



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

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

III TRIMESTRE DE 2023

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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
<u>Tabla 1: Utilización canales de atención</u>	14
<u>Tabla 2: Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</u>	15
<u>Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</u>	17
<u>Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto</u>	19
<u>Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia a 02 de octubre 2023.</u>	20
<u>Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD</u>	21
<u>Tabla 7: Comparativo PQRSFD</u>	22

LISTA DE GRÁFICAS

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

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág
<u>Ilustración 1.- Micrositio PQRSFD</u>	6
<u>Ilustración 2.- Buzones físicos PQRSFD</u>	9
<u>Ilustración 3.- Código QR – PQRSFD</u>	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 tercer 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 29 de septiembre de 2023 – *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 tercer 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 cualitativo y cuantitativo de la información recolectada en los diferentes canales de atención para determinar las variables de la gestión y desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSFD) de acuerdo a las disposiciones normativas.
- Evidenciar las fortalezas de la gestión y las oportunidades de mejora que se han implementado, a partir de la identificación de las debilidades detectadas o acciones innovadoras, en procura de aumentar la satisfacción de nuestros grupos de valor y mejorar continuamente la prestación de los servicios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca reflejados en los resultados de los indicadores en la gestión de las PQRFSD definidos.

3. ASPECTOS GENERALES

En nuestra pagina web institucional <https://www.unicolmayor.edu.co> se encuentra el micrositio del Sistema de PQRSFD <https://bit.ly/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

Formato: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD – EFPFO-01, disponibles en los buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad 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.

✓ **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 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 julio y el 30 de septiembre 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

Tipo de Solicitante [5 disponibles]

i -- Seleccione --

Número de Identificación

#

Dirección de Correspondencia

1

Departamento

i -- Seleccione --

Teléfono Fijo (con indicativo)

☎

Tipo de Identificación [5 disponibles]

i -- Seleccione --

Correo Electrónico

✉

País [1 disponibles]

🌐 -- Seleccione --

Municipio

i -- Seleccione --

Teléfono Móvil

☎

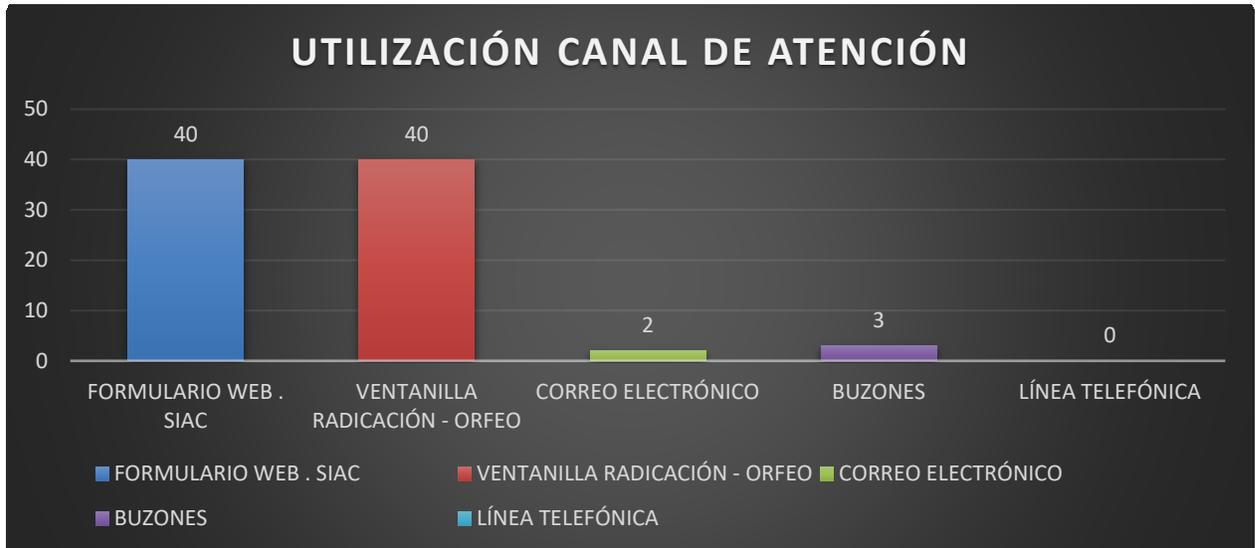
Le informamos que los datos recolectados en esta sección son de carácter sensible y usted no está obligado(a) a compartirlos, son opcionales y serán tratados para **priorizar y caracterizar** a los usuarios, además de fines netamente estadísticos, seguimiento integral de las solicitudes, planes de acción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

