



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

**SECRETARÍA GENERAL
PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO**

TERCER TRIMESTRE DE 2024

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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	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	24
4.11 Solicitudes de acceso a información.....	25
5. FORTALEZAS	26
6. DEBILIDADES.....	27
7. RECOMENDACIONES	27

LISTA DE TABLAS

	Pág
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>	20
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>	23

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág
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
<i>Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias</i>	17
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>	23

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 tercer 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 radicación 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 correspondencia - ORFEO, del correo electrónico quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co y de los demás canales de atención virtuales o presenciales disponibles durante el periodo en mención. También, se especifica el número de requerimientos recibidos por dependencias, categorizado por los grupos de valor y así como, el estado en la atención de los requerimientos.

Finalmente, se reportan las fortalezas, debilidades y las recomendaciones de la gestión 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 y que sean reflejados en los resultados de los indicadores en la gestión de las PQRSFD.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

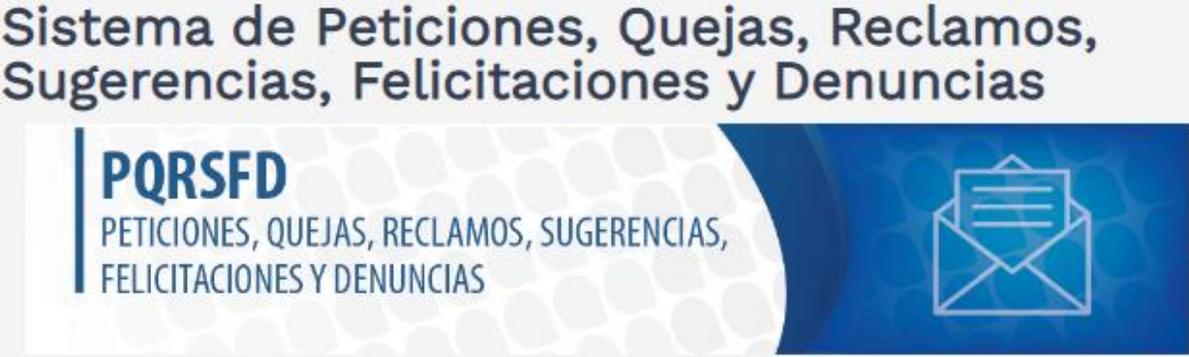
Presentar los resultados de la gestión relacionada con las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) correspondiente el tercer trimestre de 2024, teniendo como fuente de información el aplicativo SIAC, las peticiones recibidas mediante 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, debilidades 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 y que sean 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 de las PQRSFD (presenciales y virtuales), los términos y definiciones que orientarán sobre los diferentes requerimientos que se pueden realizar, así mismo, 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: Ventanilla de Correspondencia: Horario lunes a viernes 7 a.m. a 4 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, solicitudes de información, 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.
- 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 la radicación de las diferentes modalidades de peticiones.

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 recibidos por los demás canales de atención, en el periodo comprendido entre 1 de julio y el 30 de septiembre 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 mencionado.

