



**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**

**SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024**

**BOGOTÁ D.C., JULIO DE 2024**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS .....	5
2.1    OBJETIVO GENERAL .....	5
<b>2.2.    OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>5</b>
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 .....	14
4.3    Tipología de usuarios .....	15
4.4    PQRSFD recibidas por dependencias.....	17
4.5    Temas o asuntos relacionados en las solicitudes .....	18
4.6    Estado de las PQRSFD .....	20
4.7    Oportunidad en la gestión de las PQRSFD .....	21
4.8    Comparativo PQRSFD.....	22
4.9    Sugerencias radicadas por los usuarios .....	23
4.10    Gestión de Denuncias .....	23
4.11    Solicitudes de acceso a información.....	24
5.    FORTALEZAS .....	26
6.    DEBILIDADES.....	26
7.    RECOMENDACIONES .....	26

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág</b>
Tabla 1: <i>Utilización canales de atención</i> .....	13
Tabla 2: <i>Total PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i> .....	14
Tabla 3: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i> .....	16
Tabla 4: <i>PQRSFD recibidas por asunto</i> .....	19
Tabla 5: <i>Estado de las PQRSFD. Elaboración propia</i> .....	20
Tabla 6: <i>Oportunidad de gestión PQRSFD</i> .....	21
Tabla 7: <i>Comparativo PQRSFD</i> .....	22

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág</b>
Gráfica 1: <i>Utilización canales de atención</i> .....	13
Gráfica 2 <i>PQRSFD radicadas- modalidades de peticiones</i> .....	14
Gráfica 3 <i>Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD</i> .....	15
Gráfica 4: <i>Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios</i> .....	16
Gráfica 5: <i>Datos comparativos PQRSFD por dependencias</i> .....	17
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> .....	23

## LISTA DE ILUSTRACIONES

	<b>Pág</b>
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 segundo 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](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co) y de los demás canales de atención virtuales o presenciales durante el periodo en mención. También, se especifica el número de requerimientos recibidos por dependencias, categorizado por 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 segundo 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](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co) y de los demás canales de atención virtuales o presenciales, con el fin de analizar características y variables de desempeño de los diferentes requerimientos efectuados por los usuarios y grupos de valor de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

### 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](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co).
- **Escrito:** Remitir su solicitud escrita y radicarla en la ventanilla de Correspondencia, al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co).

Canal	Dirección mail o URL
Mail Correspondencia: Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.	<a href="mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co">correspondencia@unicolmayor.edu.co</a>
Formulario electronico Sistema de PQRSFD - página web	<a href="#">Registro PQRSFD</a>
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias	<a href="mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co">quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co</a>

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](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co).
- ✓ **Escrito:** remitir la solicitud escrita al correo [correspondencia@unicolmayor.edu.co](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co) para su radicación en la ventanilla de Correspondencia - ORFEO.

Canal	Dirección mail o URL
Correo electrónico: Ventanilla de Correspondencia: Horario lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m.	<a href="mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co">correspondencia@unicolmayor.edu.co</a>
Formulario electrónico Sistema de PQRSFD – página web –SIAC:	<a href="https://siac.unicolmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x">https://siac.unicolmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x</a>
Correo electrónico: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias:	<a href="mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co">quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co</a>

**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

La Universidad ha dispuesto canales presenciales y virtuales para la radicación de las diferentes modalidades de peticiones por parte de los grupos de valor.

Los canales virtuales son los más utilizados y el buzón físico cuenta con un código QR que direcciona al formulario web del SIAC para su radicación.

### 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 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](mailto:correspondencia@unicolmayor.edu.co)
- Correo: [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co)
- Formulario electrónico Sistema de PQRSFD – página web: <https://siac.unicolmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>

