



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

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

PRIMER TRIMESTRE DE 2024

BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2024

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, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, 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	15
4.3 Tipología de usuarios	16
4.4 PQRSFD recibidas por dependencias	18
4.5 Temas o asuntos relacionados en las solicitudes	19
4.6 Estado de las PQRSFD	21
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD	22
4.8 Comparativo PQRSFD.....	23
4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios	24
4.10 Gestión de Denuncias	24
4.11 Solicitudes de acceso a información.....	25
5. FORTALEZAS	28
6. DEBILIDADES.....	28
7. RECOMENDACIONES	29

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>	20
Tabla 5: <i>Estado de las PQRSFD. Elaboración propia</i>	21
Tabla 6: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	22
Tabla 7: <i>Comparativo PQRSFD</i>	23

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</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>	21
Gráfica 7: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i>	22
Gráfica 8: <i>Comparativo PQRSFD</i>	24

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, solicitudes de información, 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 2024.

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 – GUGS-01, así como la Circulares No.002 del 20 de agosto de 2022 – *Lineamientos para la atención de los derechos de petición* y la Circular No. 003 de 2023 - *Respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO* y la demás normatividad interna y externa aplicable.

Las estadísticas presentadas describen el número total de requerimientos por cada categoría o modalidad que se encuentra parametrizada en el aplicativo SIAC, este canal de atención está habilitado en la página web mediante el formulario electrónico para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias PQRSFD; así mismo se evidencia la estadística de las peticiones recibidas por la ventanilla de radicación de correspondencia - 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 los grupos de valor y así mismo el estado los requerimientos.

Finalmente, se reportan las fortalezas y debilidades de la gestión y las recomendaciones que se han implementado, 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.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Presentar los resultados de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSFD) correspondiente el primer trimestre de 2024, teniendo como fuente de información el aplicativo SIAC, las peticiones recibidas mediante la ventanilla 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, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
- Presentar el informe de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias felicitaciones y denuncias (PQRSFD) de acuerdo con las disposiciones normativas.
- Evidenciar las fortalezas y debilidades de la gestión y las recomendaciones, 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.

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, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

En concordancia con la actualización de la Guía Metodológica para la administración de las PQRSFD (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 - ORFEO.

Canal	Dirección mail o URL
Correo electrónico: Correspondencia: Horario lunes a viernes 7 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, Solicitudes de Información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias – PQRSFD disponible en los buzones ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad
- ✓ **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 enero y el 31 de marzo de 2024. 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: 5px; 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: 5px; 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: 5px; 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: 5px; 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: 5px; 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: 5px; display: flex; align-items: center;"> 🌐 -- Seleccione -- v </div>
<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Departamento</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> 🏠 -- Seleccione -- v </div>	<p style="font-size: 10px; margin: 0;">Municipio</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; 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: 5px; 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: 5px; display: flex; align-items: center;"> 📱 <input style="flex-grow: 1;" type="text"/> </div>

