



**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**

**CUARTO TRIMESTRE DE 2022**

**BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE DE 2022**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVOS</b>	<b>5</b>
<b>2. ASPECTOS GENERALES</b>	<b>6</b>
<b>2.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>	<b>7</b>
<b>2.2 CANALES PARA FORMULAR PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS</b>	<b>8</b>
<b>3.1 CANALES DE ATENCIÓN Y SU UTILIZACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>3.2 NÚMERO TOTAL DE PQRSFD SEGÚN SU CLASIFICACIÓN</b>	<b>12</b>
<b>3.3 TIPOLOGÍA DE USUARIOS</b>	<b>13</b>
<b>3.4 PQRSFD RECIBIDAS POR DEPENDENCIAS.</b>	<b>14</b>
<b>3.5 ASUNTOS O TEMAS RELACIONADOS EN LAS SOLICITUDES.</b>	<b>15</b>
<b>3.6 ESTADO DE LAS PQRSFD</b>	<b>16</b>
<b>3.7 COMPARATIVO PQRSFD</b>	<b>17</b>
<b>3.8 SUGERENCIAS RADICADAS POR LOS USUARIOS</b>	<b>18</b>
<b>3. FORTALEZAS</b>	<b>19</b>
<b>4. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS</b>	<b>20</b>

### LISTA DE TABLAS

<b>TABLA 1. UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</b>	<b>11</b>
<b>TABLA 2. TOTAL, PQRSFD RADICADAS- MODALIDADES DE PETICIONES</b>	<b>12</b>
<b>TABLA 3. TOTAL PQRSFD RADICADAS- TIPOLOGÍA USUARIOS</b>	<b>14</b>
<b>TABLA 4. <i>PQRSFD RECIBIDAS POR ASUNTO</i></b>	<b>16</b>
<b>TABLA 5. ESTADO DE LAS PQRSFD. ELABORACIÓN PROPIA CON DATOS APLICATIVO ISODOC- PQRSFD Y ORFEO A DICIEMBRE 31 DE 2022</b>	<b>16</b>
<b>TABLA 6. OPORTUNIDAD DE GESTIÓN PQRSFD</b>	
<b>TABLA 7. COMPARATIVO PQRSFD</b>	<b>17</b>

#### LISTA DE GRÁFICAS

<b>GRAFICA 1. UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN</b>	<b>12</b>
<b>GRAFICA 2. CLASIFICACIÓN PQRSFD – DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS MODALIDADES DE PETICIÓN CUARTO TRIMESTRE DE 2022</b>	<b>13</b>
<b>GRAFICA 3. TOTAL PQRSFD RADICADAS – TIPOLOGÍA DE USUARIOS</b>	<b>14</b>
<b>GRAFICA 4. DATOS COMPARATIVOS PQRSFD POR DEPENDENCIAS</b>	<b>15</b>
<b>GRAFICA 5. ESTADO PQRSFD</b>	<b>17</b>
<b>GRÁFICA 6: COMPARATIVO PQRSFD</b>	<b>18</b>

#### LISTA DE ILUSTRACIONES

<b>ILUSTRACIÓN 2. MICROSITIO PQRSFD .....</b>	<b>6</b>
<b>ILUSTRACIÓN 3. CÓDIGO QR .....</b>	<b>9</b>
<b>ILUSTRACIÓN 4. DIVULGACIÓN CANALES DE ATENCIÓN EN LA PÁGINA WEB .....</b>	
<b>ILUSTRACIÓN 5. FORMULARIO REGISTRO PQRSFD PÁGINA WEB .....</b>	

## 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 cuarto 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](mailto: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.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1 Objetivo general

Presentar los resultados de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSFD) correspondiente al cuarto 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](mailto: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.

