UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

Secretaría General
Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano

II TRIMESTRE DE 2023

BOGOTÁ D.C., AGOSTO 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: *Utilización canales de atención* 14
Tabla 2: *Total PQRFSD radicadas- modalidades de peticiones* 15
Tabla 3: *Total PQRFSD radicadas- tipología usuarios* 17
Tabla 4: *PQRSFD recibidas por asunto* 19
Tabla 5*: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia a junio 30 de 2023* 20
Tabla 6: *Oportunidad de gestión PQRSFD* 21
Tabla 7: *Comparativo PQRSFD* 22

LISTA DE GRÁFICAS

Pág

Gráfica 1: *Utilización canales de atención*....14
Gráfica 2 *PQRFSD radicadas- modalidades de peticiones*....15
Gráfica 3 *Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD* 16
Gráfica 4: *Total PQRFSD radicadas- tipología usuarios*....17
Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias 18
Gráfica 6: *Porcentaje de estado de PQRSFD*....20
Gráfica *7: Oportunidad de gestión PQRSFD* 21
Gráfica 8*: Comparativo PQRSFD*....22

LISTA DE ILUSTRACIONES

Pág

Ilustración 1.- Micrositio PQRSFD 6
Ilustración 2.- Buzones físicos PQRSFD 9
Ilustración 3.- Código QR – PQRSFD....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 segundo 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 teniendo en cuenta que se migraron del sistema anterior al SIAC un total de 164 documentos identificados con números consecutivos del 1974 al 2140; 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 PQRFSD 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 segundo trimestre de 2023, teniendo como fuente de información el aplicativo 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 cualitativito 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/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.