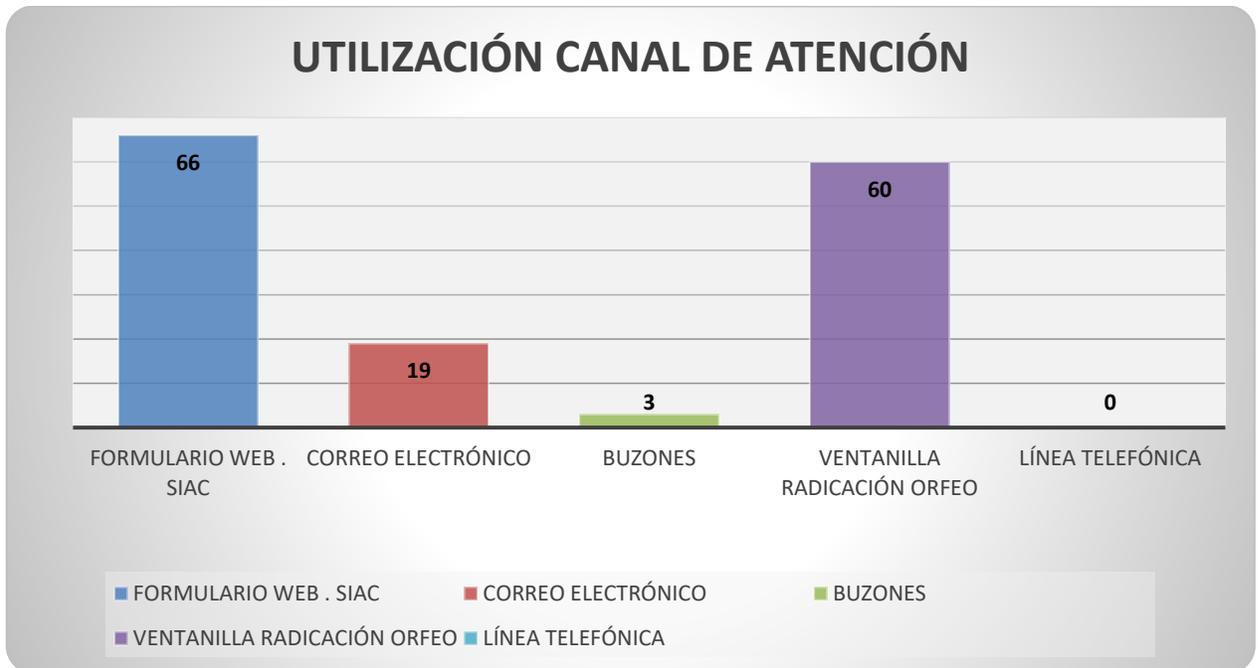
The image shows a web form for PQRSFD registration. At the top, it says 'PQRSFD Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de información, Felicitación o Denuncia' and includes the logo of 'UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA'. A yellow box contains instructions: 'Si requiere consultar 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.' The form is divided into two main sections: 'Información del Solicitante' and 'Priorización y Caracterización'. The 'Información del Solicitante' section includes fields for 'Tipo de Solicitante' (5 options), 'Tipo de Identificación' (5 options), 'Número de Identificación' (with a red # icon), 'Correo Electrónico', 'Dirección de Correspondencia', 'País' (1 option), 'Departamento', 'Municipio', 'Teléfono Fijo (con indicativo)', and 'Teléfono Móvil'. The 'Priorización y Caracterización' section has a yellow box with a disclaimer: '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 segundo trimestre del año 2024 se recibieron un total de 148 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 PQRSFD; evidenciando que el formulario electrónico web y su enlace con el aplicativo SIAC, representa el 45%; el correo [quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co](mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co) el 13%, la ventanilla de Correspondencia – herramienta ORFEO el 40% y los buzones se utilizaron en el 2%.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC	66	45%
Correo electrónico <a href="mailto:quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co">quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co</a>	19	13%
Buzones	3	2%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	60	40%
Línea telefónica	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1: Utilización canales de atención