### 1.2 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.

## 2. 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.

### Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias

**PQRSFD**  
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,  
FELICITACIONES Y DENUNCIAS



**CANALES DE ATENCIÓN:**

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](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co).
- **Escrito:** Remitir su solicitud escrita y radicarla en la ventanilla de Correspondencia, 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	<a href="mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co">quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co</a>

**Canales presenciales:**

**Formato** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o 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 de la Universidad

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

**Ilustración 1: Micrositio PQRSFD**

## 2.1 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.

## 2.2 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](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, 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**

**Otros canales**

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

**Código QR dispuesto en los buzones:**

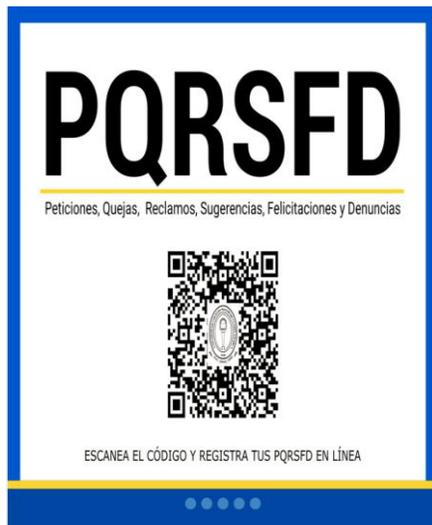


Ilustración 2. Código QR

**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.



### 3. 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 octubre y el 31 de diciembre 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:

#### 3.1 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>

The screenshot shows a website banner with a dark blue header containing navigation menus: 'La Universidad', 'Programas', 'Admisiones', 'Investigaciones', 'Internacionalización', 'Proyección Social', 'Bienestar Universitario', and 'Dependencias'. The main content area has a purple background and features the following text:

**Canales de atención durante la emergencia**  
SECRETARÍA GENERAL

**Por su seguridad y bienestar**  
La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca pone a disposición de la comunidad los siguientes canales de atención durante la emergencia por COVID-19

**Recepción de correspondencia:**  
correspondencia@unicolmayor.edu.co  
Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.

**Correo Electrónico:** Contacto@unicolmayor.edu.co  
Contáctenos: por este link podrá radicar sus comentarios, sugerencias y preguntas: <https://bit.ly/34lzC4H>

**Correo Notificaciones Judiciales:**  
notificacionesjudiciales@unicolmayor.edu.co

**Registro de PQRSF:** <https://bit.ly/2xyelhQ>

**Quejas y reclamos:**  
quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co

**Ilustración 3. Divulgación de los canales de atención en página web**

**Ilustración 4. Formulario registro PQRSFD – página web**

Durante el cuarto trimestre del año 2022 se recibieron un total de 140 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 de los 140 requerimientos recibidos, 95 fueron presentadas a través del formulario electrónico web y su enlace con el aplicativo ISODOC, 29 fueron presentadas mediante la Herramienta ORFEO y 13 para el correo electrónico [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co) – Así mismo, se evidencia que se recibieron 3 requerimientos por a través de los buzones, los demás canales como línea telefónica no se recibieron PQRSFD.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico	95	68%
Herramienta ORFEO -	29	21%
Correo electrónico:	13	9%
Buzones	3	2%
Línea telefónica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

**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 68%, seguido del canal de comunicación escrito ventanilla Radicación -ORFEO con un 21%.