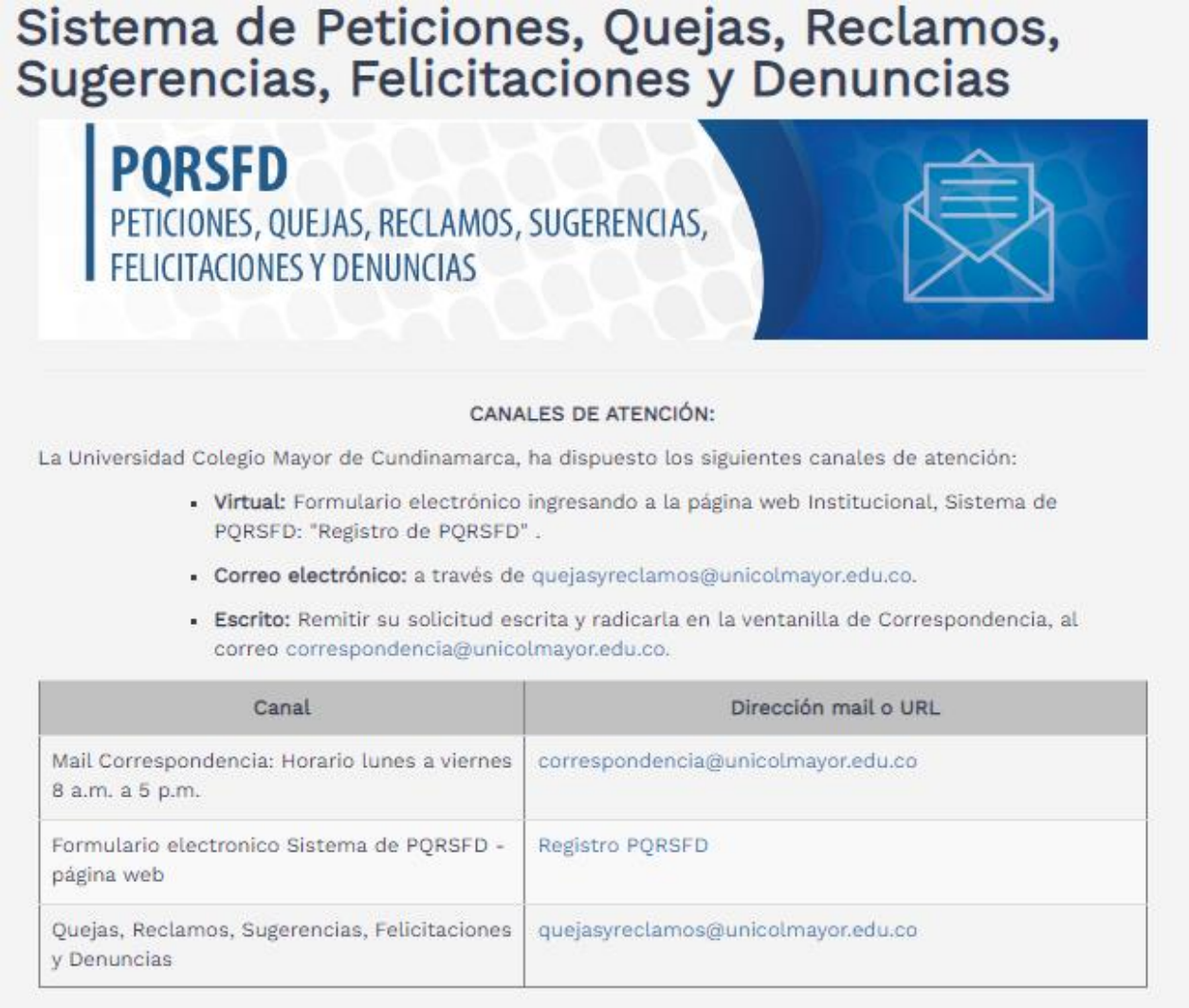


Ilustración 1.- Micrositio PQRSFD

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

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://siac.unicolmayor.edu.co/tool/GestionInformacion/DocumentosInternos/MS4x

- ✓ **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.

✓ **<u>Otros canales</u>**

✓ **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 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 abril y el 30 de junio 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

