



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

**Secretaría General
Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano**

PRIMER TRIMESTRE DE 2023

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2023

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	7
3.3 TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES	10
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	12
4.1 Canales de atención y su utilización.....	12
4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación.....	14
4.3 Tipología de usuarios	16
4.4 PQRSFD recibidas por dependencias.	17
4.5 Asuntos o temas relacionados en las solicitudes	19
4.6 Estado de las PQRSFD.....	20
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD	21
4.8 Comparativo PQRSFD	21
4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios.....	22
5. FORTALEZAS	23
6. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS	24

LISTA DE TABLAS

	Pág
Tabla 1: <i>Utilización canales de atención</i>	14
Tabla 2: <i>Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	15
Tabla 3: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i>	17
Tabla 4: <i>PQRSFD recibidas por asunto</i>	19
Tabla 5: <i>Estado de las PQRSFD. Elaboración propia a marzo 31 de 2023</i>	20
Tabla 6: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	21
Tabla 7: <i>Comparativo PQRSFD</i>	22

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
Gráfica 1: <i>Utilización canales de atención</i>	14
Gráfica 2 <i>PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i>	15
Gráfica 3 <i>Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD a marzo 31 de 2023</i>	16
Gráfica 4: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i>	17
Gráfica 5: <i>Datos comparativos PQRSFD por dependencias</i>	18
Gráfica 6: <i>Porcentaje de estado de PQRSFD</i>	20
Gráfica 7: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	21
Gráfica 8: <i>Comparativo PQRSFD</i>	22

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

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 2023.

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 SIAC, anteriormente ISODOC, este canal de atención está habilitado en la página web mediante el formulario electrónico para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias PQRSFD; 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 de los requerimientos.

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 2023, teniendo como fuente de información los aplicativos ISODOC y SIAC, 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 pagina web institucional <https://www.unicolmayor.edu.co> se encuentra el micrositio del Sistema de PQRSFD <https://bit.ly/42mXDL6>, el 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" .
- **Correo electrónico:** a través de quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co.
- **Escrito:** Remitir su solicitud escrita y radicarla en la ventanilla de Correspondencia, 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	Registro PQRSFD
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias	quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co

Ilustración 1.- Micrositio PQRSFD

3.1 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Petición/ Derecho de petición:** según el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución sobre lo solicitado.
- **Queja:** es la manifestación, por cualquier medio, de insatisfacción con la conducta, acción u omisión de los servidores públicos de la Universidad.
- **Reclamo:** cualquier expresión y puesta en conocimiento de manera escrita o en medio electrónico de insatisfacción respecto a los trámites y/o servicios de la Universidad,
- **Sugerencia:** propuesta presentada por una persona, para la mejora de la prestación de los servicios de la Universidad.
- **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.
- **Felicitación:** es la expresión positiva de una persona, que expresa satisfacción o admiración por alguna actuación de la Universidad.
- **Denuncia:** declaración de conocimiento por la que se informa a la oficina competente sobre la ocurrencia de un hecho que reviste las características de delito o falta.
- **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.

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 9, en mayo de 2022 (esta también se puede consultar por en el siguiente enlace: <https://bit.ly/42f4Ayw> se ha dispuesto de los siguientes canales de atención:

Canales virtuales:

- ✓ **Formulario electrónico** ingresando a la página web Institucional, Sistema de PQRSFD: “Registro de PQRSFD” en el siguiente enlace: <https://www.unicolmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones>.
- ✓ **Correo electrónico:** a través de quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co.
- ✓ **Escrito:** remitir la solicitud escrita al correo correspondencia@unicolmayor.edu.co para su radicación en la ventanilla de Correspondencia a través de la herramienta ORFEO.

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 –SIAC.	https://siac.unicolmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x
Correo electrónico: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias:	quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co

Canales presenciales: se cuenta con los

- ✓ **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.
- Subdirección Bienestar Institucional.
- 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. (57-601) 2418800 Ext. 121 y 122, Secretaría General.

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



Ilustración 3.- Código QR – PQRSFD

3.3 TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. En los demás casos, el término será de quince (15) días siguientes a su recepción. (CPACA, art. 14).