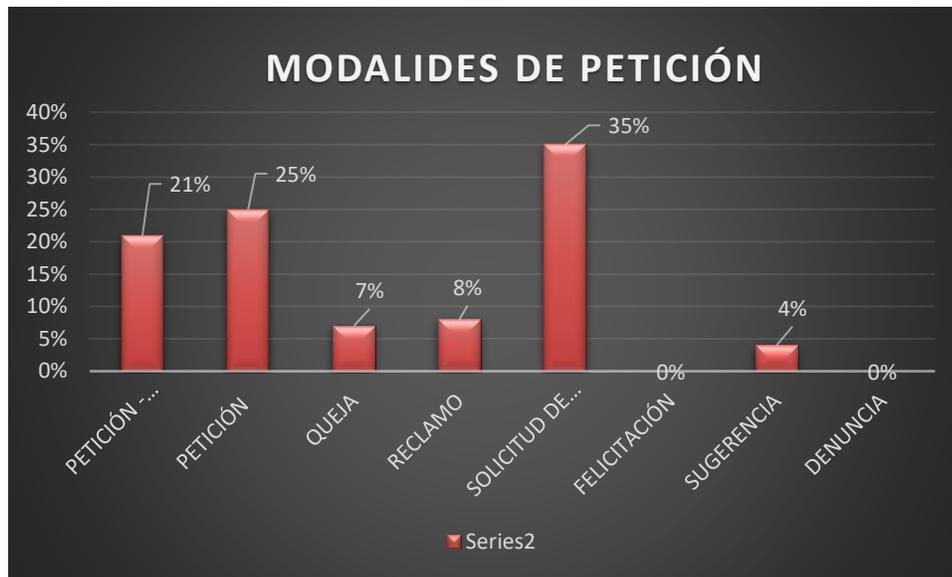
Luego se encuentran el correo electrónico con un 9% y los buzones distribuidos en diferentes puntos de la Universidad con el 2%.

### 3.2 Número total de PQRSFD según su clasificación

Durante el cuarto trimestre de 2022 y de acuerdo con los reportes descargados del correo electrónico y de los aplicativos ISODOC y ORFEO, se recibieron 140 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

MODALIDAD DE PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA RADICACIÓN ORFEO	29	21%
ISODOC – CORREO ELECTRÓNICO		
PETICIÓN	35	25%
QUEJA	10	7%
RECLAMO	11	8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	49	35%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	6	4%
DENUNCIA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Total, PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



**Gráfica 2. Clasificación PQRSFD – distribución porcentual de las modalidades de petición cuarto trimestre de 2022**

En cuanto a la clasificación de las diferentes modalidades de PQRSFD recibidas, se observa en la tabla y gráfica anteriores que la ventanilla de radicación de correspondencia ORFEO se recibieron 29 peticiones correspondiente al 21%, y los demás requerimientos recibidos por ISODOC y correo electrónico, se encuentran distribuidas así: 35 peticiones con un 25%; 11 reclamos que corresponden al 8%; 49 solicitudes de información que ascienden al 35%, 10 quejas que correspondió al 7% y 6 sugerencias con un 4%, no se presentaron felicitaciones 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.

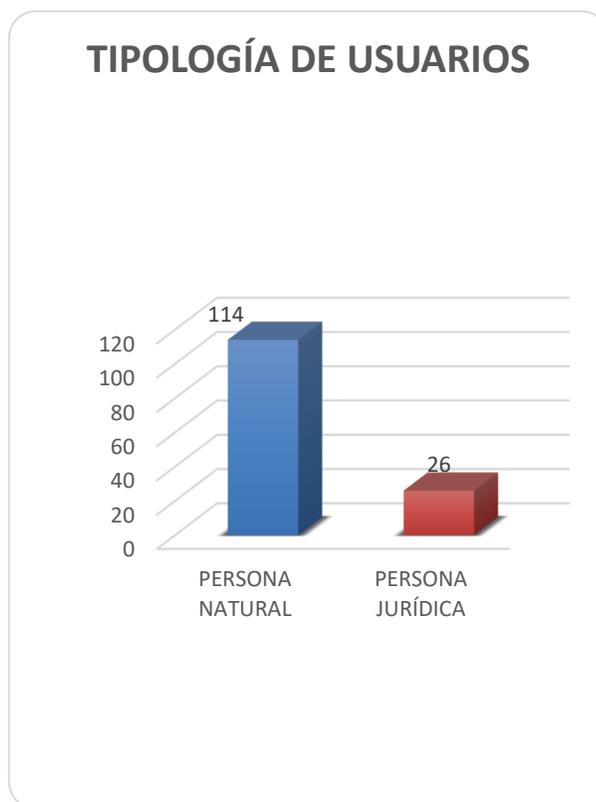
### 3.3 Tipología de usuarios

Durante el cuarto trimestre de 2022 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 140 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	114	80%
PERSONA JURÍDICA	26	20%
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



