



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**

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022

BOGOTÁ D.C., AGOSTO DE 2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL	5
2.2. 5	
3. ASPECTOS GENERALES	6
3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
3.2 CANALES PARA FORMULAR PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS	7
3.3 NORMALIZACIÓN 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>Actualización Micrositio PQRSFD</i>	6
Ilustración 2 <i>Divulgación canales de atención en la página Web</i>	11
Ilustración 3 <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 segundo 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 al segundo 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 PQRSFD definidos.

3. ASPECTOS GENERALES

En nuestra página 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, 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

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 mayo 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

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

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 NORMALIZACIÓN DE TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES

Durante dos años la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca dio cumplimiento a lo establecido en el Decreto 491 de 2020, específicamente lo relacionado con la ampliación a veinte (20) días en los tiempos de respuesta de los derechos de petición, modificación que sobrevino por la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria, no obstante, finalizada esta Emergencia, surge la Ley 2207 de 2022 con la que se normalizan los tiempos en que las entidades públicas deben brindar respuesta a los ciudadanos que presenten derechos de petición.

Con el objetivo de continuar atendiendo con eficiencia las PQRSDF remitidas por los ciudadanos, La Universidad acorde a la Ley 2207 ajustó los términos de respuesta a los términos indicados en tiempos de normalidad institucional.

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 abril y el 30 de junio 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>

The image shows a banner from the website of Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. The banner is titled "Canales de atención durante la emergencia" and "Por su seguridad y bienestar". It provides the following contact information:

- Recepción de correspondencia:** correspondencia@unicolmayor.edu.co, Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.
- Correo Notificaciones Judiciales:** notificacionesjudiciales@unicolmayor.edu.co
- Registro de PQRSF:** <https://bit.ly/2xyelhQ>
- Correo Electrónico:** Contacto@unicolmayor.edu.co. Contáctenos: por este link podrá radicar sus comentarios, sugerencias y preguntas: <https://bit.ly/34lzC4H>
- Quejas y reclamos:** quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co