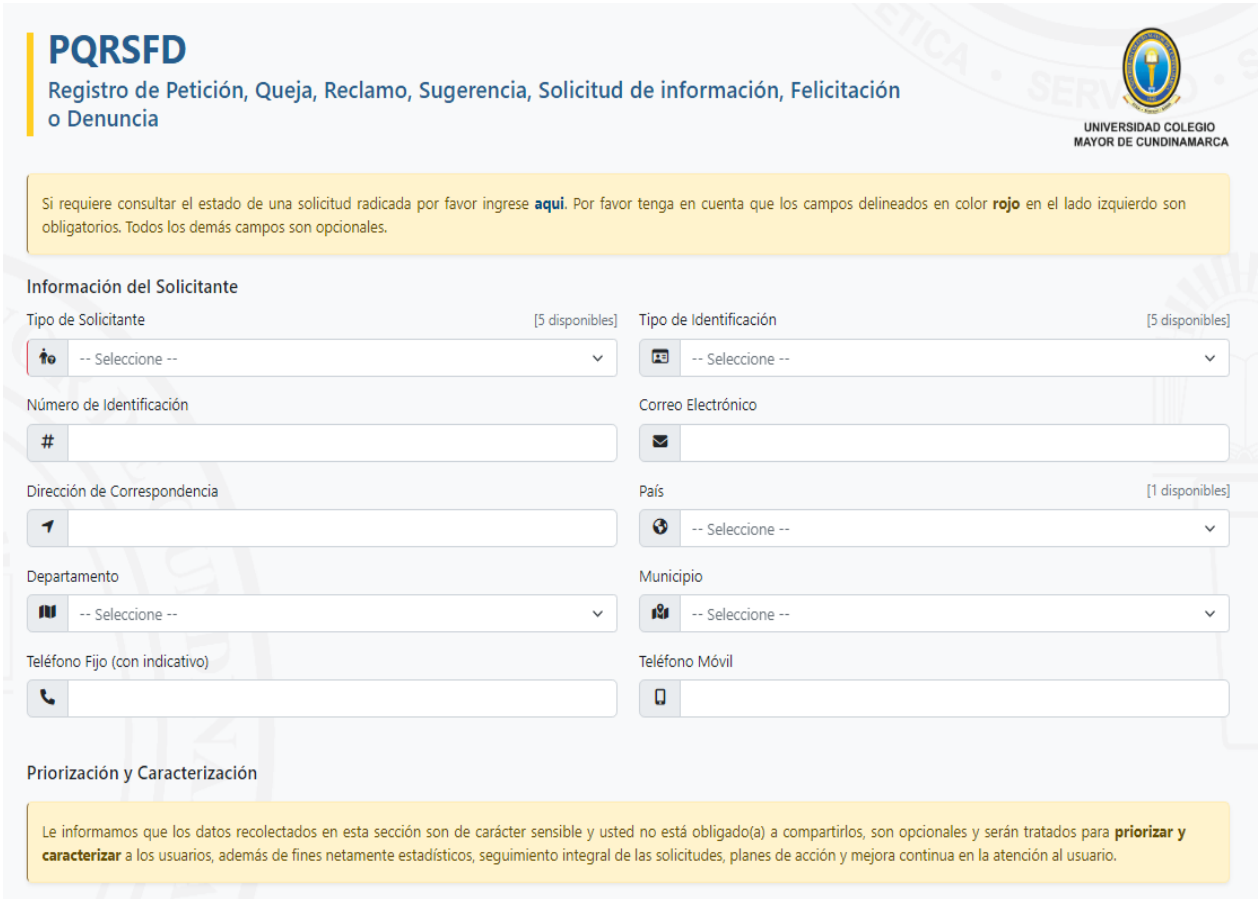
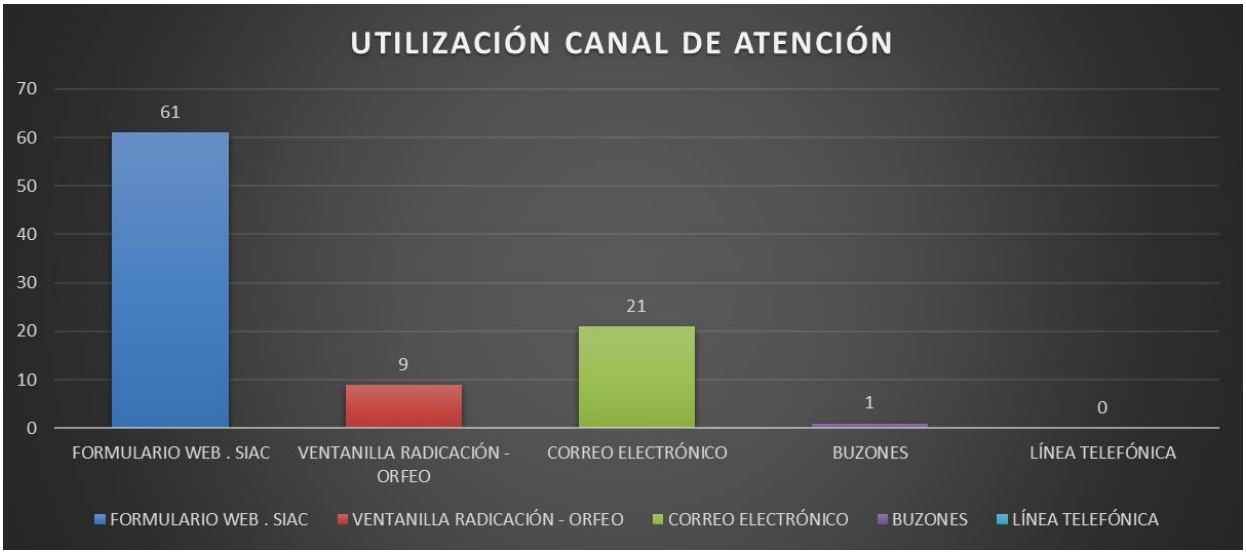


Ilustración 4.- Formulario registro PQRSFD página web

Durante el segundo trimestre del año 2023 se recibieron un total de 92 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, representa el 66%; el correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co el 23%, la ventanilla de Correspondencia – herramienta ORFEO el 10%, los buzones se utilizó el 1%.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC	61	66%
Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co	21	22%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	9	10%
Buzones	1	1%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	**92**	**100%**