Grafica 3. Total PQRSFD radicadas- tipología de usuarios

### 3.4 PQRSFD recibidas por dependencias.

De acuerdo con el análisis de la información de los datos consolidados de las PQRSFD del cuarto trimestre de 2022, las 140 PQRSFD fueron recibidas y gestionadas por veintiún dependencias, de las cuales 7 recibieron una PQRSFD por dependencia y los 14 restantes entre 2 y 34 PQRSFD



**Gráfica 4. Datos comparativos PQRSFD por dependencias**

Se evidencia que, la Subdirección de Admisiones, Registro y Control y la Subdirección Financiera 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.

### 3.5 Asuntos o temas relacionados en las solicitudes.

Realizando el análisis de los datos se pudo identificar que los asuntos de las solicitudes, radicadas por los usuarios y grupos de valor, por los diferentes canales de atención que tuvieron entre 2 y 19 fueron los siguientes:

	ASUNTO	FRECUENCIA
1	Proceso de admisión	19
2	Devolución dinero	15
3	Trámites solicitados por estudiantes	16
4	Trámites para administrativos y docentes	13
5	Validación de título	12
6	Verificación académica	10
7	Actualización información en ACADEMUSOF	9
8	Matricula cero/Jóvenes a la U	8

9	certificado de notas	4
10	Elecciones Representante Egresados ante C.S.U	4
11	Servicios de Proyección Social	4
12	Servicios de bienestar para estudiantes	4
13	Educación continuada	3
14	Atención al usuario	2
15	Expedición certificada de estudio	2
16	Oferta de programas académicos	2
17	reliquidación matricula	2
18	restauración contraseña correo	2
19	Información sobre grados	2
20	Carnet egresado	1
21	convocatoria y resultados de investigación	1
22	Derecho de Petición Anónimo	1
23	Diploma de grado	1
24	información sobre la población estudiantil	1
25	Mejoramiento académico	1
26	Tramites Académicos solicitados por estudiantes	1
	<b>Total general</b>	<b>140</b>

Tabla 4. PQRSFD recibidas por asunto

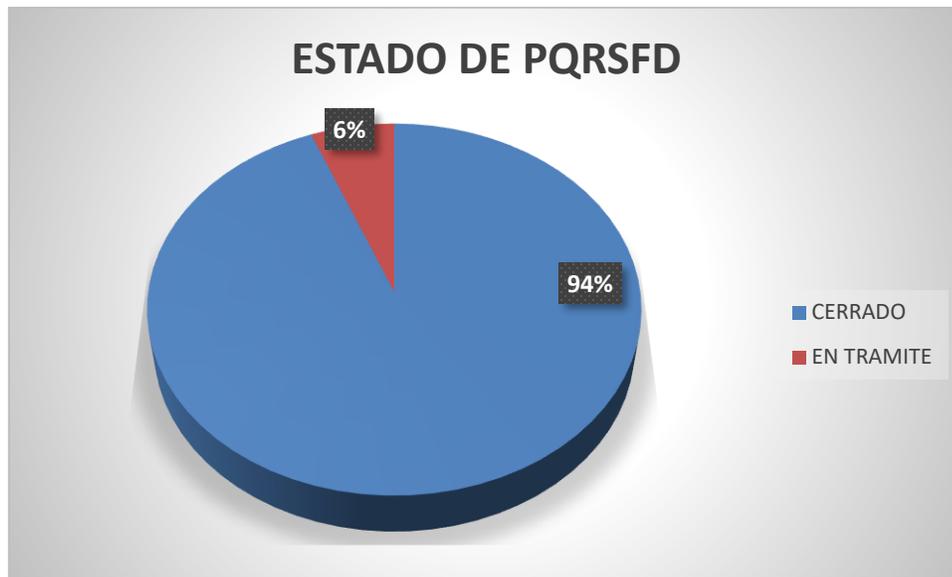
En la tabla se puede observar que, el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con el proceso de admisión y los tramites que los estudiantes solicitan ante la facultad.