Priorización y Caracterización

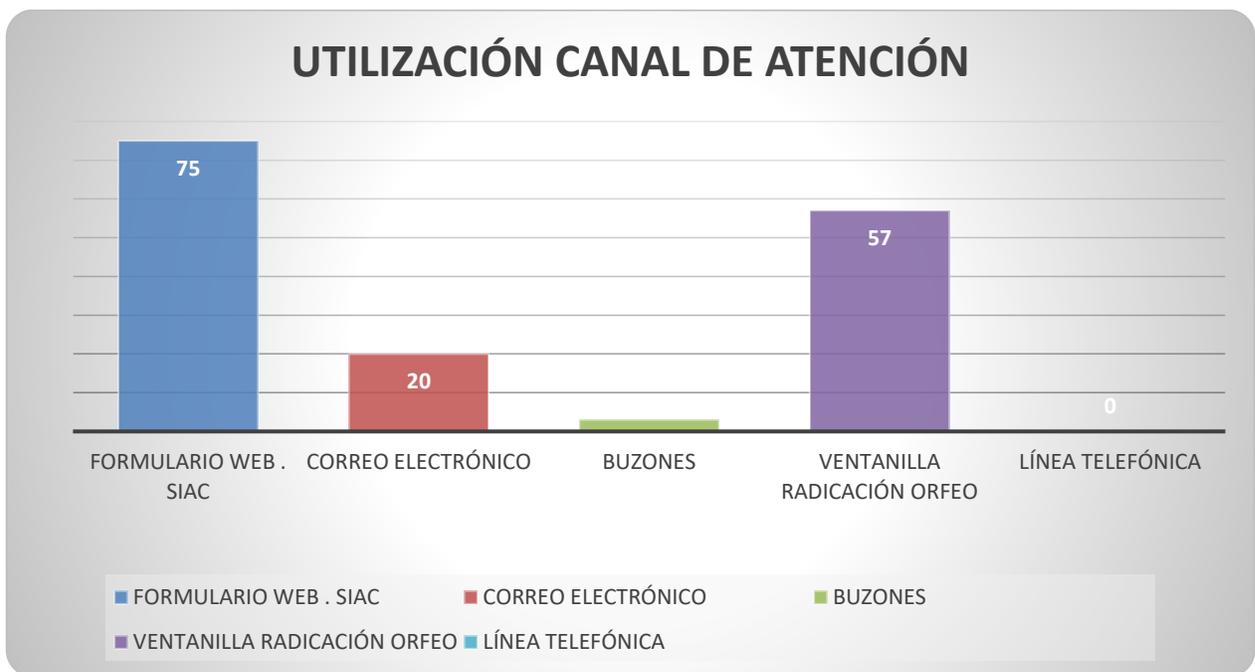
Le informamos que los datos recolectados en esta sección son de carácter sensible y usted no está obligado(a) a compartirlos, son opcionales y serán tratados para **priorizar y caracterizar** a los usuarios, además de fines netamente estadísticos, seguimiento integral de las solicitudes, planes de acción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

Ilustración 4.- Formulario registro PQRSFD página web

Durante el primer trimestre del año 2024 se recibieron un total de 155 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 48%; el correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co el 13%, la ventanilla de Correspondencia – herramienta ORFEO el 37% y los buzones se utilizaron en el 2%.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC	75	48%
Correo electrónico: quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co	20	13%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	57	37%
Buzones	3	2%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	155	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1: Utilización canales de atención

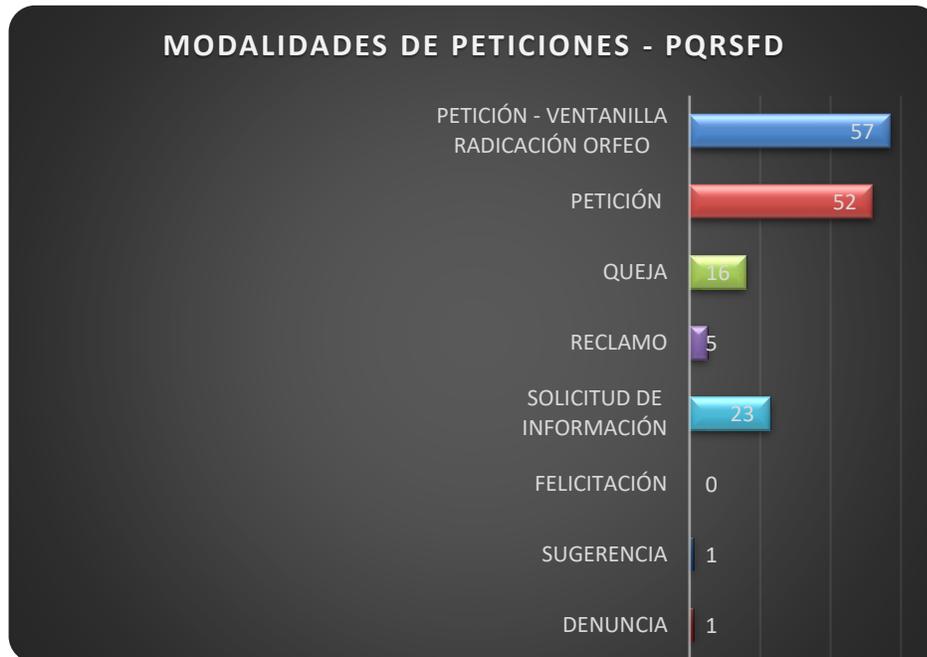
El uso del formulario electrónico disponible en la página web y la ventanilla de Correspondencia – ORFEO, fueron los más utilizados durante el trimestre en mención.