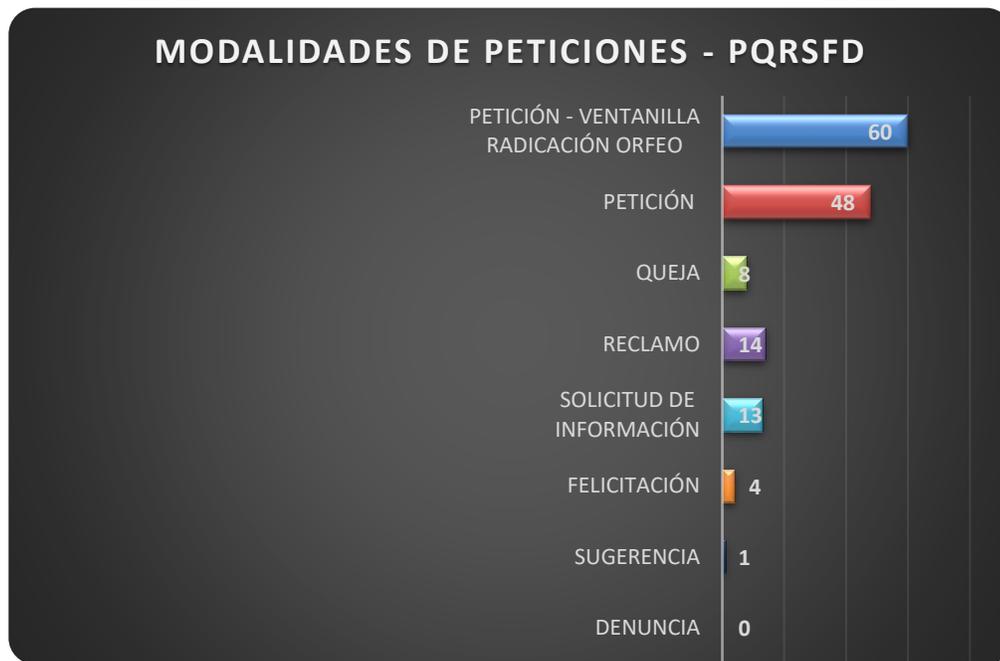
El uso del formulario electrónico disponible en la página web y la ventanilla de Correspondencia – ORFEO, fueron los canales más utilizados durante el trimestre en mención.

#### 4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

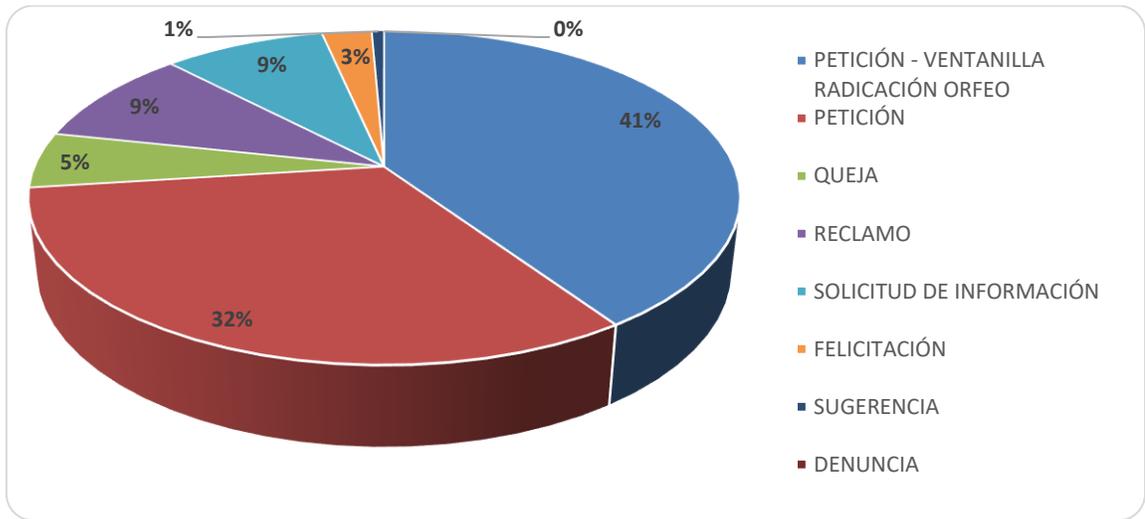
Durante el segundo trimestre de 2024 y de acuerdo con los reportes del aplicativos SIAC y ORFEO, se recibieron 148 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA RADICACIÓN ORFEO	60	41%
<b>SIAC – CORREO ELECTRÓNICO -BUZONES</b>		
PETICIÓN	48	32%
QUEJA	8	5%
RECLAMO	14	9%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	13	9%
FELICITACIÓN	4	3%
SUGERENCIA	1	1%
DENUNCIA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

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 60 peticiones correspondiente al 41%, y los demás requerimientos recibidos por el aplicativo SIAC, correo electrónico y buzones, se encuentran distribuidas así: 48 peticiones con un 32%; 8 quejas que representan un 5%; 14 reclamos que corresponden al 9%; 13 solicitudes de información que ascienden al 9%; 1 sugerencia que corresponden al 1% y 4 felicitaciones que representa el 3%. No se presentaron denuncias por parte de los usuarios durante este periodo.