Tabla 1: ***Utilización canales de atención***



Gráfica 1: ***Utilización canales de atención***

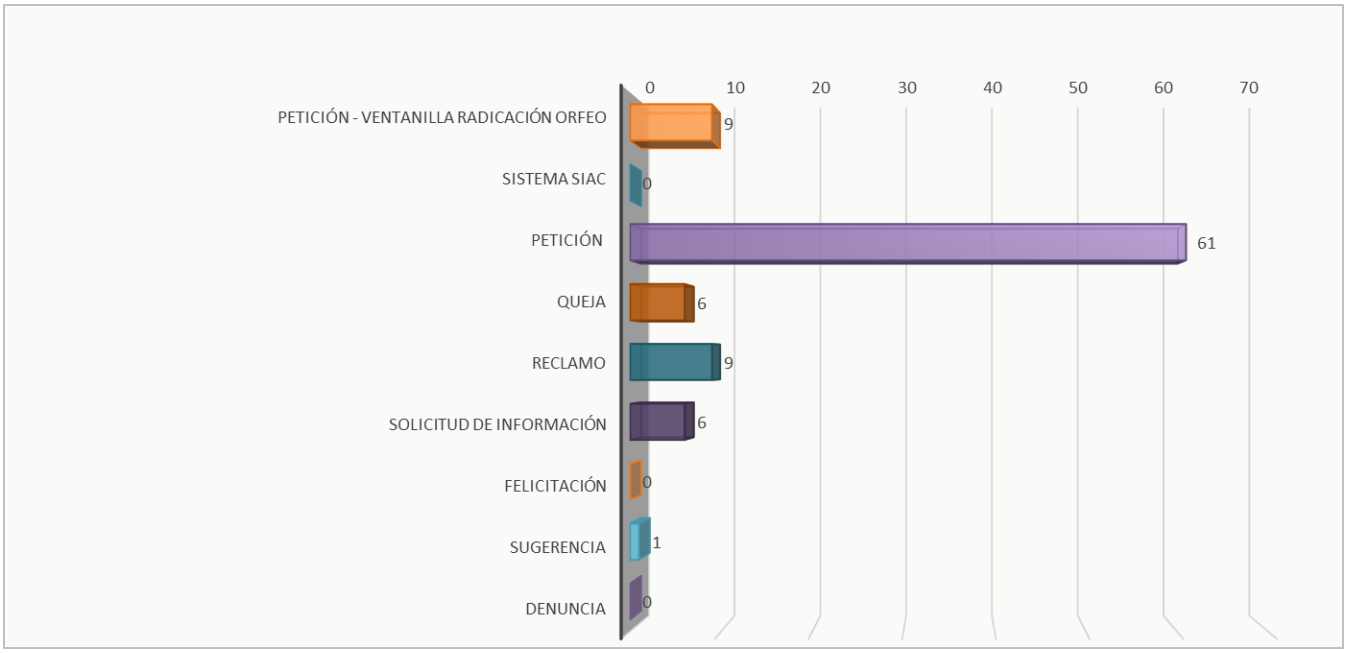
El uso del formulario electrónico disponible en la página web y correo electrónico, fueron los más utilizados durante el trimestre en mención.