4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

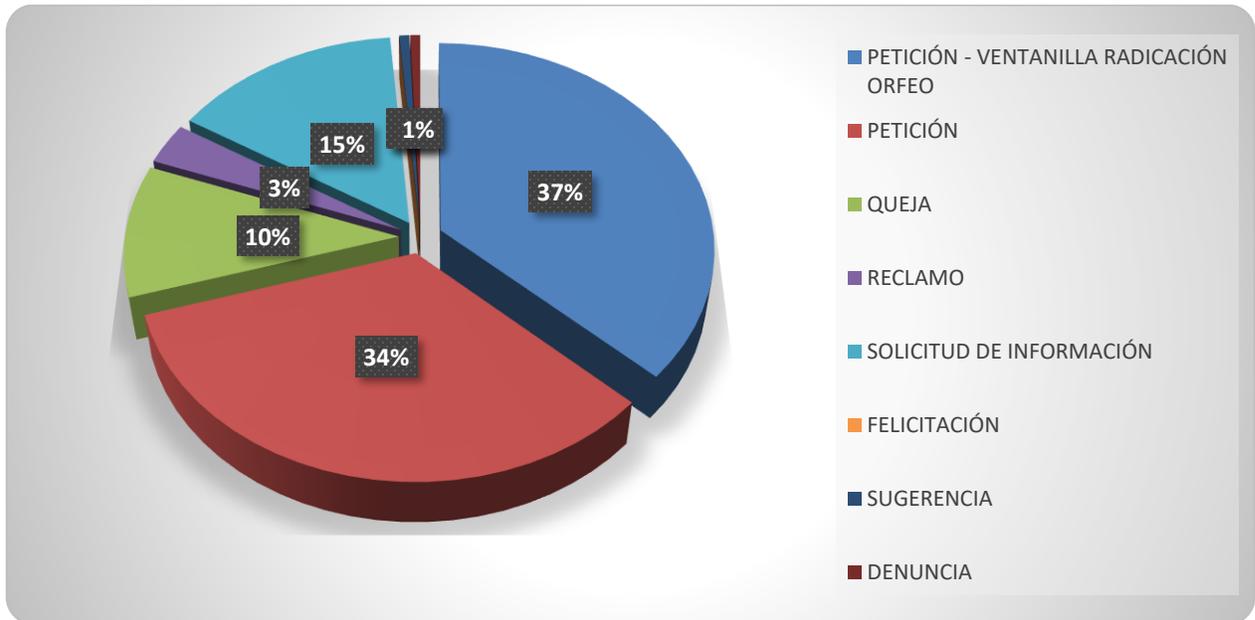
Durante el primer trimestre de 2024 y de acuerdo con los reportes del aplicativos SIAC y ORFEO, se recibieron 155 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA RADICACIÓN ORFEO	57	37%
SIAC – CORREO ELECTRÓNICO -BUZONES		
PETICIÓN	52	34%
QUEJA	16	10%
RECLAMO	5	3%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	23	15%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL	155	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

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 57 peticiones correspondiente al 37%, y los demás requerimientos recibidos por el aplicativo SIAC, correo electrónico y buzones, se encuentran distribuidas así: 52 peticiones con un 34%; 16 quejas que representan un 10%; 5 reclamos que corresponden al 3%; 23 solicitudes de información que ascienden al 15%; 1 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.