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 la más utilizada es: la petición, seguida del reclamo.

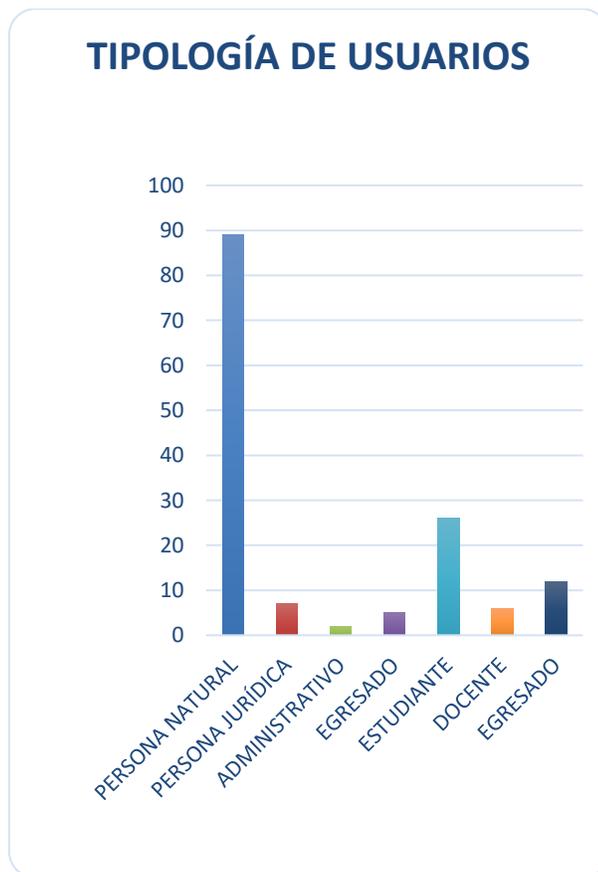
### 4.3 Tipología de usuarios

Durante el segundo trimestre de 2024 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 148 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor, clasificados en personas naturales, personas jurídicas, estudiantes, egresados, administrativos y docentes.

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

TIPOLOGÍA USUARIOS		
PERSONA NATURAL	89	60%
PERSONA JURÍDICA	7	5%
ADMINISTRATIVO	2	1%
EGRESADO	5	3%
ESTUDIANTE	26	18%
DOCENTE	6	4%
EGRESADO	12	8%
CONTRATISTA	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