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>

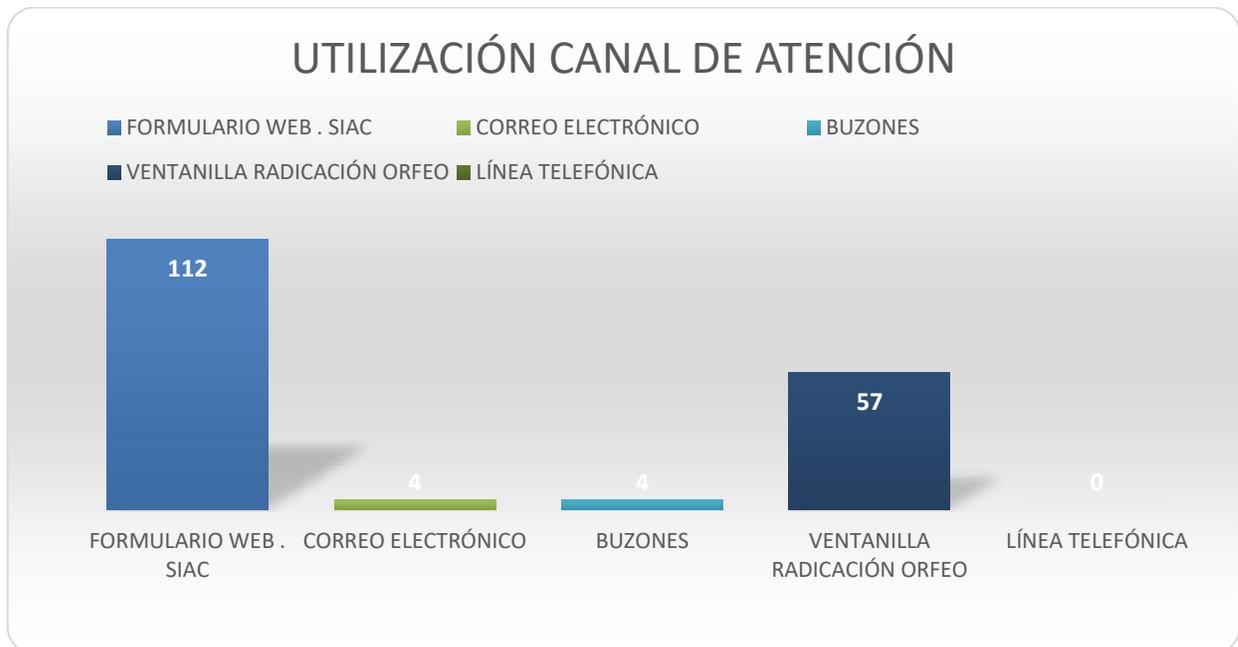
The image shows a web form for PQRSFD registration. At the top, it says 'PQRSFD Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de información, Felicitación o Denuncia' and includes the logo of Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. A yellow box contains instructions: 'Si requiere consultar 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 first section contains fields for 'Tipo de Solicitante' (5 options), 'Tipo de Identificación' (5 options), 'Número de Identificación', 'Correo Electrónico', 'Dirección de Correspondencia', 'País' (1 option), 'Departamento', 'Municipio', 'Teléfono Fijo (con indicativo)', and 'Teléfono Móvil'. The second section contains 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 compartíroslos, 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 2024 se recibieron un total de 177 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 64%; el correo quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co el 2%, la ventanilla de Correspondencia – herramienta ORFEO el 32% y los buzones se utilizaron en un 2%.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC	112	64%
Correo electrónico quejasyreclamos@unicolmayor.edu.co	4	2%
Buzones	4	2%
Herramienta ORFEO - Ventanilla Correspondencia	57	32%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	177	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1: Utilización canales de atención

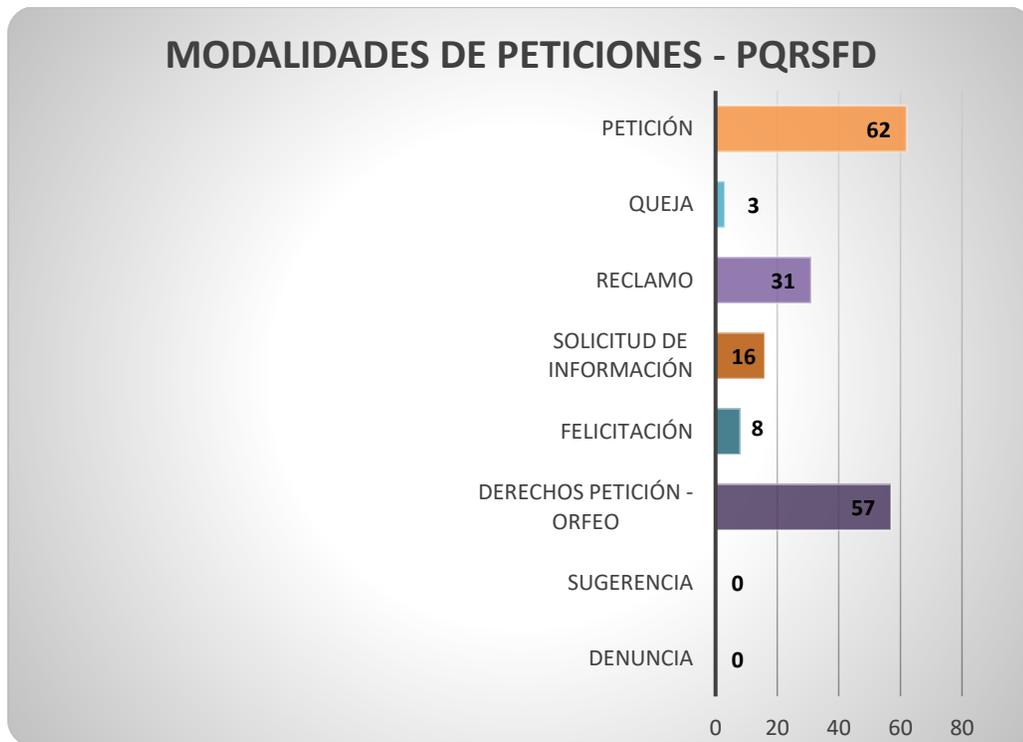
El uso del formulario electrónico disponible en la página web y la ventanilla de Correspondencia – ORFEO, fueron los canales más utilizados durante el trimestre en mención.