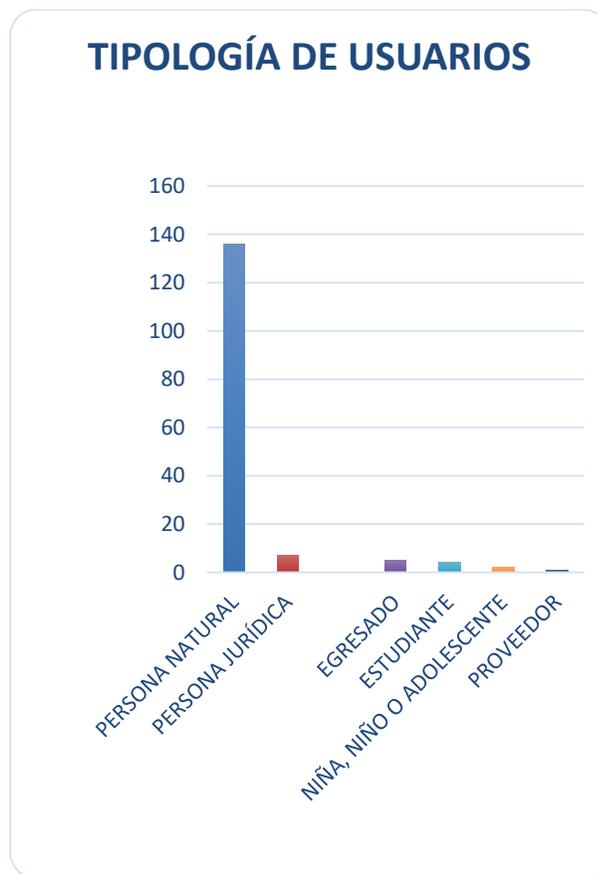
4.3 Tipología de usuarios

Durante el primer trimestre de 2024 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 155 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor, clasificados en personas naturales, personas jurídicas, estudiantes, egresados, adolescente y persona anónima.

Se observa que el mayor número de PQRSD se registra por parte de personas naturales, como se muestra en la siguiente tabla y gráfico:

TIPOLOGÍA USUARIOS		
PERSONA NATURAL	136	88%
PERSONA JURÍDICA	7	5%
EGRESADO	5	3%
ESTUDIANTE	4	2%
NIÑA, NIÑO O ADOLESCENTE	2	1%
PROVEEDOR	1	1%
TOTAL	155	100%

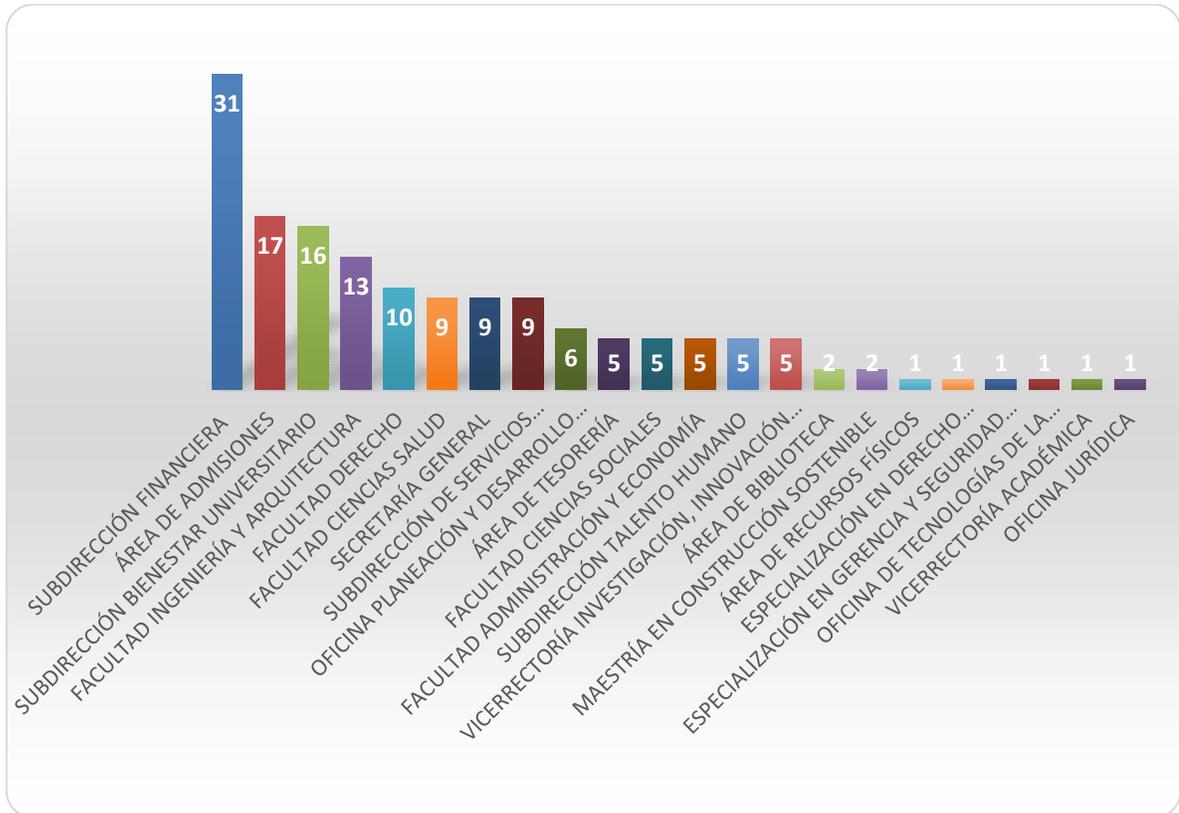
Tabla 3: Total PQRSD radicadas- tipología usuarios



