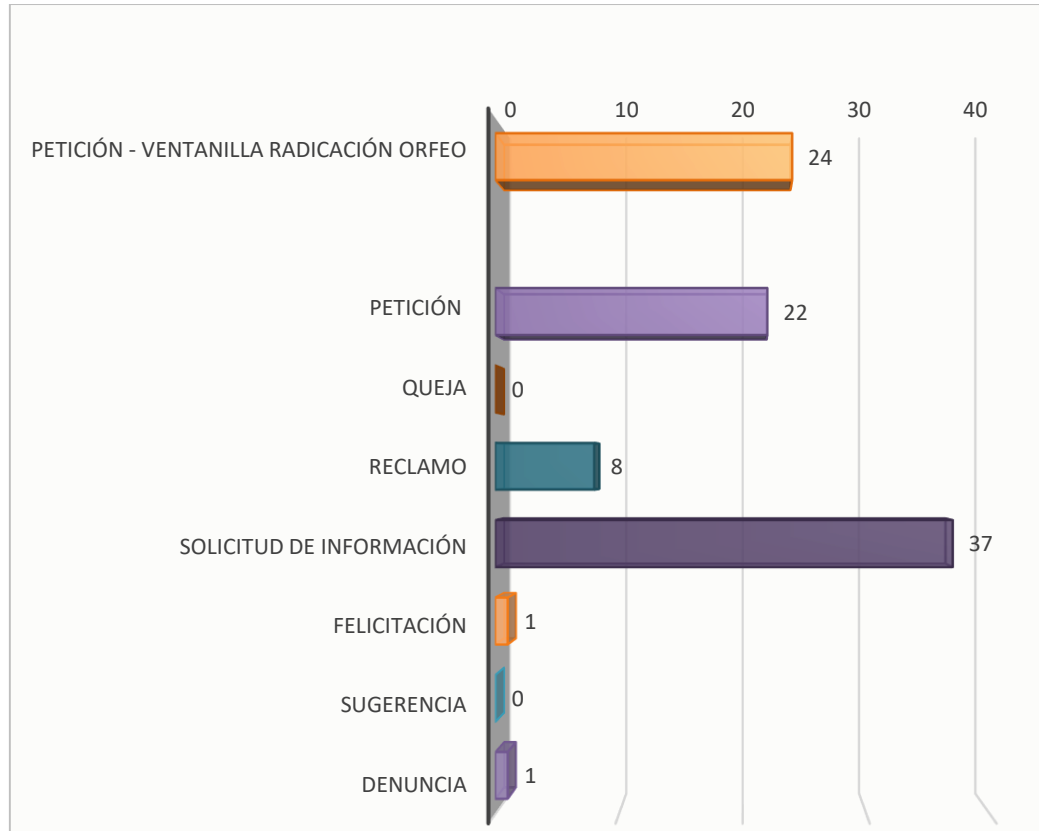
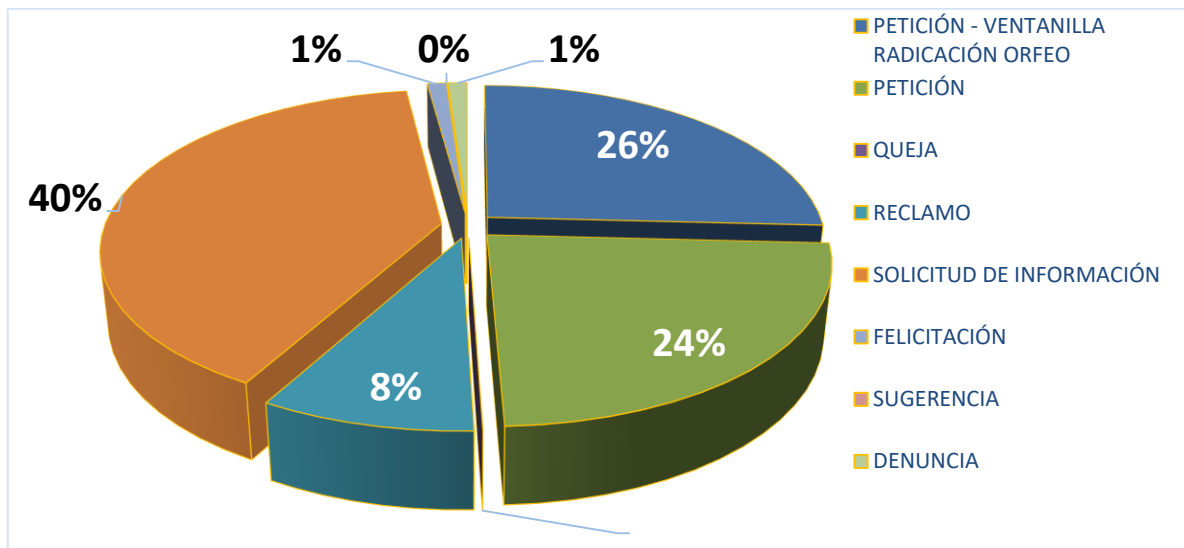
Gráfica 1 Utilización canales de atención