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 *

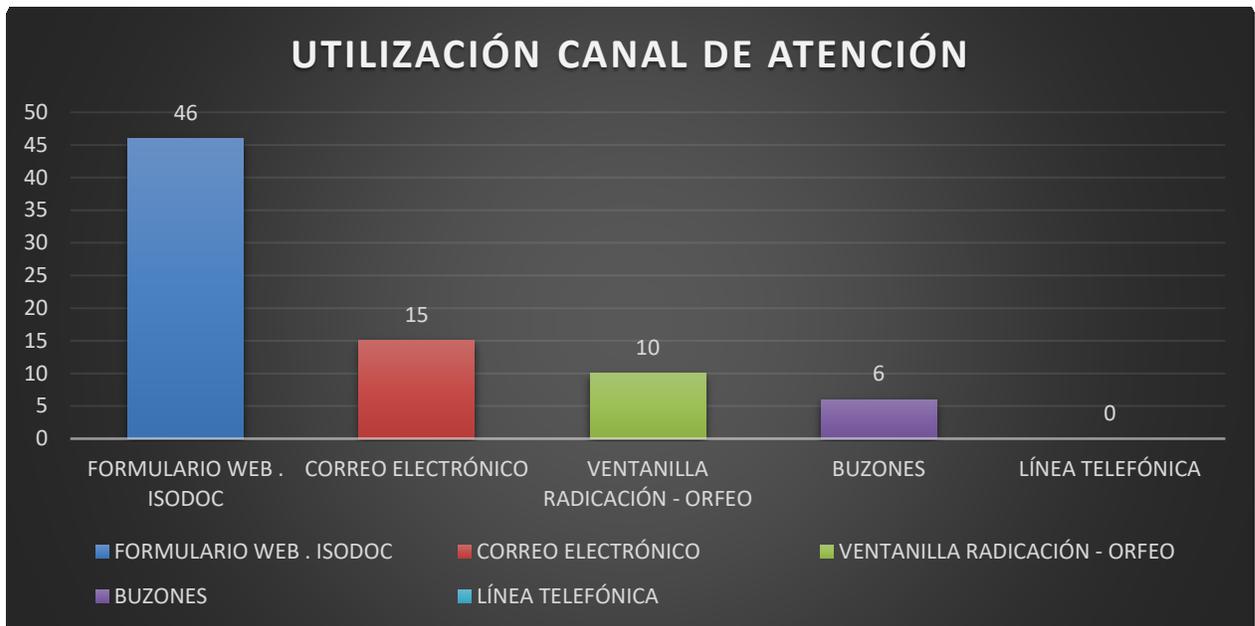
Siguiente →

Ilustración 5 Formulario registro PQRSFD página web

Durante el segundo trimestre del año 2022 se recibieron un total de 77 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 60%; el correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co el 13% y la ventanilla de Correspondencia – Herramienta ORFEO el 19%. Así mismo, se evidencia que se recibieron requerimientos por los canales presenciales, buzones 6 requerimientos lo que representa el 8%, los demás canales como línea telefónica no se recibieron PQRSFD.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo ISODOC	46	60%
Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co	10	13%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	15	19%
Buzones	6	8%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	77	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1 Utilización canales de atención

Dentro de las diferentes opciones disponibles en la Universidad para la radicación de PQRSFD, El canal de comunicación más utilizado por los usuarios continúa siendo el formulario Web ISODOC con un 60%, continúa con el correo electrónico con un 15%.

Seguidamente se encuentran los canales de comunicación físicos como son la ventanilla Radicación -ORFEO con un 19% y los buzones distribuidos en diferentes puntos de la Universidad con el 8%.

4.2 Número total de PQRSFD según su clasificación

Durante el segundo trimestre de 2022 y de acuerdo con los reportes descargados del correo electrónico y de los aplicativos ISODOC y ORFEO, se recibieron 77 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	15	19%
ISODOC – CORREO ELECTRÓNICO		
PETICIÓN	29	38%
QUEJA	0	0%

RECLAMO	11	13%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	22	29%
FELICITACIÓN	1	1%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	77	100%

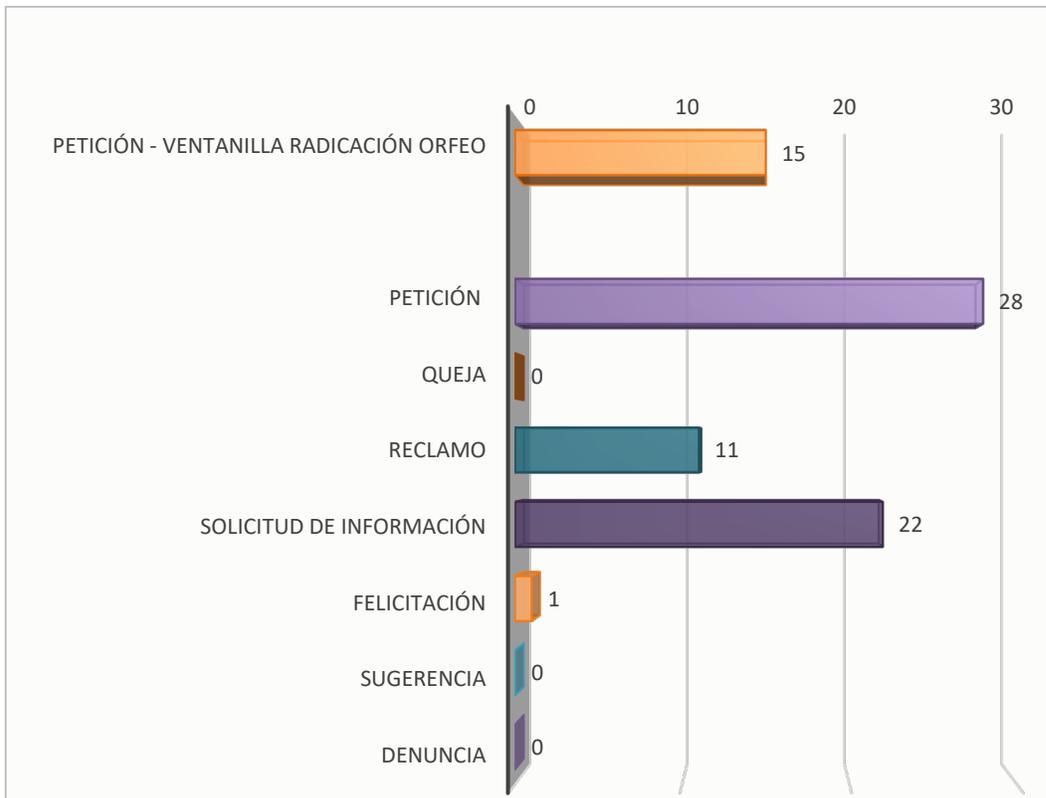
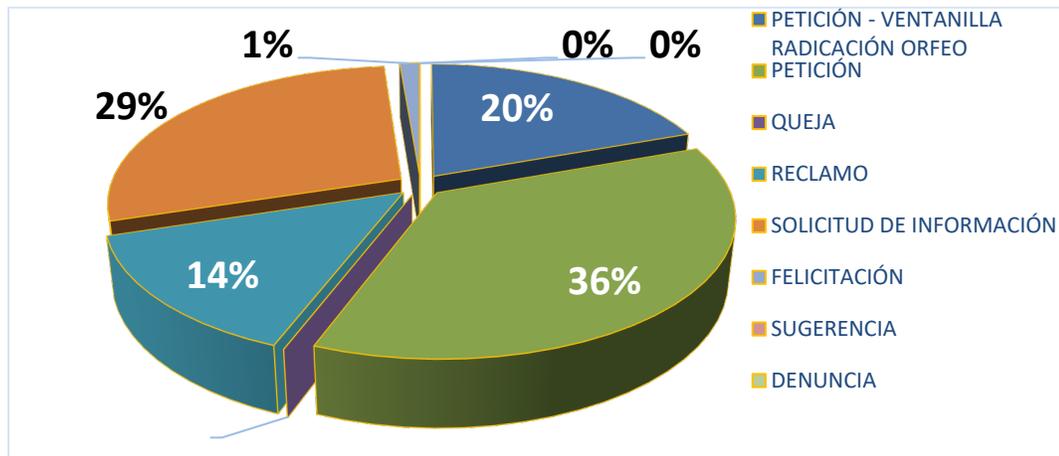