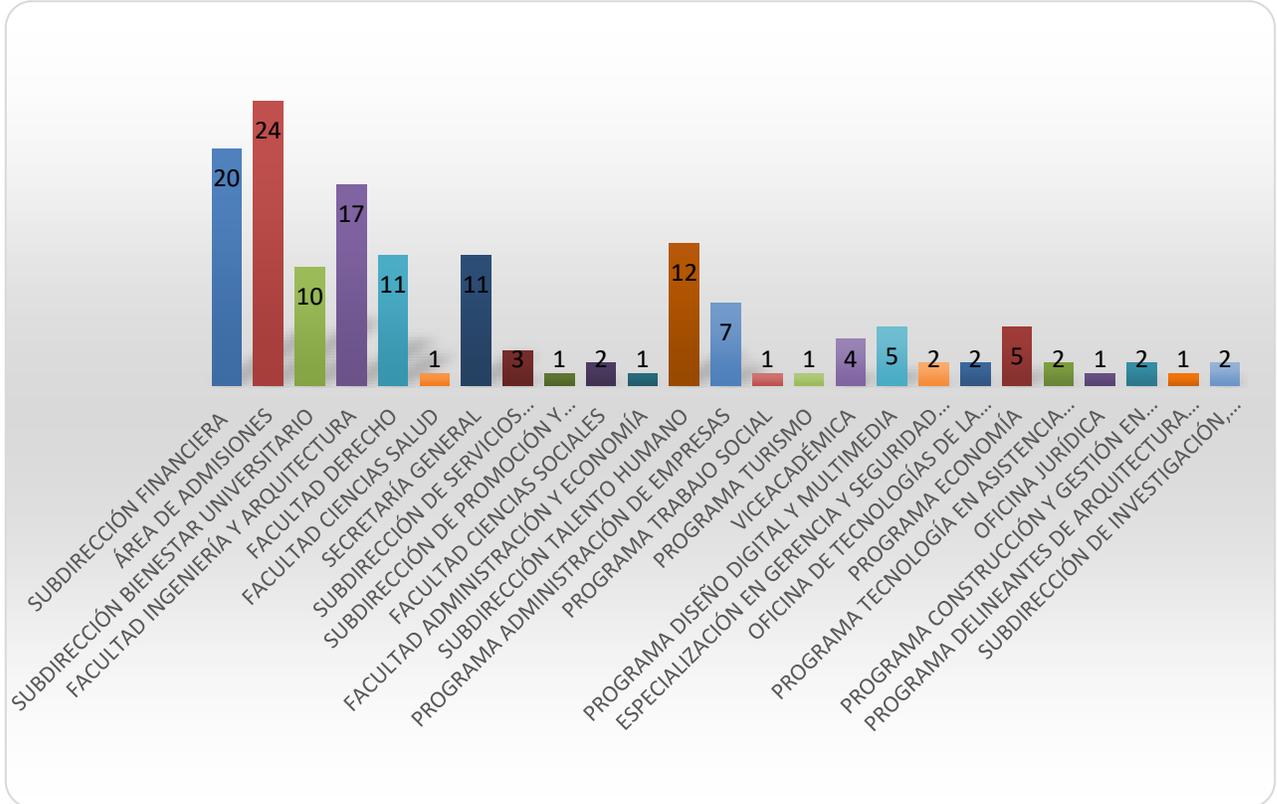
Tabla 3: Total PQRSFD radicadas- tipología usuarios



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 segundo 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	
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	20
ÁREA DE ADMISIONES	24
SUBDIRECCIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	10
FACULTAD INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	17
FACULTAD DERECHO	11
FACULTAD CIENCIAS SALUD	1
SECRETARÍA GENERAL	11
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y CONTRATACIÓN	3
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y COMUNICACIONES	1
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	2

FACULTAD ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA	1
SUBDIRECCIÓN TALENTO HUMANO	12
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	7
PROGRAMA TRABAJO SOCIAL	1
PROGRAMA TURISMO	1
VICERRECTORÍA ACADÉMICA	4
PROGRAMA DISEÑO DIGITAL Y MULTIMEDIA	5
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	2
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES	2
PROGRAMA ECONOMÍA	5
PROGRAMA TECNOLOGÍA EN ASISTENCIA GERENCIAL	2
OFICINA JURÍDICA	1
PROGRAMA CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN EN ARQUITECTURA	2
PROGRAMA DELINEANTES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA	1
SUBDIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO	2
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>

Se evidencia que el Área de Admisiones y la Subdirección Financiera, son las dependencias a las que con mayor frecuencia se dirigieron las solicitudes de nuestros 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 o temas de las solicitudes radicadas por los usuarios y grupos de valor, por los diferentes canales de atención son:

TEMAS O ASUNTOS -PQRSFD	No.
Acta Centro Conciliación	3
Actualización datos sistema académico	4
Apoyo nutricional	3
Asignación de secretaria para programa académico	3
Asignación tutor de gestión en programa académico	3
Autorización retiro cesantías	1
Canales de atención al usuario	3
Carné contratista	1
Ceremonia de grados	9
Certificación bancaria	1
Certificación de estudios	5

Certificado de notas	5
Comunicación	3
Conformación del Consejo Directivo o Superior de la Institución	2
Contenido programático	2
Correo electrónico institucional	3
Dotación institucional	1
Estudiantes prácticas	1
Felicitación	4
Feria del Cuidado Medio Ambiental y Desarrollo de Conversatorio Ciencias Sociales	1
Información de exámenes	1
Invitación a feria universitaria	1
Nuevo programa académico	2
Paz y salvo	2
PIN proceso admisión	3
Política de gratuidad	6
Proceso de admisión	8
Proceso de homologación	4
Proceso de transferencia interna	2
Programa Jóvenes a la U	1
Registro documentos de matrícula	2
Reserva de cupo	4
Situación docente	2
Solicitud año sabático	1
Solicitud copia registro calificado de programa	4
Solicitud de Ascenso en el Escalafón Docente Asociado	2
Solicitud de devolución de dinero por concepto de servicios educativos	13
Solicitud de información de seguridad	1
Validación incapacidad médica estudiante	1
Verificación académica	6
Verificación de título	8
Solicitud calendario admisiones posgrado 2024-2	2
Información personal	1
Solicitud carta de reconocimiento consultorio empresaria	1
Reliquidación de matrícula	3
Violencia de género	1
Lista posibles graduandos	1
Certificación laboral	2
Procesos disciplinarios	1
Información sobre valores a reintegrar	2
Acoso laboral	1
Feria Universitaria	1
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>