Lo anterior, sin perjuicio de los términos especiales establecidos en otras disposiciones normativas, por poner algunos ejemplos:

1. Atención prioritaria de peticiones (CPACA, art. 20).
2. Peticiones de congresistas cuyo término para dar respuesta es de cinco (5) días. (L. 5, art. 258).
3. Los términos de procedimientos especiales.

Los términos establecidos en el artículo 14 del CPACA podrán ampliarse sin exceder del doble del inicialmente previsto antes del vencimiento de los 10, 15 o 30 días según corresponda. La ampliación de los términos deberá informarse al peticionario expresando (i.) los motivos de la demora y (ii.) el plazo razonable dentro del cual se resolverá

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de la información se tuvieron en cuenta los reportes generados por el aplicativo ISODOC y SIAC, 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 2023. Con esta información se elaboraron las siguientes gráficas y tablas, las cuales dan cuenta de las diferentes características y variables que se han considerado 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://siac.unicolmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>

PQRSFD

Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de información, Felicitación o Denuncia



UNIVERSIDAD COLEGIO
MAYOR DE CUNDINAMARCA

Si requiere consultar el estado de una solicitud radicada por favor ingrese [aquí](#). Por favor tenga en cuenta que los campos delineados en color rojo en el lado izquierdo son obligatorios. Todos los demás campos son opcionales.

Información del Solicitante

<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Tipo de Solicitante [5 disponibles]</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> i -- Seleccione -- v </div>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Tipo de Identificación [5 disponibles]</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> i -- Seleccione -- v </div>
<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Número de Identificación</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> # <input style="flex-grow: 1;" type="text"/> </div>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Correo Electrónico</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> ✉ <input style="flex-grow: 1;" type="text"/> </div>
<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Dirección de Correspondencia</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> 📍 <input style="flex-grow: 1;" type="text"/> </div>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">País [1 disponibles]</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> 🌐 -- Seleccione -- v </div>
<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Departamento</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> 🏠 -- Seleccione -- v </div>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Municipio</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> 🏠 -- Seleccione -- v </div>
<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Teléfono Fijo (con indicativo)</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> ☎ <input style="flex-grow: 1;" type="text"/> </div>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Teléfono Móvil</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> 📱 <input style="flex-grow: 1;" type="text"/> </div>

Priorización y Caracterización

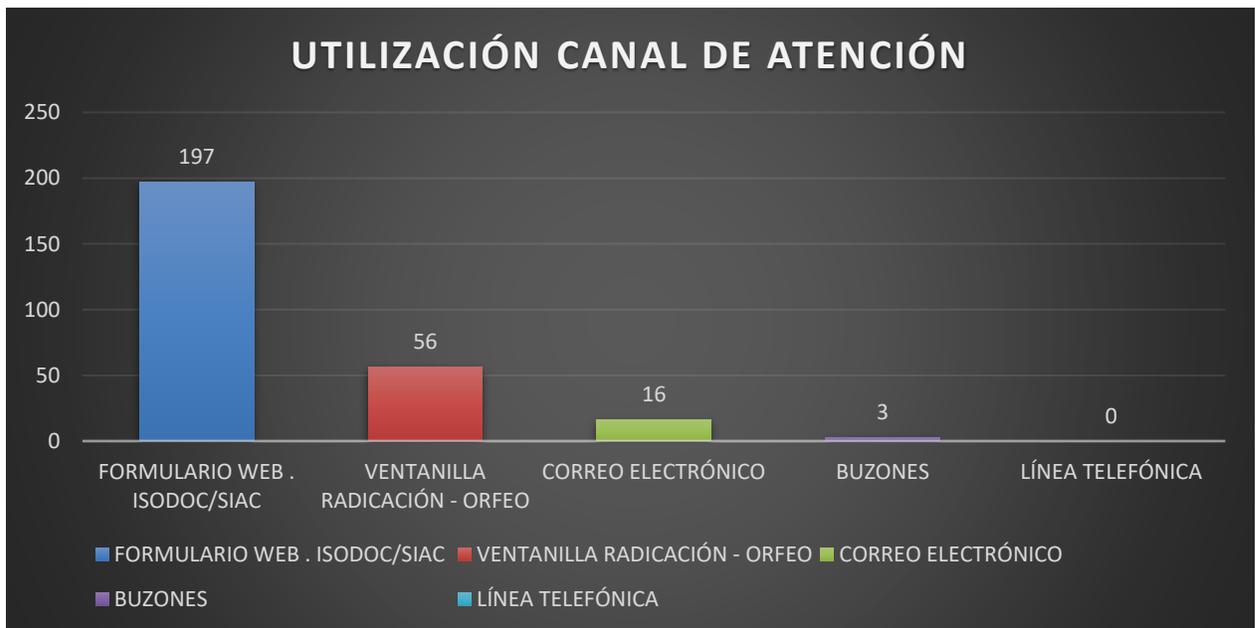
Le informamos que los datos recolectados en esta sección son de carácter sensible y usted no está obligado(a) a compartirlos, son opcionales y serán tratados para **priorizar y caracterizar** a los usuarios, además de fines netamente estadísticos, seguimiento integral de las solicitudes, planes de acción y mejora continua en la atención al usuario.