El uso de los canales virtuales para la radicación de PQRSFD continúan siendo los más utilizados, esto debido al uso de las herramientas tecnológicas y 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 primer trimestre de 2022 y de acuerdo con los reportes descargados del correo electrónico y de los aplicativos ISODOC y ORFEO, se recibieron 93 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	24	26%
ISODOC – CORREO ELECTRÓNICO		
PETICIÓN	22	24%
QUEJA	0	0%
RECLAMO	8	9%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	37	40%
FELICITACIÓN	1	1%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL	93	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 31 de 2022**

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 24 peticiones correspondiente al 26%, y los demás requerimientos recibidos por ISODOC y correo electrónico, se encuentran distribuidas así: 22 peticiones con un 24%; 8 reclamos que corresponden al 9%; 37 solicitudes de información que ascienden al 40%; 1 felicitación y 1 denuncia que corresponden al 1% cada una. 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.

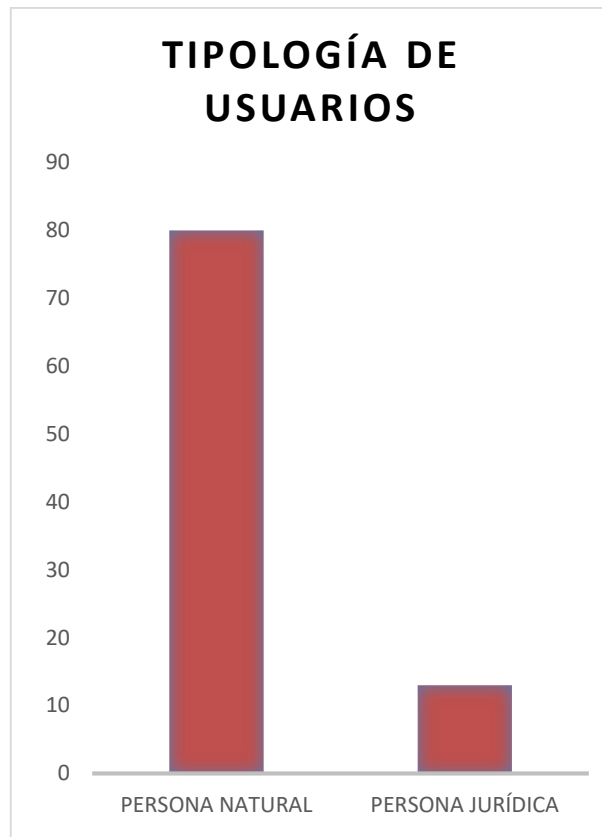
4.3 Tipología de usuarios

Durante el primer trimestre de 2022 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 93 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	80	86%
PERSONA JURÍDICA	13	14%
TOTAL	93	100%