Gráfica 4: Total PQRSD 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 2024 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
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	31
ÁREA DE ADMISIONES	17
SUBDIRECCIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	16
FACULTAD INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	13
FACULTAD DERECHO	10
FACULTAD CIENCIAS SALUD	9
SECRETARÍA GENERAL	9
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRATACIÓN	9
OFICINA PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	6

ÁREA DE TESORERÍA	5
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	5
FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA	5
SUBDIRECCIÓN TALENTO HUMANO	5
VICERRECTORÍA INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y EXTENSIÓN	5
ÁREA DE BIBLIOTECA	2
MAESTRÍA EN CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE	2
ÁREA DE RECURSOS FÍSICOS	1
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO INTERNACIONAL PÚBLICO	1
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	1
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	1
OFICINA JURÍDICA	1

Se evidencia que la Subdirección Financiera, el Área de Admsiones y la Subdirección Bienestar Universitario, son las dependencias a las que con mayor frecuencia se dirigieron las solliitudes radicadas por los grupos de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca durante este trimestre.

4.5 Temas o asuntos 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:

TEMAS O ASUNTOS -PQRSFD	No.
Valor matricula	16
Reliquidación matrícula	8
Solicitud devolución dineros por concepto servicios educativos	8
Certificado de estudios/notas	7
Pago matrícula	7
Verificación de título	6
Peticiones varias	6
Proceso de admisión	5
Paz y salvo	5
Política de gratuidad	5
Certificado de notas	4
Certificación laboral	4

Corrección de reporte matrícula de estudiante	4
Solicitud arreglo laboratorio	4
Reserva de cupo	4
Cursos de Extensión	3
Inscripción de componentes	3
Pago derechos de grado	3
Proceso de grados	3
Proceso de matrícula	3
Registro notas en el sistema académico	3
Reunión docentes	3
Situación académica - administrativa de programa académico	3
Atención Área de Salud	2
Duplicado de diploma/duplicado de acta	2
Novedad académica	2
Readmisión	2
Reglamento estudiantil	2
Estudios de vulnerabilidad sísmica	2
Oferta comercial	2
Actualización de datos en el sistema académico	1
Adecuación instalaciones para estudiante con movilidad reducida	1
Atención de PBX	1
Continuidad de vinculación como docente ocasional	1
Correo institucional	1
Egresados	1
Invitación para Facultad Derecho	1
Prácticas Diseño digital y Multimedia	1
Programa académico Trabajo Social	1
Programa de Sostenimiento Socioeconómico (PASS)	1
Programa Jóvenes a la U	1
Reflexión docente	1
Servicio de Biblioteca	1
Trabajo de grado en el repositorio institucional	1
Uso de parqueadero	1
Situación matrícula ICETEX	1
Solicitud de información retenciones fiscales	1
Acoso laboral	1
Bienes título gratuito	1
Impedimento en proceso disciplinario	1
Novedades pruebas de validación	1
Pago aportes a pensión	1
Información sobre matriculados en la universidad	1
Seguro estudiantil	1

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

En la tabla se puede observar que el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con el valor de la matrícula seguido por la solicitud devolución dineros por concepto servicios educativos y reliquidación de matrícula.