Ilustración 4.- Formulario registro PQRSFD página web

Durante el tercer trimestre del año 2023 se recibieron un total de 85 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 47%; el correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co el 2%, la ventanilla de Correspondencia – herramienta ORFEO el 47%, los buzones se utilizó el 4%.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC	40	47%
Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co	2	2%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	40	47%
Buzones	3	4%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	85	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1: Utilización canales de atención

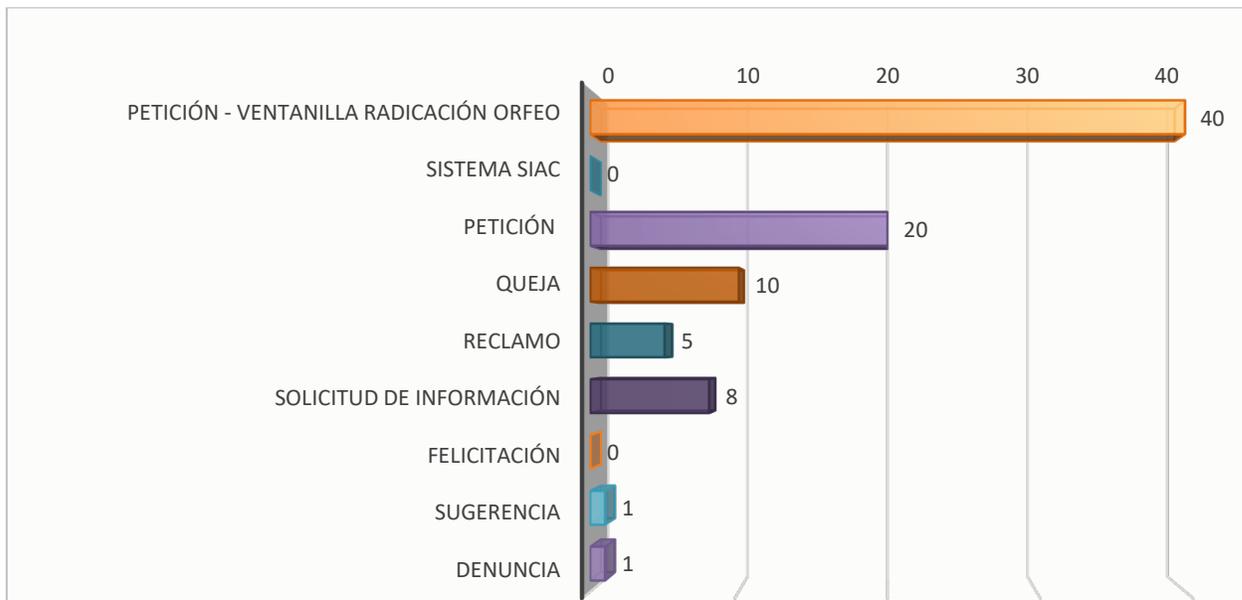
El uso del formulario electrónico disponible en la página web y solicitudes radicadas por la plataforma ORFEO, fueron los más utilizados durante el trimestre en mención.