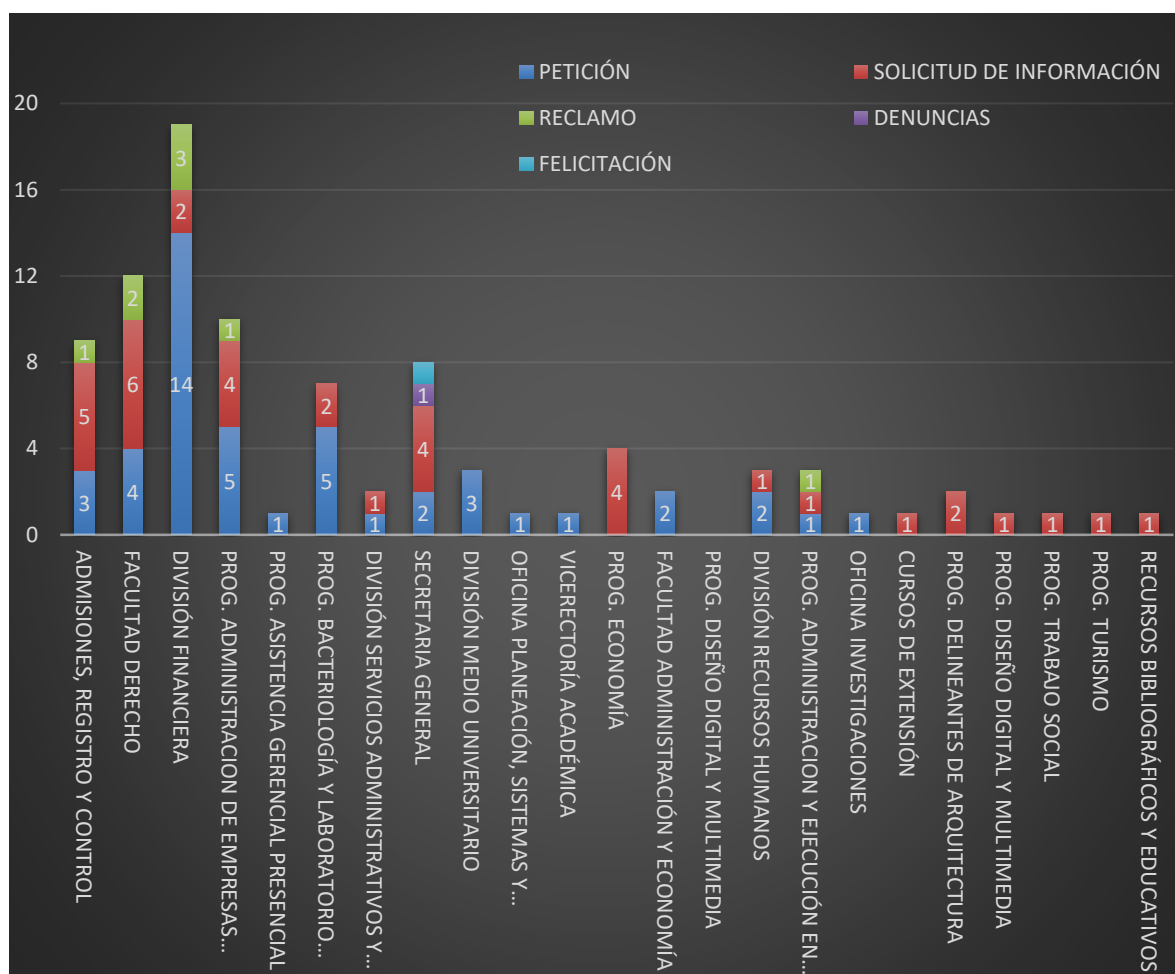
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



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 primer trimestre de 2022 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 la Facultad de Derecho 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.
Verificación académica	14
Programa Jóvenes a la U.	6
Reserva de cupo	5
Situación académica	5
Solicitud devolución de dineros por concepto de servicios educativos	5
Contratación docente	4
Contratación pólizas estudiantes prácticas	4
Legalización de matrícula	4
Proceso de admisión	4
Proceso de homologación	4
Recibo matrícula	4
Certificado laboral	3
Derechos de grado	2
Inscripción de componentes temáticos	3
Matrícula cero	3
PIN	3
Proyecto bilingüismo	3
Acta Centro Conciliación	2
Infraestructura sede	2
Proceso de readmisión	2
Socialización de notas	2
Solicitud parqueadero estudiante	2
Canales de atención PQRSFD	1
Cumplimiento protocolos de bioseguridad	1
Cursos de extensión	1
Inicio clases presenciales	1
Socialización de calendario académico	1
Solicitud información contable	1
Valores carné y multas biblioteca	1
TOTAL	93