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 155 recibidas, se tramitaron 150 y se encuentran en estado cerrado, representando el 97%, y las restantes 5, correspondientes al 3%, se encuentran en trámite de respuesta mediante el aplicativo ORFEO. 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	150	97%
En trámite	5	3%
Total	155	100%

Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia



Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

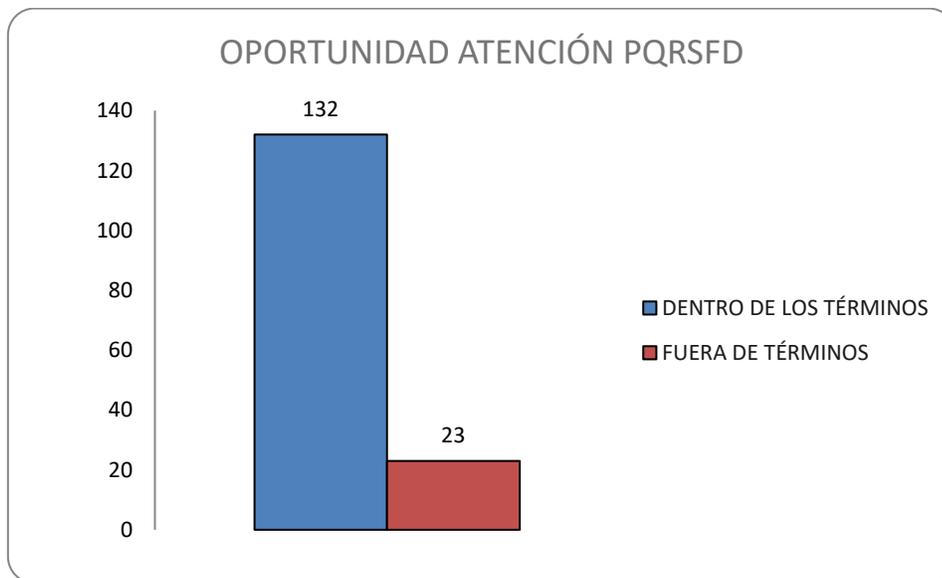
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD

Según la información reportada en los aplicativos donde se reciben las diferentes solicitudes, se evidencia que se atendieron dentro de los términos 132 requerimientos (85%) del total de ellos, radicados durante el primer trimestre de 2024.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
DENTRO DE LOS TÉRMINOS	132	85%
FUERA DE LOS TÉRMINOS	23	15%
TOTAL	155	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD

En el periodo de análisis, 19 derechos de petición radicados a través de ORFEO, y 4 requerimientos asignados mediante el aplicativo SIAC se atendieron fuera de los términos por las dependencias a las que estaban dirigidas.



Gráfica 7: Oportunidad de gestión PQRSFD

A Continuación, se relacionan las dependencias que no dieron respuesta oportuna a los requerimientos acorde a lo establecido en la normatividad:

DEPENDENCIAS	
ÁREA DE ADMISIONES	2
FACULTAD INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	1
OFICINA PLANEACIÓN, SISTEMAS Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	2
SUBDIRECCIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	7
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	6
SUBDIRECCIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRATACIÓN	2
SUBDIRECCIÓN TALENTO HUMANO	2
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1
TOTAL	23

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo de las PQRSFD y su gráfica, recibidas durante los últimos cuatro trimestres y su gráfica, los cuales evidencian un aumento del 75% en la recepción de PQRSFD durante el último trimestre en comparación con el anterior.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2023	92
TERCER TRIMESTRE DE 2023	85
CUARTO TRIMESTRE DE 2022	88
PRIMER TRIMESTRE DE 2024	155

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 los grupos de valor, que fue trasladada a la Subdirección Financiera de acuerdo con su competencia.

4.10 Gestión de Denuncias

Para la recepción de denuncias se tiene dispuesto el correo denuncias@unicolmayor.edu.co y se encuentra publicado en la página web institucional en el siguiente link: <https://www.unicolmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones/denuncias>

Así mismo, mediante el formulario dispuesto en el aplicativo SIAC es posible radicar denuncias.

Información Específica de la Solicitud

Tipo de Solicitud [7 disponibles]

 Denuncia X v

Denuncia: 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.