4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

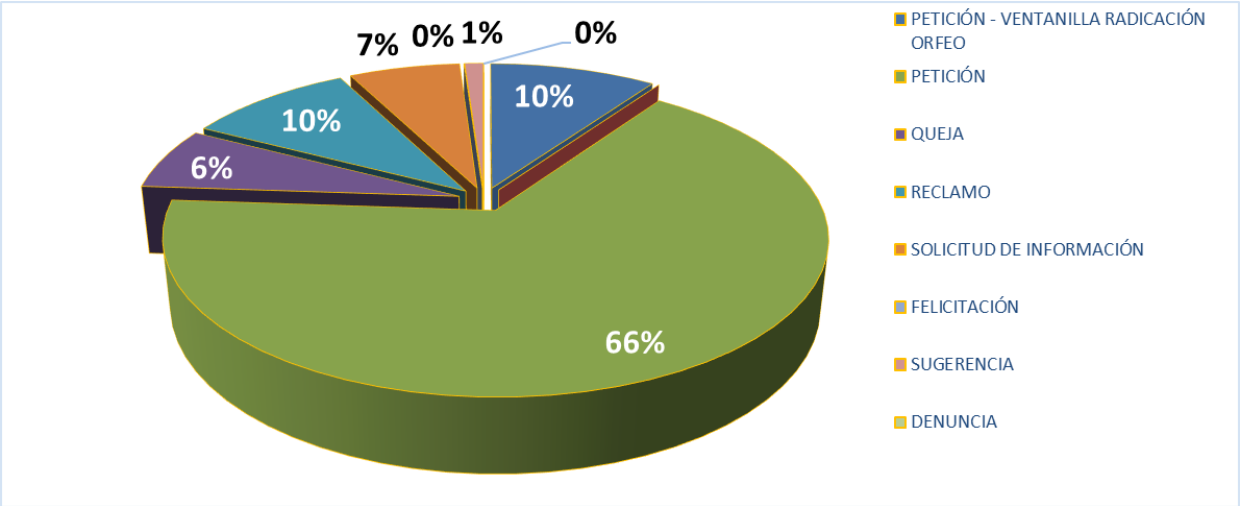
Durante el segundo trimestre de 2023 y de acuerdo con los reportes descargados del correo electrónico y de los aplicativos SIAC y ORFEO, se recibieron 92 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA RADICACIÓN ORFEO	9	10%
SIAC/ CORREO ELECTRÓNICO		
PETICIÓN	61	65%
QUEJA	6	6%
RECLAMO	9	10%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	7%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	**92**	**100%**

Tabla 2: ***Total PQRFSD radicadas- modalidades de peticiones***



Gráfica 2 ***PQRFSD radicadas- modalidades de peticiones***



Gráfica 3 ***Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD a junio 30 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 9 peticiones correspondiente al 10%, y los demás requerimientos recibidos por SIAC y correo electrónico, se encuentran distribuidas así*: 61* peticiones con un 65%; 9 reclamos que corresponden al 10%; 6 solicitudes de información que ascienden al 7%; 1 sugerencias y 0 denuncias que corresponden al 0% cada una. No se presentaron felicitaciones por parte de los usuarios. Con un total de 92 solicitudes con un 100%.

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 los reclamos.

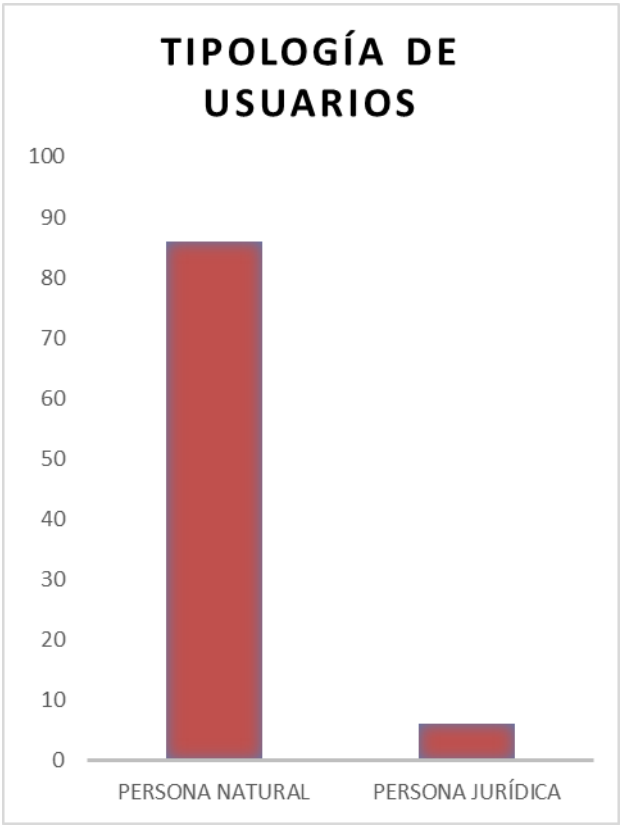
4.3 Tipología de usuarios

Durante el segundo trimestre de 2023 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 92 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	86	93%
PERSONA JURÍDICA	6	7%
TOTAL	**92**	**100%**