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

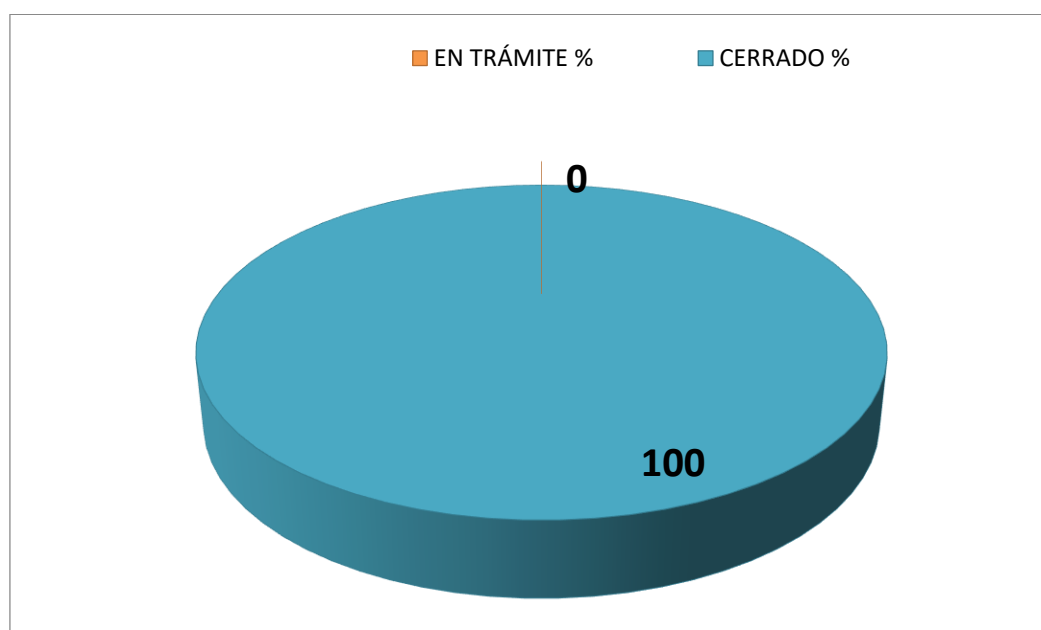
En la tabla se puede observar que, el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con verificación académica seguido por el Programa Jóvenes a la U.

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 93 recibidas, se tramitaron y se encuentran en estado cerrado, la totalidad representando el 100%, Lo anterior, evidencia el alto compromiso por parte de las dependencias competentes, para atender las diferentes modalidades de peticiones los usuarios y grupos de valor de la Universidad.

ESTADO PQRSFD
CERRADO %
100%

Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y ORFEO a marzo 31 de 2022



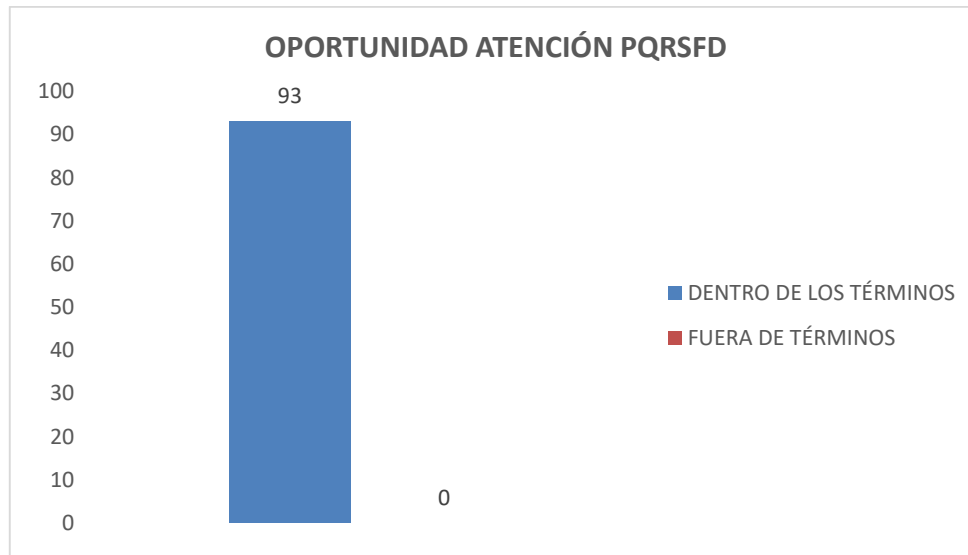
Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