Ilustración 4.- Formulario registro PQRSFD página web

Durante el primer trimestre del año 2023 se recibieron un total de 272 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 SIAC e ISODOC, representa el 72%; el correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co el 6%, la ventanilla de Correspondencia – herramienta ORFEO el 21%, los buzones se utilizó el 1%.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC, anteriormente ISODOC	197	72%
Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co	16	6%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	56	21%
Buzones	3	1%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	272	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1: Utilización canales de atención

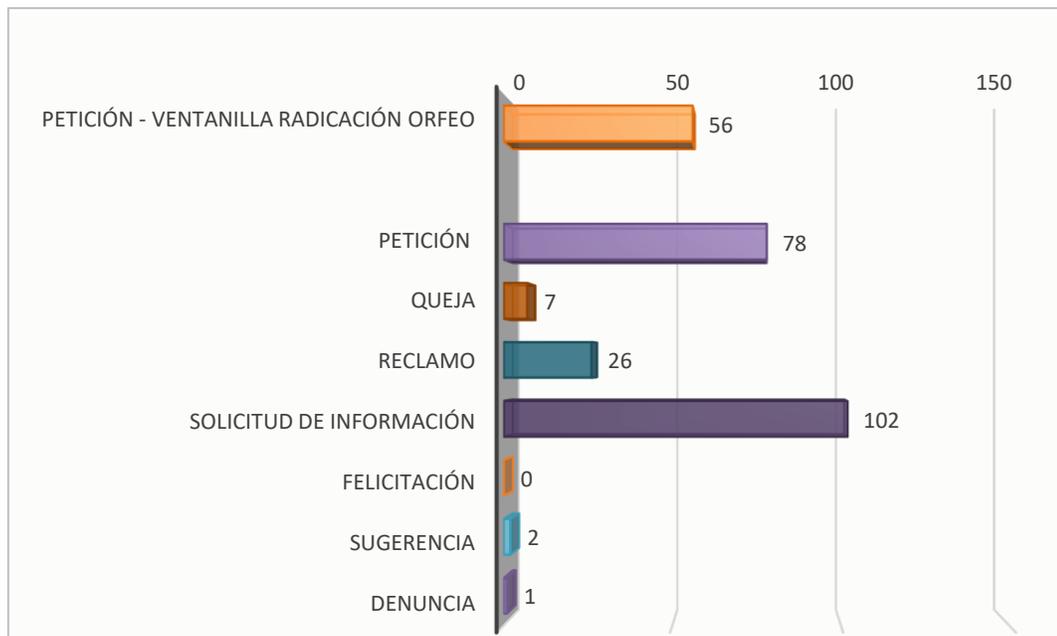
El uso del formulario electrónico disponible en la página web y la ventanilla de Correspondencia – ORFEO, fueron los más utilizados durante el trimestre en mención.