4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

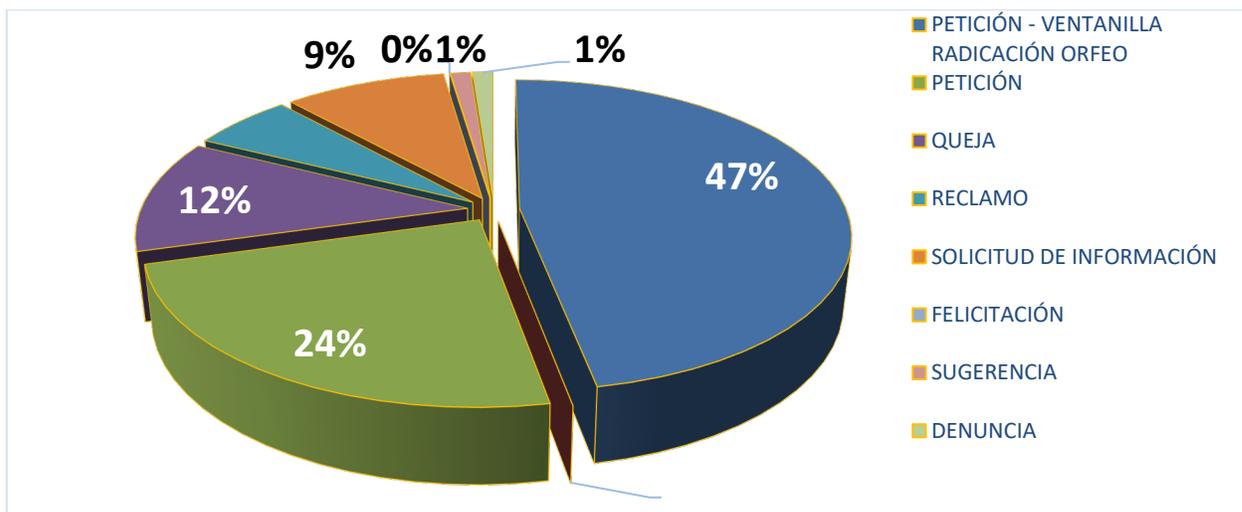
Durante el tercer trimestre de 2023 y de acuerdo con los reportes descargados del correo electrónico y de los aplicativos SIAC y ORFEO, se recibieron 85 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA RADICACIÓN ORFEO	40	47%
SIAC/ CORREO ELECTRÓNICO		
PETICIÓN	20	24%
QUEJA	10	12%
RECLAMO	5	6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8	9%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL	85	100%

Tabla 2: Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 2 PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 3 Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD a octubre 2 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 40 peticiones correspondiente al 47%, y los demás requerimientos recibidos por SIAC y correo electrónico, se encuentran distribuidas así: 20 peticiones con un 24%; 5 reclamos que corresponden al 6%; 8 solicitudes de información que

ascienden al 9%; 1 sugerencias y 1 denuncias que corresponden al 1% cada una. No se presentaron felicitaciones por parte de los usuarios. Con un total de 85 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 por la solicitud de información.

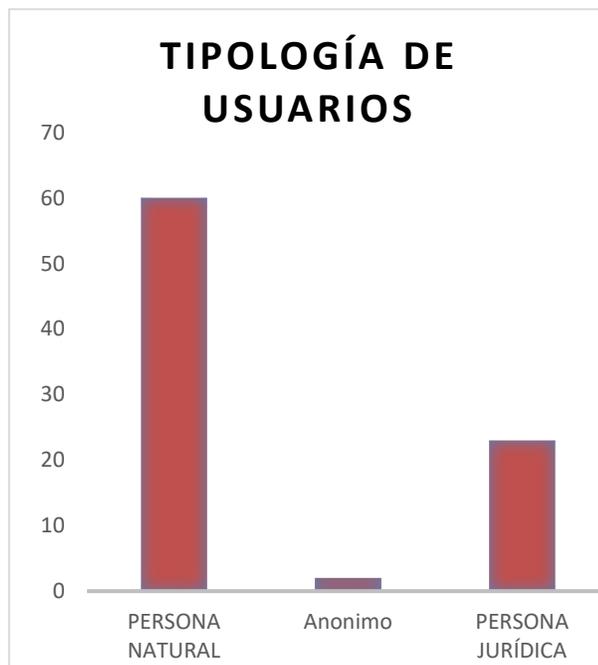
4.3 Tipología de usuarios

Durante el tercer trimestre de 2023 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 85 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor, clasificados en la tipología: personas naturales, personas jurídicas y anónimos.