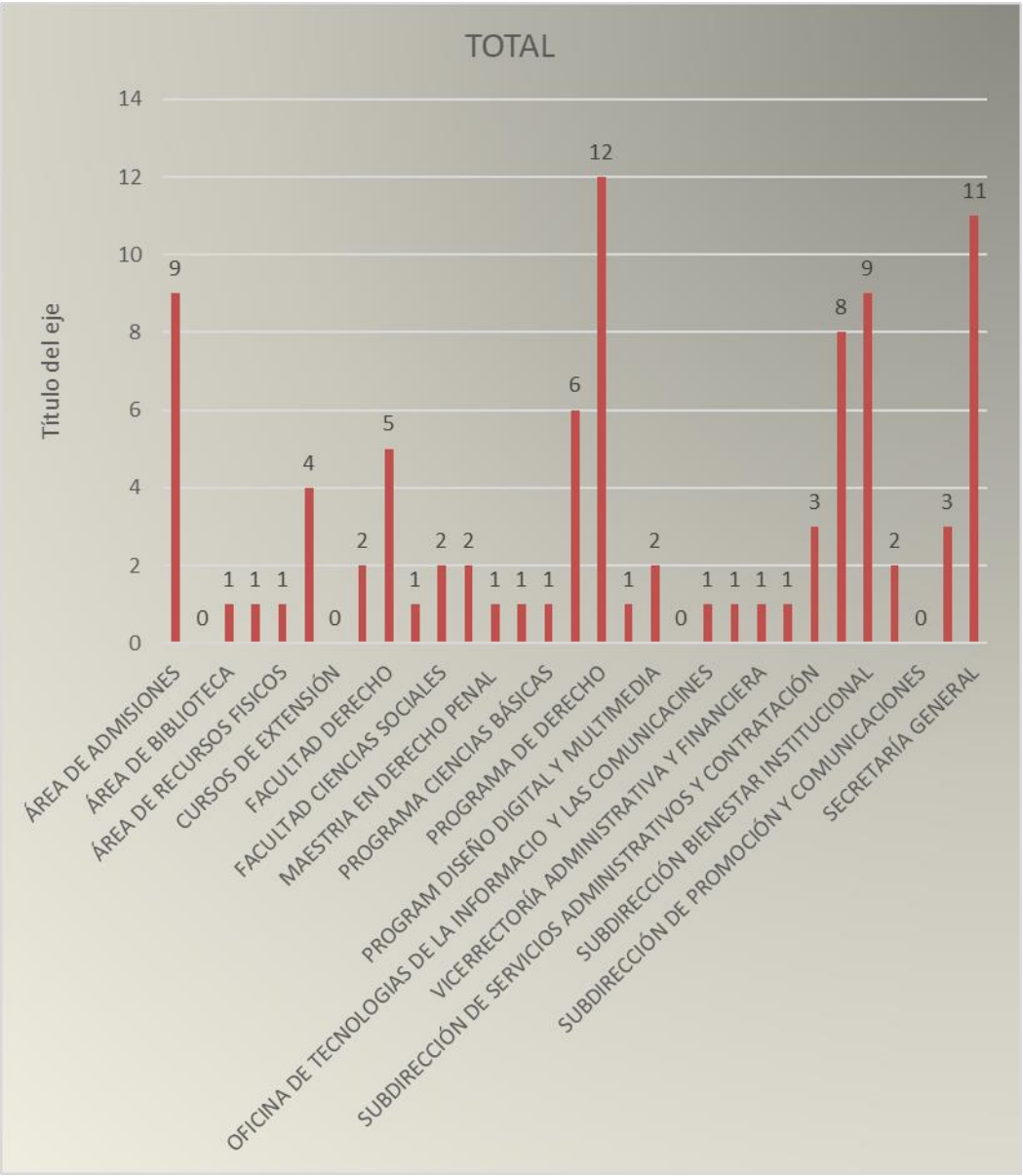
Tabla 3: ***Total PQRFSD radicadas- tipología usuarios***