4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

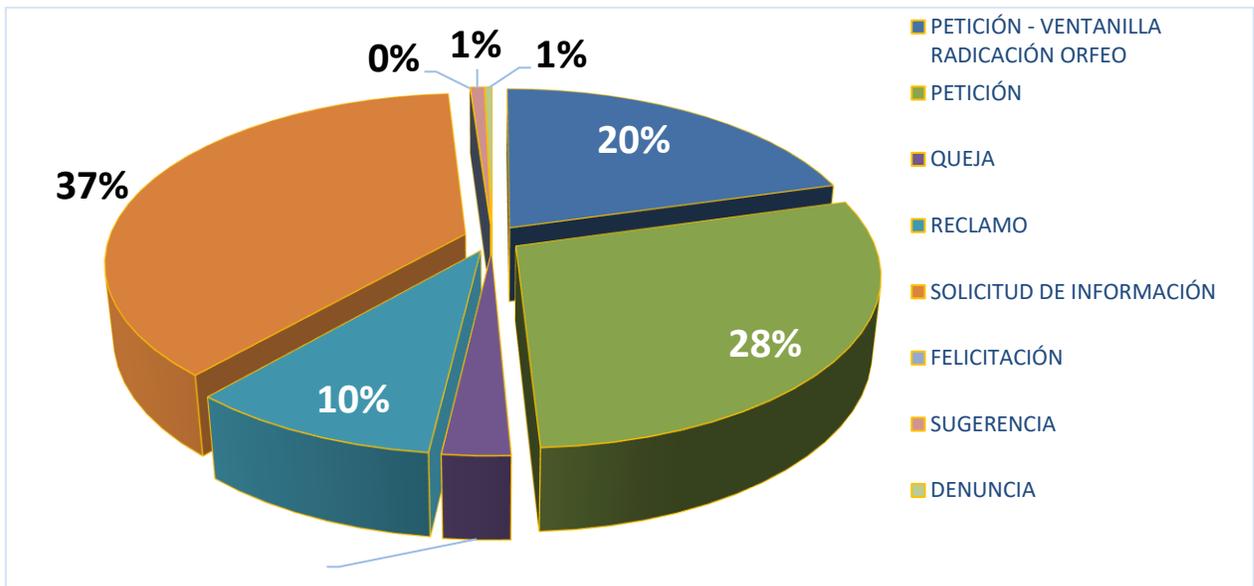
Durante el primer trimestre de 2023 y de acuerdo con los reportes descargados del correo electrónico y de los aplicativos SIAC, anteriormente, ISODOC y ORFEO, se recibieron 272 PQRFSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRFSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA RADICACIÓN ORFEO	56	20%
SIAC/ISODOC – CORREO ELECTRÓNICO		
PETICIÓN	78	28%
QUEJA	7	3%
RECLAMO	26	10%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	102	37%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	2	1%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL	272	100%

Tabla 2: Total PQRFSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 2 PQRFSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 3 Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD a marzo 31 de 2023

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 56 peticiones correspondiente al 20%, y los demás requerimientos recibidos por SIAC e ISODOC y correo electrónico, se encuentran distribuidas así: 78 peticiones con un 28%; 26 reclamos que corresponden al 10%; 102 solicitudes de información que ascienden al 37%; 2 sugerencias y 1 denuncia que corresponden al 1% cada una. 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.