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	60	71%
PERSONA JURÍDICA	23	27%
Anónimo	2	2%
TOTAL	85	100%

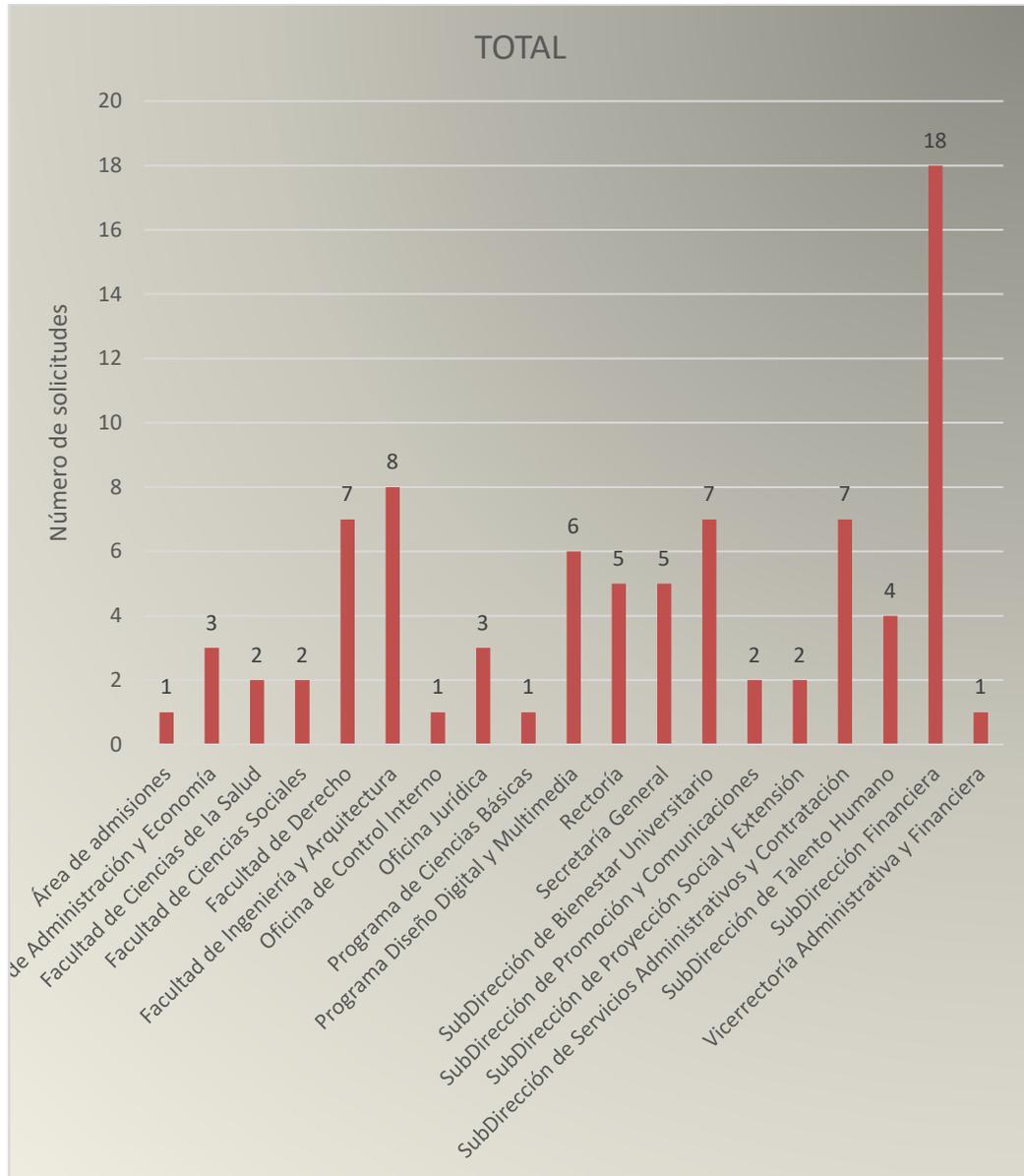
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