Tabla 2: Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 2 PQRFSFD radicadas- modalidades de peticiones

Gráfica 3 Clasificación PQRFSFD – distribución porcentual - Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC- PQRFSFD y ORFEO a junio 31 de 2022

En las gráficas anteriores se pudo observar la clasificación de las diferentes modalidades de PQRFSFD recibidas. Así las cosas, se tiene que mediante la ventanilla de radicación de correspondencia ORFEO se recibieron 15 peticiones correspondiente al 19%, y los demás requerimientos recibidos por ISODOC y correo electrónico, se encuentran distribuidas así: 28 peticiones con un 36%; 11 reclamos que corresponden al 14%; 22 solicitudes de información que ascienden al 29%; 1 felicitación. No se presentaron quejas, sugerencias como tampoco denuncias 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 segundo trimestre de 2022 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 77 PQRFSFD 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 PQRFSFD se registra por parte de personas naturales, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

TIPOLOGÍA USUARIOS		
PERSONA NATURAL	67	86%
PERSONA JURÍDICA	10	14%
TOTAL		100%

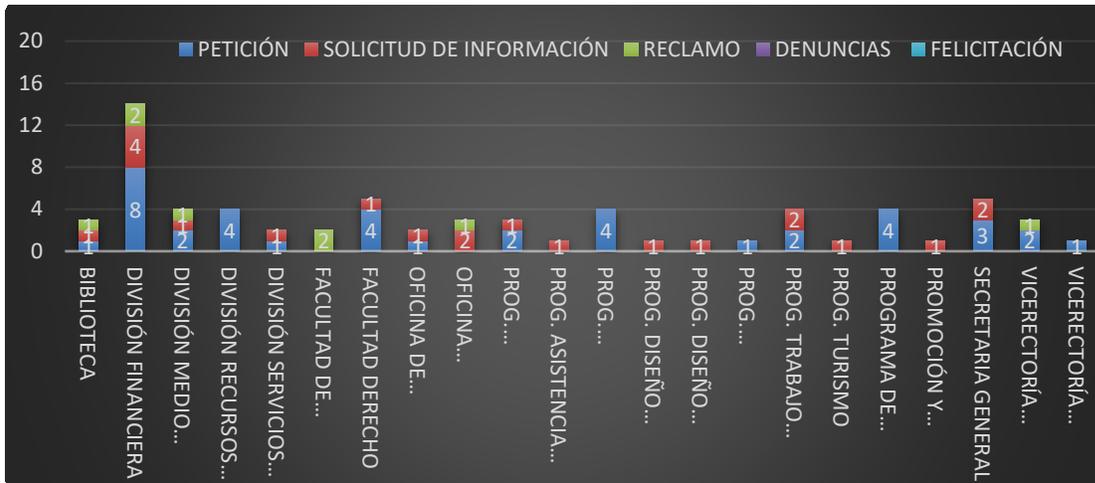
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