### 3.6 Estado de las PQRSFD

Para el siguiente análisis es necesario recalcar que, mediante resolución 1973 de 2022, los términos de respuestas fueron suspendidos entre el 19 de diciembre y el 6 de enero y de los 140 requerimientos recibidos, se encuentran en estado cerrado 132 representando el 94%, y trámite 8 correspondiente al 6%. 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	132
EN TRAMITE	8
<b>TOTAL, GENERAL</b>	<b>140</b>

Tabla 5. Estado de las PQRSFD. Elaboración propia con datos aplicativo ISODOC-PQRSFD y ORFEO , cuarto trimestre de 2022



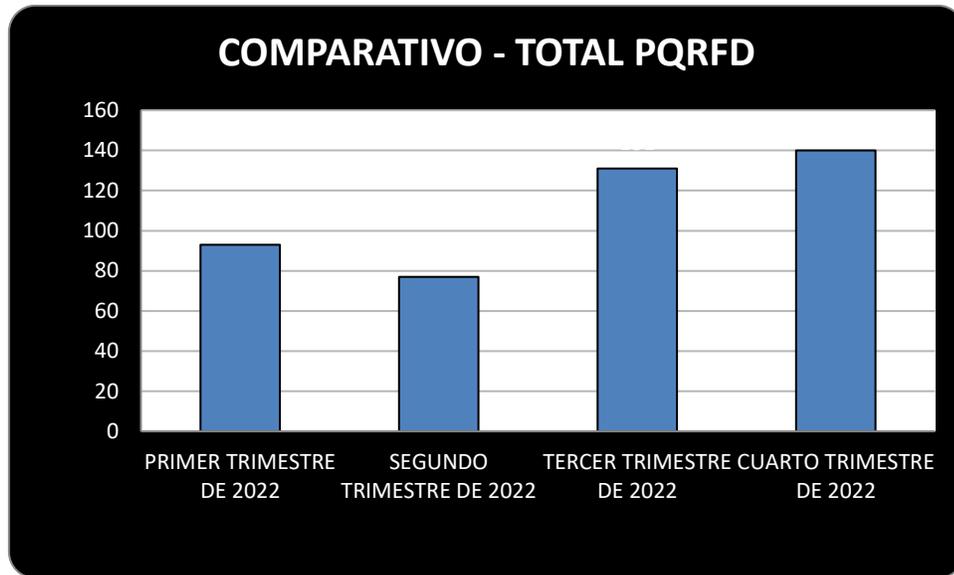
Gráfica 5. Estado PQRSFD

### 3.7 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo de las PQRSFD y su gráfica, recibidas durante los últimos cuatro trimestres del 2022, las cuales expresan que se presentó un aumento del 23% en la recepción de PQRSFD durante el último trimestre en comparación con el anterior, respectivamente.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
PRIMER TRIMESTRE DE 2022	93
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	77
TERCER TRIMESTRE DE 2022	131
CUARTO TRIMESTRE DE 2022	140

Tabla 6. Comparativo PQRSFD



Gráfica 6: Comparativo PQRSFD

### 3.8 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre se recibieron seis sugerencias por parte de los usuarios y grupos de valor que fueron reasignadas a las áreas competentes para su análisis.

### 3. FORTALEZAS

- La Universidad cuenta con los canales de atención de la página Web institucional, disponibles para los usuarios y grupos de valor las 24 horas del día, a través de los cuales puede recibir de manera oportuna las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias
- Lo Canales presenciales ubicados estratégicamente dentro de la Universidad permiten garantizan a la Universidad el contacto con los usuarios y grupos de valor
- El 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.

#### 4. 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*

SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA  
*Secretaria General*

*Elaboro:*

*Natalia Carolina Salinas- Auxiliar Administrativo*