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 se atendieron dentro de los términos en su totalidad los 93 requerimientos recibidos durante el primer trimestre de 2022.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	93	100%
FUERA DE LOS TÉRMINOS	0	0
TOTAL	93	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD

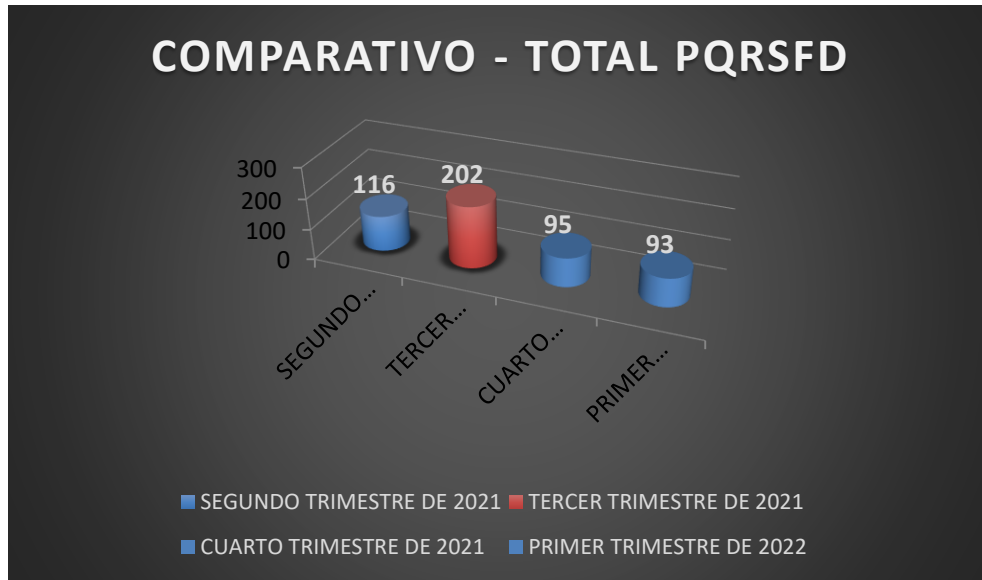


Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo de las PQRSFD y su gráfica, recibidas durante el primer trimestre del año 2022, las cuales expresan que se presentó una disminución del 1% en la recepción de PQRSFD durante el último trimestre en comparación con el anterior, respectivamente.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2021	116
TERCER TRIMESTRE DE 2021	202
CUARTO TRIMESTRE DE 2021	95
PRIMER TRIMESTRE DE 2022	93

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 potenciado el uso de herramientas tecnológicas y en consideración a 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 de calidad y oportunidad definidos en la normatividad.
- Procesos de capacitación de la Circular No.002 de 2022 – *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.
- La mejora en el índice de desempeño de los indicadores de gestión asociados a la oportunidad en la atención de las PQRSFD.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

- Notificación de alertas preventivas a los responsables de dar respuesta a las PQRSFD, con el fin de cumplir los términos de oportunidad en la atención a los requerimientos de los usuarios y grupos de valor y así mismo, mejorar los indicadores de su gestión.
- Creación de usuarios en el aplicativo ISODOC para los responsables de la atención de las PQRSFD en cada dependencia, acompañados de procesos de capacitación.¹ con el fin de que sean gestionadas mediante esta herramienta y potenciar el uso de este canal,
- Disposición del buzón electrónico para la radicación de PQRSFD mediante el escaneo del código QR, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas y la mejora en los tiempos de atención, dado que está asociado al formulario electrónico disponible en la página web.

GUILLERMO ERNESTO POLANCO JIMÉNEZ
Secretario General

Elaboró:
Yasmín Quimbayo
Supernumeraria Secretaría General
Sistema PQRSFD

¹ Invitación: Capacitación PQRSFD, Leguaje Claro - plan de mejoramiento
viernes, 8 de abr. · 9–10 a.m.
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la videollamada: <https://meet.google.com/jrg-zerb-grj>
O marca el: +1 662-434-4784 PIN: 543158494