Tabla 4: PQRSFD recibidas por asunto

En la tabla se puede observar que el principal asunto de las PQRSFD es el relacionado con la solicitud de devolución de dinero por concepto de servicios educativos, seguido por la ceremonia de grados y la verificación de título.

#### 4.6 Estado de las PQRSFD

De otro lado, en la siguiente tabla y gráfica se muestra el estado de las PQRSFD, evidenciando que las 148 recibidas se tramitaron en su totalidad y se encuentran en estado cerrado, representando el 100%. Lo anterior, evidencia el compromiso por parte de las dependencias competentes, para atender las diferentes modalidades de peticiones de los usuarios y grupos de valor.

ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSFD		
Cerrado	148	100%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia



Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

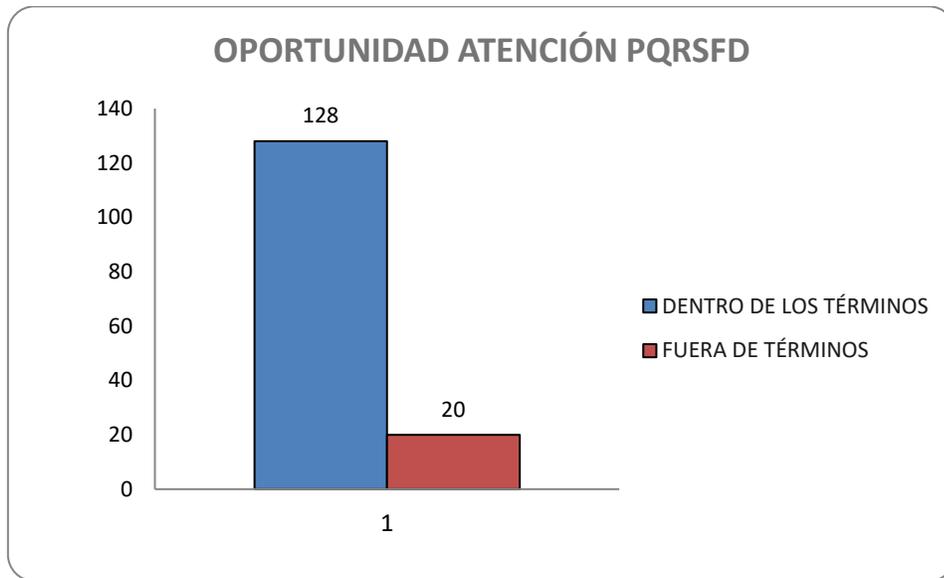
#### 4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD

Según la información reportada en los aplicativos donde se reciben las diferentes solicitudes, se evidencia que se atendieron dentro de los términos 128 requerimientos (84%) del total de ellos, radicados durante el segundo trimestre de 2024.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
Dentro de los términos	128	84%
Fuera de los términos	20	16%
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD

En el periodo del análisis, se evidenció que 13 derechos de petición radicados a través de ORFEO, y 7 requerimientos asignados mediante el aplicativo SIAC se atendieron fuera de los términos por las dependencias a las que estaban dirigidas conforme a su competencia.