Gráfica 4: ***Total PQRFSD 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 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

DEPENDENCIAS	TOTAL
ÁREA DE ADMISIONES	9
ÁREA DE SALUD	0
ÁREA DE BIBLIOTECA	1
ÁREA DE PRESUPUESTO	1
ÁREA DE RECURSOS FÍSICOS	1
ÁREA DE TESORERÍA	4
CURSOS DE EXTENSIÓN	0

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	2
FACULTAD DERECHO	5
FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA	1
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	2
FACULTAD INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	2
MAESTRÍA EN DERECHO PENAL	1
PROGRAMA DE ASISTENCIA GERENCIAL PRESENCIAL BOGOTÁ	1
PROGRAMA CIENCIAS BÁSICAS	1
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	6
PROGRAMA DE DERECHO	12
PROGRAMA DE ECONOMÍA	1
PROGRAMA DISEÑO DIGITAL Y MULTIMEDIA	2
OFICINA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	0
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRATACIÓN	3
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	8
SUBDIRECCIÓN BIENESTAR INSTITUCIONAL	9
SUBDIRECCIÓN TALENTO HUMANO	2
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIONES	0
PROYECCIÓN SOCIAL	3
SECRETARÍA GENERAL	11
TOTAL	**92**

Se evidencia que, el Programa de Derecho y la Secretaria General 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.
Beneficio pago de matricula	4
Centro de conciliación	1
Certificación estudiantil	5

Certificación laboral	2
Certificado de notas	2
Correo institucional	1
Consulta de salud	1
Descuento matricula	1
Devolución pago por concepto de servicios educativos	6
Distinción género en diplomas	1
Grado de honor	1
Homologación materia	2
Información grados	1
Jóvenes a la U	5
Jóvenes en Acción	5
Novedad académica	11
Planta física	5
Proceso de admisión	4
Proceso de pago del apoyo socio-económico	3
Oferta comercial para sistema de información	1
Pruebas saber pro	3
Inscripción componentes temáticos	1
Renovación beca estados unidos	1
Situación académica	9
Situación salida pedagógica	2
Prestación de servicio Biblioteca	1
Afiliación a la ARL a estudiantes en práctica	1
Solicitud audiencia de conciliación	1
Solicitud fechas grado privado	1
Solicitud reliquidación de matricula	2
Solicitud información financiera de la universidad	1
Solicitud programas analíticos	1
Verificación de titulo	6
Total	**92**

Tabla 4: ***PQRSFD recibidas por asunto***

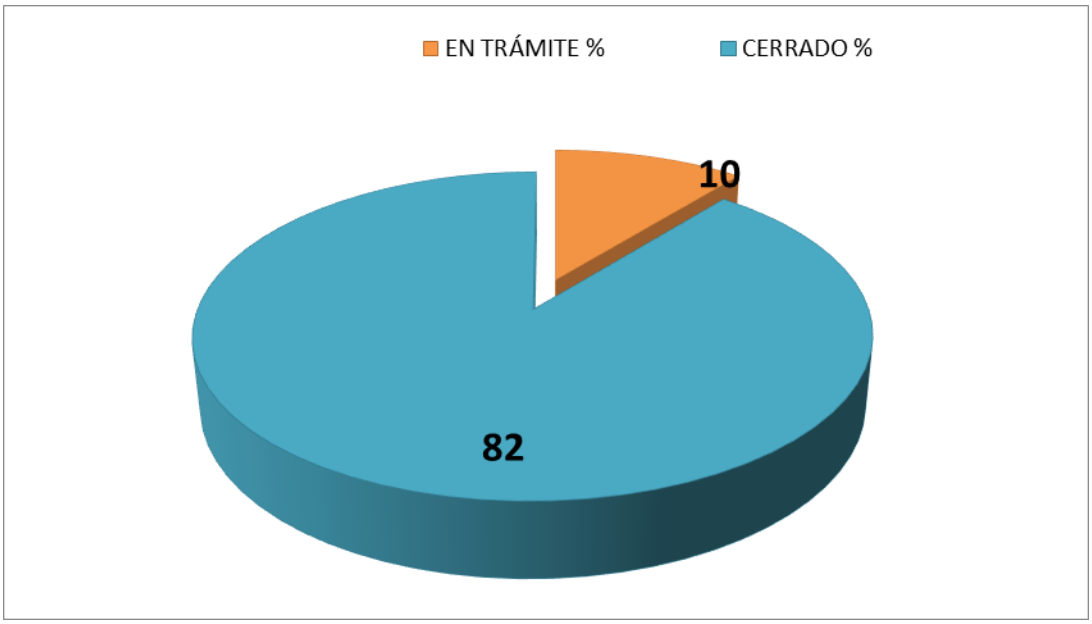
En la tabla se puede observar que, el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con novedades académicas y situaciones académicas de los estudiantes.