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 tercer 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	1
Facultad de Administración y Economía	3
Facultad de Ciencias de la Salud	2
Facultad de Ciencias Sociales	2
Facultad de Derecho	7
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	8
Oficina de Control Interno	1
Oficina Jurídica	3
Programa de Ciencias Básicas	1
Programa Diseño Digital y Multimedia	6
Rectoría	5
Secretaría General	5
Subdirección de Bienestar Universitario	7
Subdirección de Promoción y Comunicaciones	2
Subdirección de Proyección Social y Extensión	2
Subdirección de Servicios Administrativos y Contratación	7
Subdirección de Talento Humano	4
Subdirección Financiera	18
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
TOTAL	85

Se evidencia que, la Subdirección Financiera y la Facultad de Ingeniería y Arquitectura 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 tercer 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.
Academusoft	1
Asesoría Consultorio CYGA	1
Cambio de sede	4
Certificado CETIL	3
Certificado de alumno regular	1
Certificado de notas	1
Certificado de título	2
Certificado horas y créditos	1
Corrección de notas	1

Denuncia Acoso Laboral	1
Derecho a buen nombre Docente DDM	1
Derechos de grado	2
Desconexión Laboral Docentes DDM	1
Descuento Matrícula de honor	1
Duplicado Diploma	1
Estabilidad laboral	1
Exoneración del preparatorio de derecho privado para grado	1
Infracción de contratación	1
Inscripción	3
Irregularidades docente DDM	3
Jóvenes a la U	1
Matricula Cero	1
No aceptación de cargo	2
Pago matriculas	2
Parqueadero	2
Participación transparencia y atención al ciudadano	1
Personal de seguridad	2
Planta física	3
Proceso matricula	2
Queja a docente Facultad Ingeniería y Arquitectura	1
Queja al programa DDM	1
Queja atención al ciudadano	1
Queja de docente	1
Queja procedimiento Sismo	1
Queja salida pedagógica DDM	2
Reembolso de dinero	8
Reingreso	2
Reliquidar Matricula	4
Retiro de Aval	1
Retiro del SIGEP	1
Situación Académica	1
Situación comité méritos y estímulo	1
Situación Laboral	1
Solicitud cambio de plan docente	1
Solicitud de información	2
Solicitud dinero capacitación sindical	1
Solicitud renuncia funcionario	1
Solicitud verificación convenio 2225	1
Solidaridad de Genero	2
Verificación de título	1

Violencias digitales	1
Visita colegio	2
Total	85

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

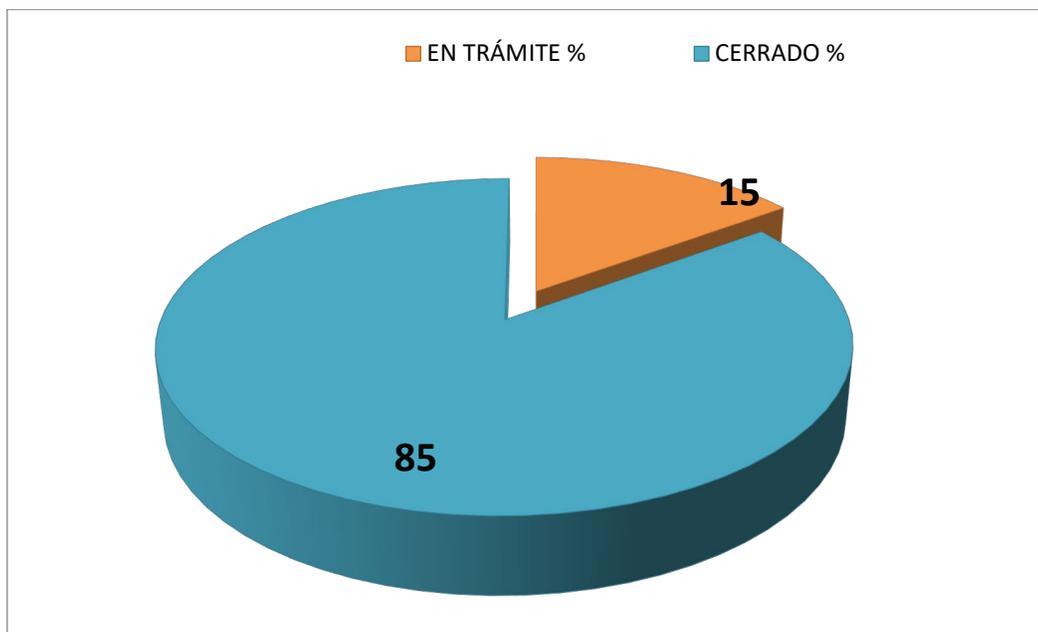
En la tabla se puede observar que, el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con reembolso de dinero y cambio de sede.