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:

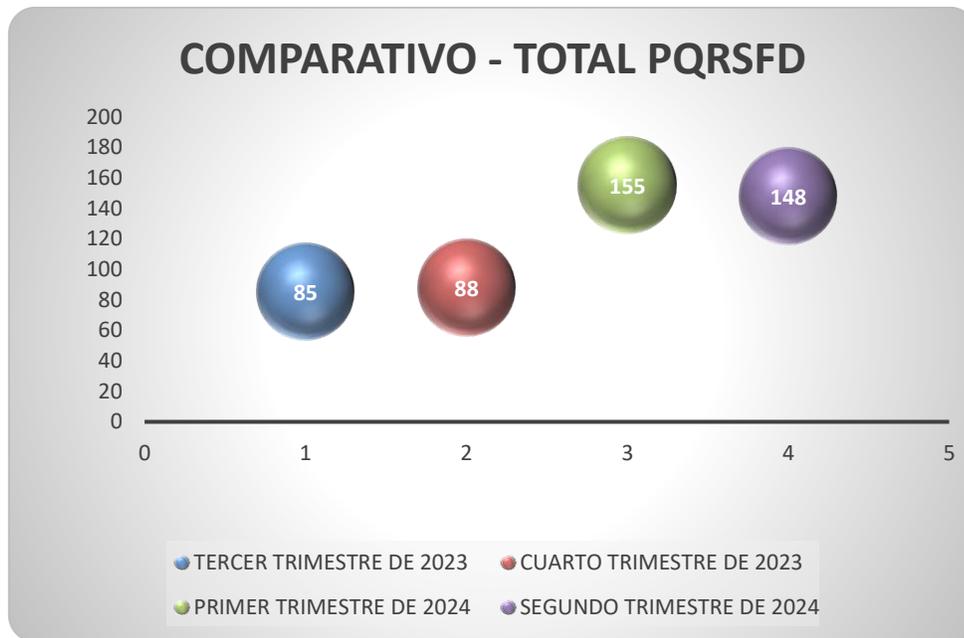
DEPENDENCIAS	
ÁREA DE ADMISIONES	2
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD	1
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA	3
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES	1
FACULTAD DE DERECHO	2
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA	1
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS COMERCIALES	2
PROGRAMA DE TURISMO	1
SUBDIRECCIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	5
SUBDIRECCIÓN FINANCIERA	2
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

#### 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 una disminución del 5% en la recepción de PQRSFD durante el último trimestre en comparación con el inmediatamente anterior.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
TERCER TRIMESTRE DE 2023	85
CUARTO TRIMESTRE DE 2022	88
PRIMER TRIMESTRE DE 2024	155
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024	148

Tabla 7: Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

#### 4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre se recibió una (1) sugerencia mediante el aplicativo SIAC e identificada con el consecutivo No.2525 por parte de un estudiante y fue trasladada a la Vicerrectoría Académica para su gestión de acuerdo con su competencia. Esta fue atendida dentro de los términos oportunos.

#### 4.10 Gestión de Denuncias

Para la recepción de denuncias se tiene dispuesto el correo [denuncias@unicolmayor.edu.co](mailto: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 -- 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](mailto: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 no se recibieron denuncias mediante los canales dispuestos.

#### 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 de información recibidas**

Mediante esta modalidad de PQRSFD se recibieron 13 solicitudes de información:

<b>Asunto</b>	<b>No.</b>
Acta de Centro de Conciliación	1
Certificado de estudios	2
Dotación institucional	1
Estudiantes prácticas	1
Proceso de admisión	2
Programa Jóvenes a la U	1
Reserva de cupo académico	1
Solicitud copia registro calificado de programa	1
Verificación académica	1
Verificación de título	2
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

**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 (abril a junio de 2024).

<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>DÍAS DE RESPUESTA</b>
Acta de Centro de Conciliación	6
Certificado de estudios	7
Dotación institucional	9
Estudiantes prácticas	2
Proceso de admisión	10
Programa Jóvenes a la U	10
Reserva de cupo académico	10
Solicitud copia registro calificado de programa	5
Verificación académica	10
Verificación de título	9
<b>PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA</b>	<b>7.8 días</b>

**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 notificaciones preventivas en los términos de oportunidad para lograr las respuestas dentro de los plazos normativos.

## **6. DEBILIDADES**

- Falta de seguimiento de los derechos de petición que son radicados mediante la herramienta ORFEO, lo que genera inoportunidad en las respuestas por parte de los responsables de su gestión e incumplimiento en los términos normativos.

## **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*

**ANDRÉS MAURICIO OYOLA SASTOQUE**  
Secretario General

*Elaboró:*

*Yasmín Q. - Supnumeraria Secretaría General*