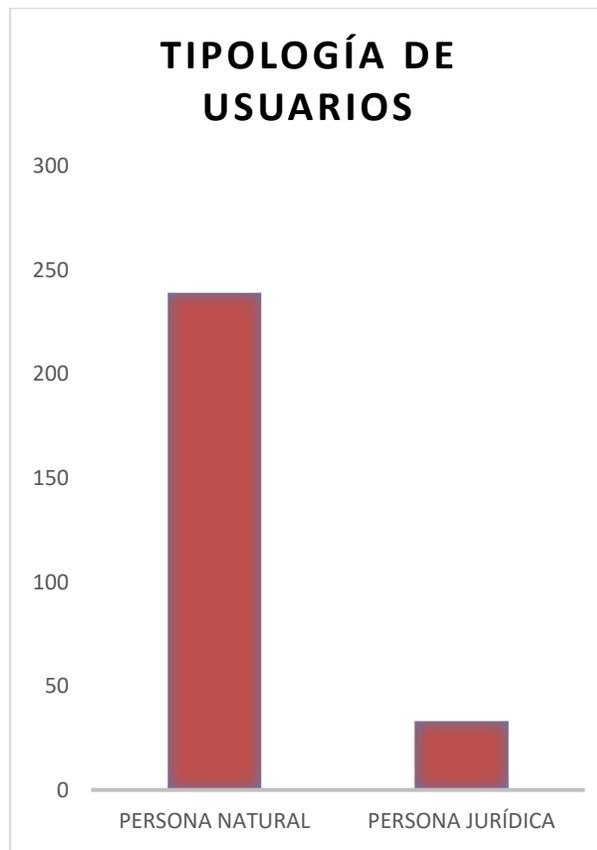
4.3 Tipología de usuarios

Durante el primer trimestre de 2023 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 272 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	239	88%
PERSONA JURÍDICA	33	12%
TOTAL	272	100%

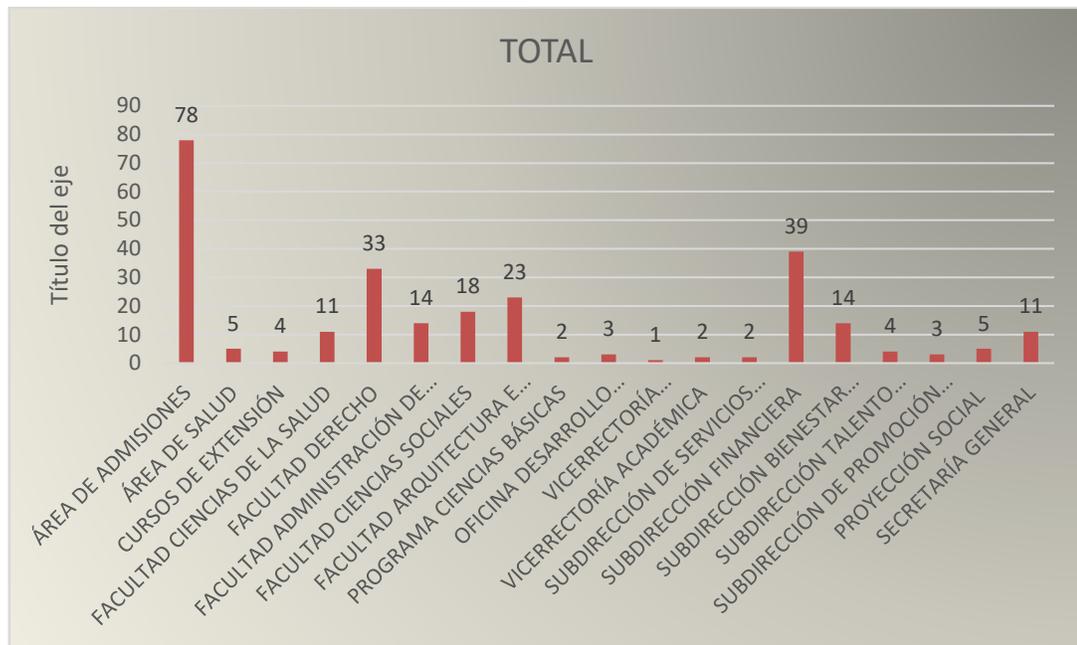
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



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 2023 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

DATOS COMPARATIVOS POR DEPENDENCIAS	
Vicerrectoría Académica	2
Área de Admisiones	78
Facultad Ciencias de la Salud	11
Facultad Derecho	33
Facultad Administración de Empresas y Economía	14
Facultad Ciencias Sociales	18
Facultad Arquitectura e Ingeniería	23
Programa Ciencias Básicas	2
Oficina de Planeación y Desarrollo Institucional	3
Secretaría General	11
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
Subdirección de Servicios Administrativos y Contratación	2
Subdirección Financiera	39
Subdirección Bienestar Institucional	19
Subdirección Talento Humano	4
Subdirección de Promoción y Comunicaciones	3
Subdirección de Proyección Social y Extensión	5
Cursos de Extensión	4
TOTAL	272

Se evidencia que, el Área de Admisiones 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.