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 85 recibidas, se tramitaron 72 y se encuentran en estado cerrado, representando el 85%, y las restantes 13, correspondientes al 15 %, 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	72	85%
En trámite	13	15%
Total	85	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 41 requerimientos del total de 85 de ellos, radicados durante el tercer trimestre de 2023.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	41	48%
FUERA DE LOS TÉRMINOS	44	52%
TOTAL	85	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD



Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD

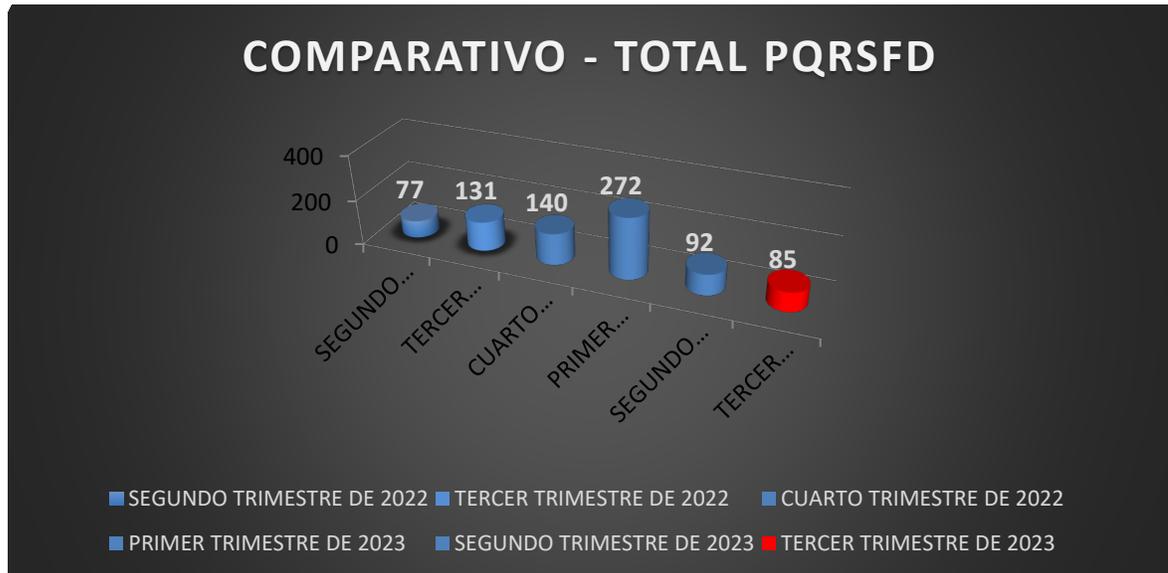
4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo de las PQRSFD y su gráfica, recibidas durante el primer, segundo y tercer trimestre del año 2023, las cuales expresan que se presentó una reducción de 7 requerimientos que equivalen al 12% de 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
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	92
TERCER TRIMESTRE DE 2023	85

Tabla 7: Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre se recibieron cero (0) 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.
- Reportes y análisis: Herramientas para generar informes y análisis que ayudan a identificar tendencias, áreas problemáticas y oportunidades de mejora en la gestión de PQRSFD

DEBILIDADES

- Respuesta tardía de PQRSFD (Preguntas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias).

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.
- Memorando dirigido al funcionario encargado de asignación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias (PQRSFD), allegadas a la Institución por cualquiera de los canales atención dispuestos para tal fin, instruyendo su asignación de manera inmediata, sin que se supere el término de un (1) día hábil, esto con el objetivo de garantizar la eficacia, efectividad y oportunidad de la gestión documental de la Universidad.

OMAR HERNANDO ALFONSO RINCÓN
Secretario General

Elaboró:
Giovanni Giraldo
Supernumerario Secretaría General