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 92 recibidas, se tramitaron 75 y se encuentran en estado cerrado, representando el 98%, y las restantes 17, 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 PQRFSD		
Cerrado	**82**	**89%**
En trámite	**10**	**11%**
Total	**92**	**100%**

Tabla 5*: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia a junio 30 de 2023*



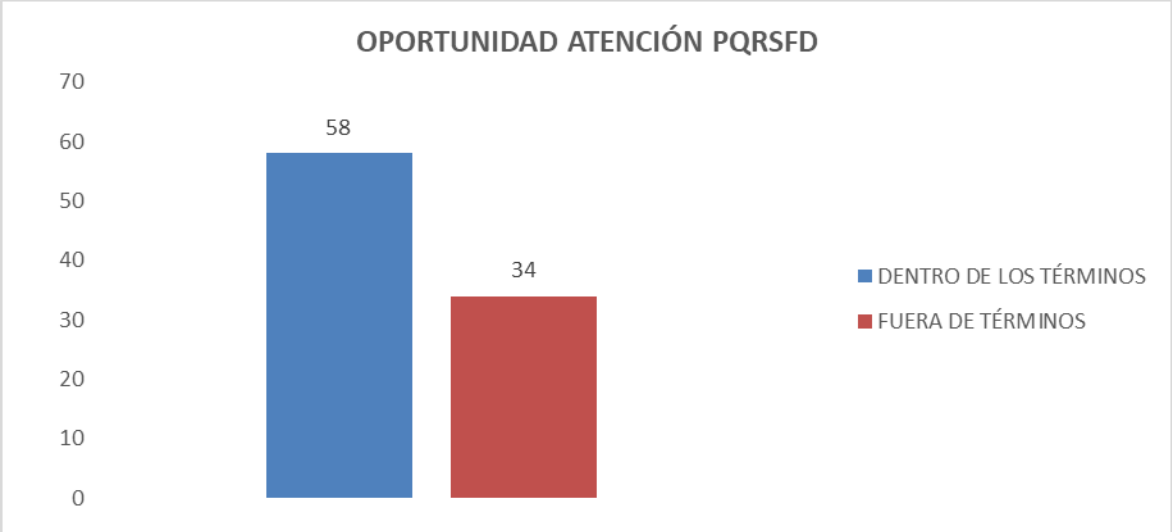
Gráfica 6: ***Porcentaje de estado de PQRSFD***

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 54 requerimientos del total de 92 de ellos, radicados durante el segundo trimestre de 2023.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	58	63%
FUERA DE LOS TÉRMINOS	34	37%
TOTAL	**92**	**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 y segundo trimestre del año 2023, las cuales expresan que se presentó una reducción de 180 requerimientos que equivalen al 66% de la recepción de PQRFSD 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
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	92

Tabla 7: ***Comparativo PQRSFD***

Gráfica 8*: Comparativo PQRSFD*

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre se recibió una (1) sugerencia 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.
- 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:
Gabriel Moreno
Auxiliar Administrativo Secretaría General