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.
Ceremonia de grados	48
Proceso de admisión	36
Recibo de pago matrícula	24
Novedades académicas	23
Verificación Académica	18
Situación académica	18
Certificado de estudios/notas	14
Egresados	12
Solicitud de dinero por concepto de servicios educativos	10
Inscripción de componentes temáticos	9
Oferta de servicios de proveedor	9
Jóvenes a la U	8
Política de gratuidad	6
Insumos Área de Salud	6
Procesos de vinculación	5
Certificado laboral	4
Información Comité de Currículo	4
Información Cursos de extensión	4
Correo institucional	4
Copia acta de grado y diploma	3
Planta física	3
Invitación a participar en feria universitaria	2
Consultorio Jurídico	2

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

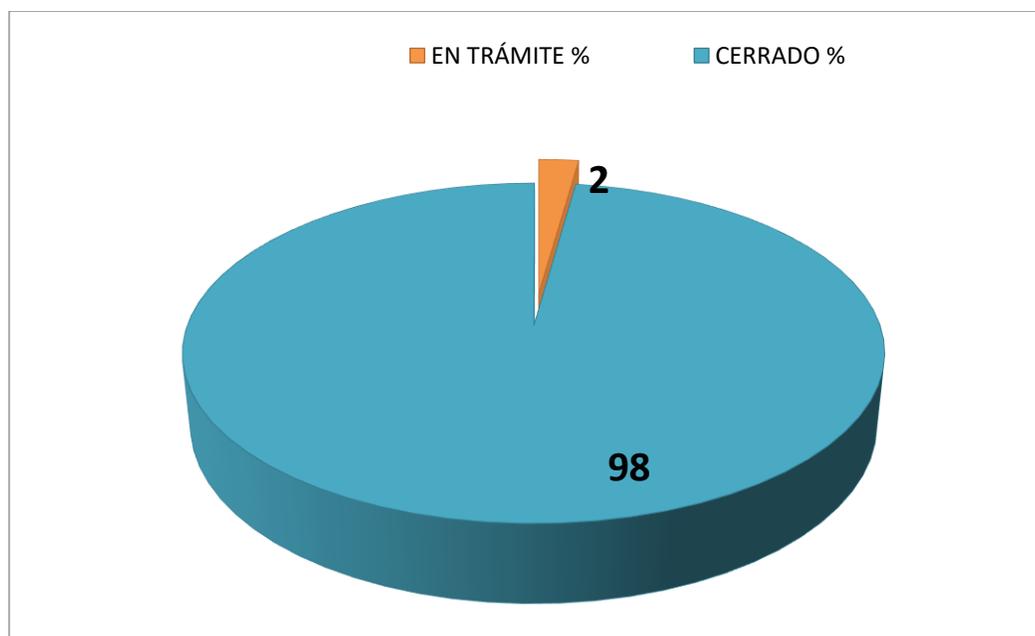
En la tabla se puede observar que, el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con ceremonia de grados seguido por el proceso de admisión.

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 292 recibidas, se tramitaron 266 y se encuentran en estado cerrado, representando el 98%, y las restantes 6, correspondientes al 2 %, se encuentran en trámite de respuesta. 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 DE ATENCIÓN A LAS PQRSFD		
Cerrado	266	98%
En trámite	6	2%
Total	272	100%

Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia a marzo 31 de 2023



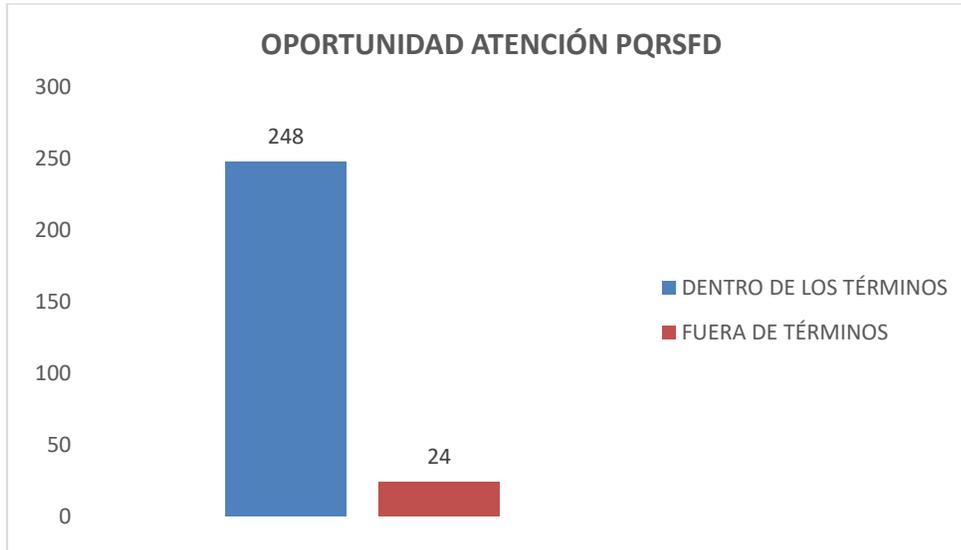
Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

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 248 requerimientos del total de ellos, radicados durante el primer trimestre de 2023.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	248	91%
FUERA DE LOS TÉRMINOS	24	9
TOTAL	272	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD



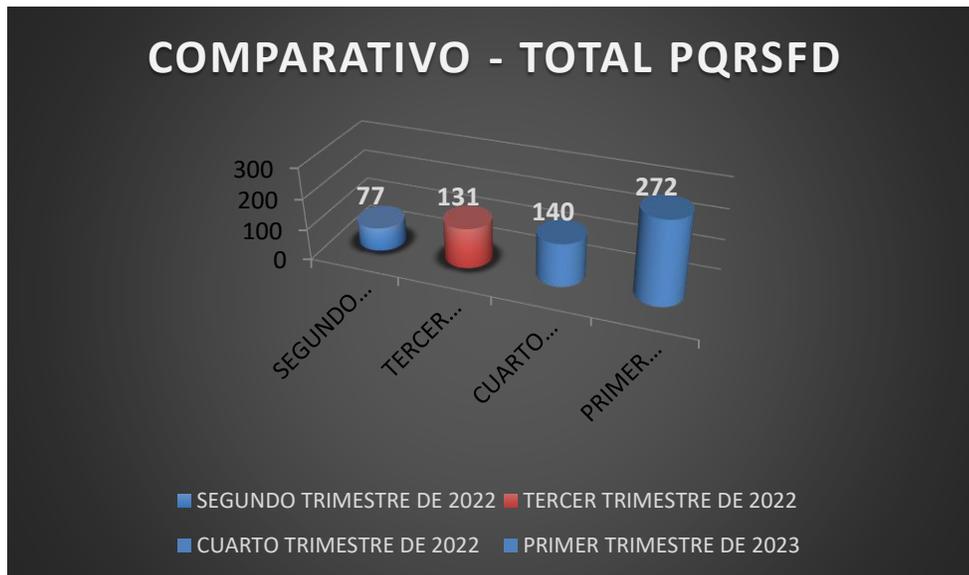
Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo de las PQRSFD y su gráfica, recibidas durante el primer trimestre del año 2023, las cuales expresan que se presentó un aumento del 94% en la recepción de PQRSFD durante el último trimestre en comparación con el anterior, respectivamente.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022	77
TERCER TRIMESTRE DE 2022	131
CUARTO TRIMESTRE DE 2022	140
PRIMER TRIMESTRE DE 2023	272

Tabla 7: Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre se recibieron dos (2) sugerencias por parte de los usuarios y grupos de valor, las que fueron trasladadas a las áreas competentes.

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.
- 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 definidos en la normatividad.
- Actualización y transición a un nuevo aplicativo para la gestión de las PQRSFD a partir del mes de marzo de 2023.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

- Notificación de alertas preventivas a las dependencias responsables de dar respuesta a las PQRSFD, mediante el correo electrónico institucional, con el fin de dar cumplimiento a los términos de oportunidad en la atención a los requerimientos de los usuarios y grupos de valor.
- Actualización y 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

OMAR HERNANDO ALFONSO RINCÓN
Secretario General

Elaboró:
Yasmín Quimbayo
Supernumeraria Secretaría General