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 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 Oficina de Admisiones, Registro y Control 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.
Actualización de escalafón docente	2
Actualización socioeconómica en el sistema	1
Área Salud	1
Base de datos biblioteca	1
Bolsa de empleo	1
Bono alimenticio	1
Cambio de sede	2
Cambios de docente	1
Certificación laboral	2
Certificado de estudios	1
Certificado de notas	1
Componente temático	1
Constancia de estudio	1
Copia diploma o acta de grado	2
Correo institucional	1
Devolución de dineros por concepto de servicios educativos	1
Devolución dinero por concepto de servicios educativos	1
Funcionamiento de la cafetería	1
Grados	7
Homologación o transferencia	7
Horario de atención Biblioteca	1
Inconformidades académicas	1
Información Diplomado	2
Investigaciones disciplinarias	1
Jóvenes a la U	1
Medicina Laboral	1
Medios de pago diplomado	1
Normatividad docentes	1
Paz y salvo biblioteca	1
Planta física	2
Prácticas formativa	1
Prácticas formativas	3
Preparatorios en la facultad de Derecho	1
Presentación de las pruebas TyT	1
Proceso de admisión	3
Proceso judicial	1
Programa Jóvenes en Acción	1
Prueba funcionamiento ISODOC	1
Recibo de matrícula	1
Seguridad	1
Servicio de internet en sede	1
Socialización de notas a estudiantes	1
Solicitud contenidos programáticos	1
Solicitud devolución de dineros por concepto de servicios educativos	1
Uso de Tapabocas en la instalaciones de la universidad	1
Valores derechos de grados	1
Verificación académica	6
Verificación de título	3
Total general	77

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

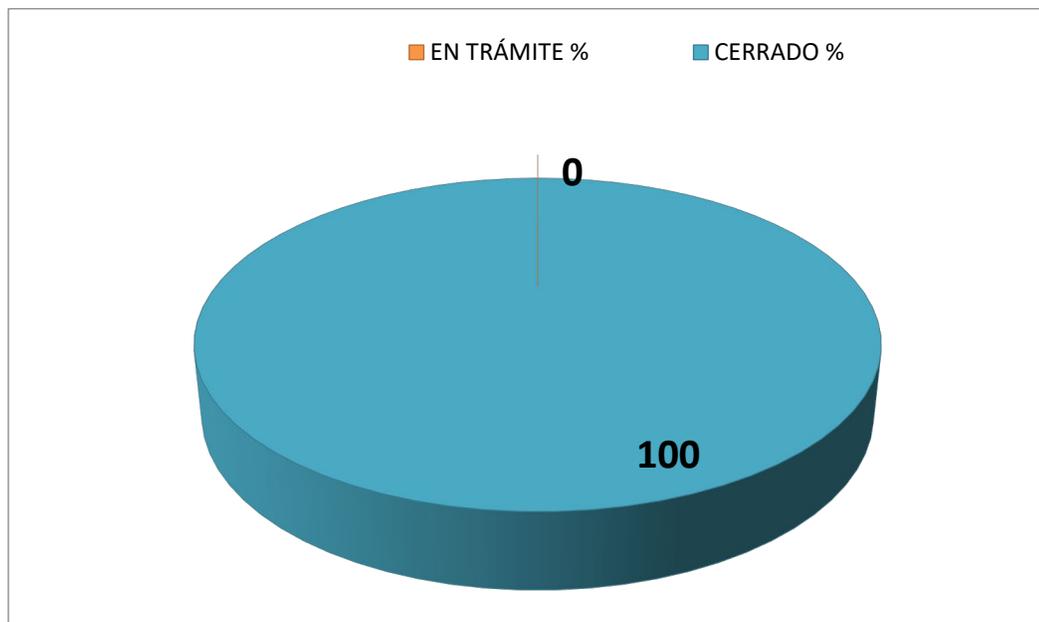
En la tabla se puede observar que, el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con homologación o transferencia y grados.