Término para atender este tipo de solicitud: Dentro de los siguientes 15 días hábiles a su recepción.

Descripción de la solicitud

Medio de Respuesta [2 disponibles] Anexos

 -- Seleccione -- v  Elegir archivos Ningún archivo selec.

Puede seleccionar uno o varios archivos (max. 10 mb en total)

Política Tratamiento de Datos

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, se informa al usuario que los datos consignados en el presente formulario serán incorporados en una base de datos cuyo responsable es la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA, siendo tratados con la finalidad de adelantar la gestión administrativa, misional y de carácter comercial de La Universidad. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre los datos, mediante escrito dirigido a la UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA a través de correo electrónico a la dirección quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la Calle 28 No. 5B-02. El usuario declara haber leído la cláusula anterior y estar conforme con la misma.

En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente enlace: [Solicitud de información con identificación reservada de la Procuraduría General de la Nación.](#)

El usuario declara haber leído la cláusula anterior y estar conforme con la misma:

No Si

Ilustración 5.- Formulario registro de denuncias página web

Durante este trimestre se recibió una (1) denuncia que, habida cuenta la competencia de su gestión, fue trasladada a la Facultad de Ingeniería y Arquitectura para su tratamiento y respuesta en el aplicativo SIAC.

4.11 Solicitudes de acceso a información

La 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.

- **Solicitudes recibidas**

Mediante esta modalidad de PQRSFD se recibieron 23 solicitudes de información:

Certificación de estudios y de notas	7
Verificación de título	3
Proceso de grados/ pago derechos de grado	2
Readmisión	2
Valor matrícula	2
Duplicado de diploma	1
Egresados	1
Inscripción de componentes	1
Proceso de admisión	1
Reliquidación de matrícula	1
Solicitud devolución dineros por concepto servicios educativos	1
Atención PBX	1
TOTAL	23

Tabla 8: Número de solicitudes de información recibidas

- **El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución**

La totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas desde el aplicativo SIAC por corresponder a la gestión institucional por lo que no fue necesario trasladarlas a otra institución.

- **Tiempo de respuesta a cada solicitud**

Los términos para atender las peticiones de documentos o de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

A continuación se relacionan los días promedio para la respuesta a las solicitudes de información requeridas a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca en este trimestre (enero – marzo de 2024).

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
Atención PBX	10
Certificación de estudios y de notas	7
Duplicado de diploma	4
Egresados	10
Inscripción de componentes	10
Proceso de grados/ pago derechos de grado	8
Proceso de admisión	10
Readmisión	10
Reliquidación de matrícula	10
Solicitud devolución dineros por concepto servicios educativos	7
Valor matrícula	10
Verificación de título	4
PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	8.3 días

Tabla 9: Días de respuesta - solicitudes de información

- **Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.**

Durante el tiempo que comprende el presente análisis no se negó acceso a la información a ningún solicitante, a la luz de la normatividad vigente.

5. FORTALEZAS

- El uso de los canales de atención disponibles en la página web institucional para que los grupos de valor radiquen las diferentes modalidades de peticiones por los canales virtuales potenciado el uso de herramientas tecnológicas.
- El aplicativo SIAC cuenta con alertas preventivas en los términos de oportunidad para lograr la atención oportuna de los requerimientos de los grupos de valor.

6. DEBILIDADES

- Falta de seguimiento de los derechos de petición que son radicados mediante la herramienta ORFEO, lo que genera incumplimiento en los términos normativos de atención.
- Inoportunidad en la respuesta de los derechos de petición por parte de los responsables de gestionarlas mediante la herramienta ORFEO.

7. RECOMENDACIONES

- Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos

Mantener actualizados los procedimientos relacionada con la información acerca de los trámites y servicios y su disponibilidad en el portal web institucional.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad.

Durante el periodo no se presentaron recomendaciones de los particulares.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública.

Durante el periodo no se presentaron recomendaciones de los particulares.

- Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

Durante el periodo no se presentaron recomendaciones de los particulares.

Firmado en original

LEONARDO ALEXANDER RODRÍGUEZ LÓPEZ
Secretario General

Elaboró:

Yasmín Quimbayo

Supernumeraria Secretaría General