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 77 recibidas, se tramitaron y se encuentran en estado cerrado 77 de ellas 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 junio 30 de 2022



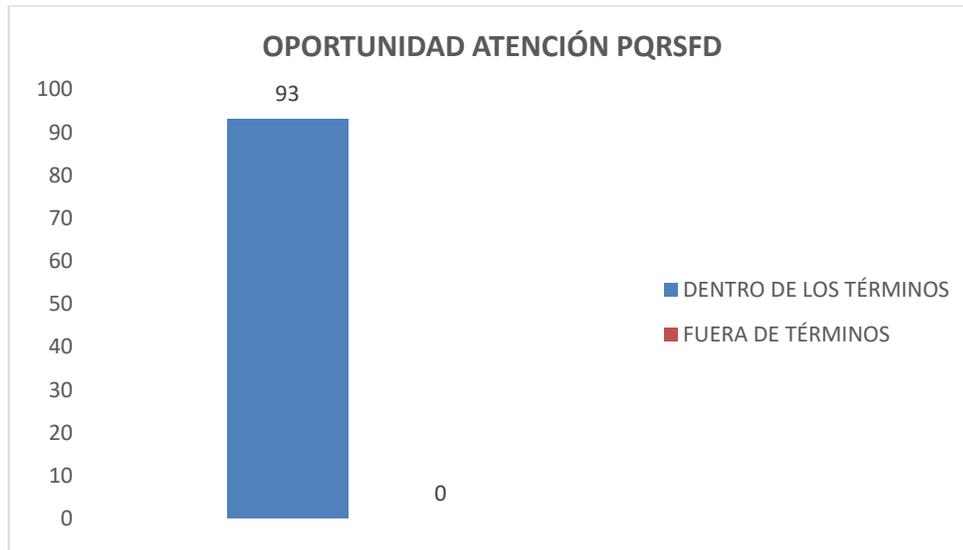
Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

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 77 requerimientos recibidos durante el segundo trimestre de 2022.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	77	100%
FUERA DE LOS TÉRMINOS	0	0
TOTAL	77	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD



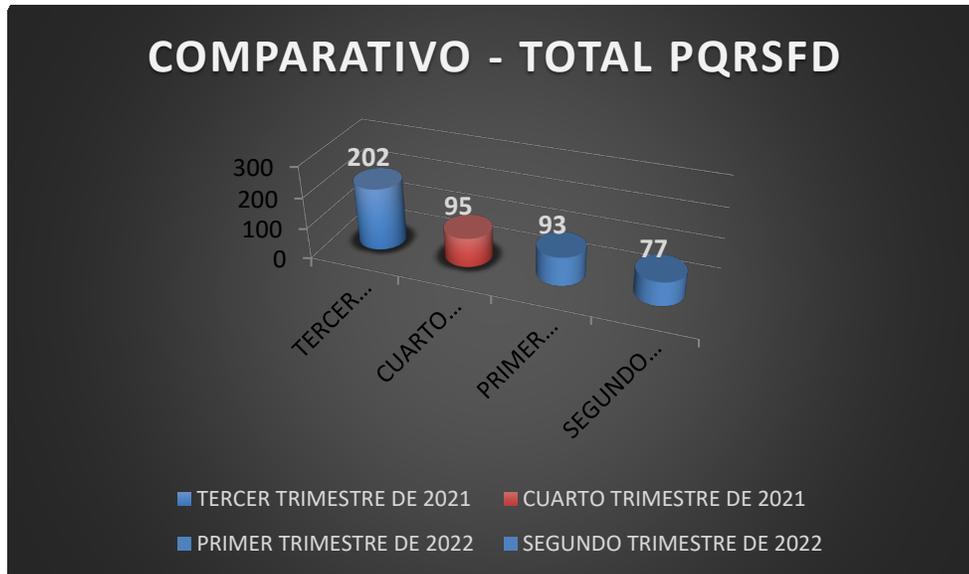
Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo de las PQRSFD y su gráfica, recibidas durante los últimos cuatro trimestres, dos de 2021 y los dos últimos de 2022, las cuales expresan que se presentó una disminución del 47% 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.

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. 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.

Firmado en original



JUAN MANUEL RAMÍREZ MONTES
Secretario General