4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

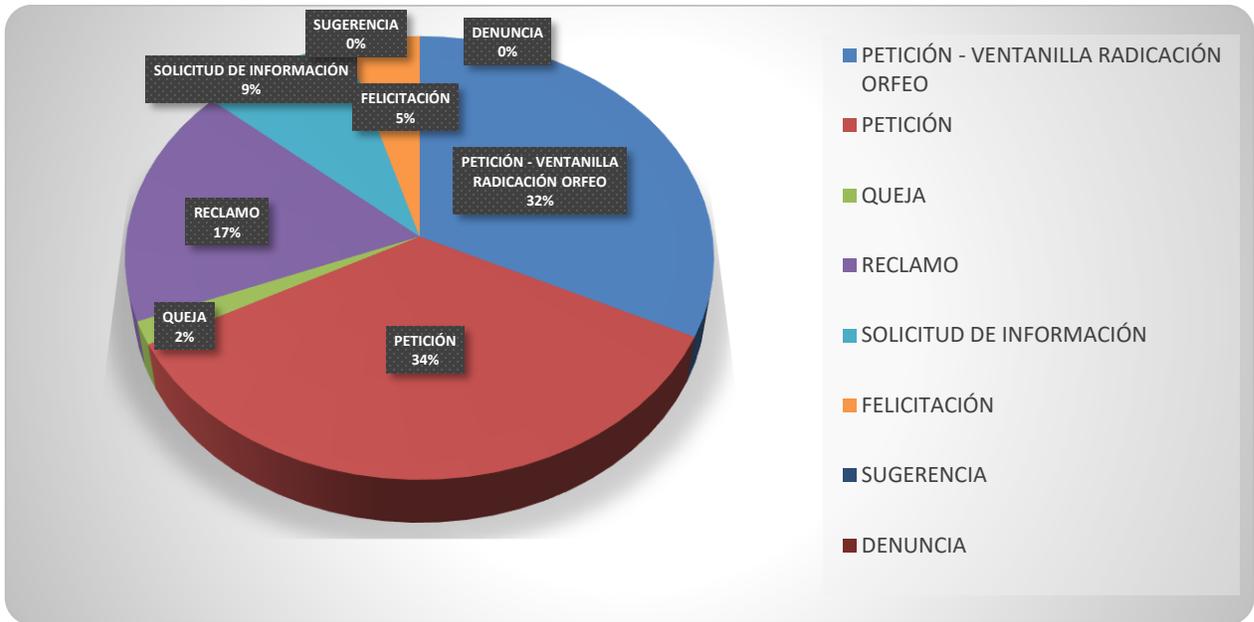
Durante el tercer trimestre de 2024 y de acuerdo con los reportes del aplicativos SIAC y ORFEO, se recibieron 177 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA CORRESPONDENCIA ORFEO	57	32%
APLICATIVO SIAC		
PETICIÓN	62	34%
QUEJA	3	2%
RECLAMO	31	18%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16	9%
FELICITACIÓN	8	5%
SUGERENCIA	0	0%
DENUNCIA	0	0%
TOTAL	177	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 32%, y los demás requerimientos recibidos por el aplicativo SIAC, correo electrónico y buzones, se encuentran distribuidas así: 62 peticiones con un 34%; 3 quejas que representan un 2%; 31 reclamos que corresponden al 18%; 16 solicitudes de información que ascienden al 9%; y 8 felicitaciones que representa el 5%. No se presentaron sugerencias, ni 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.

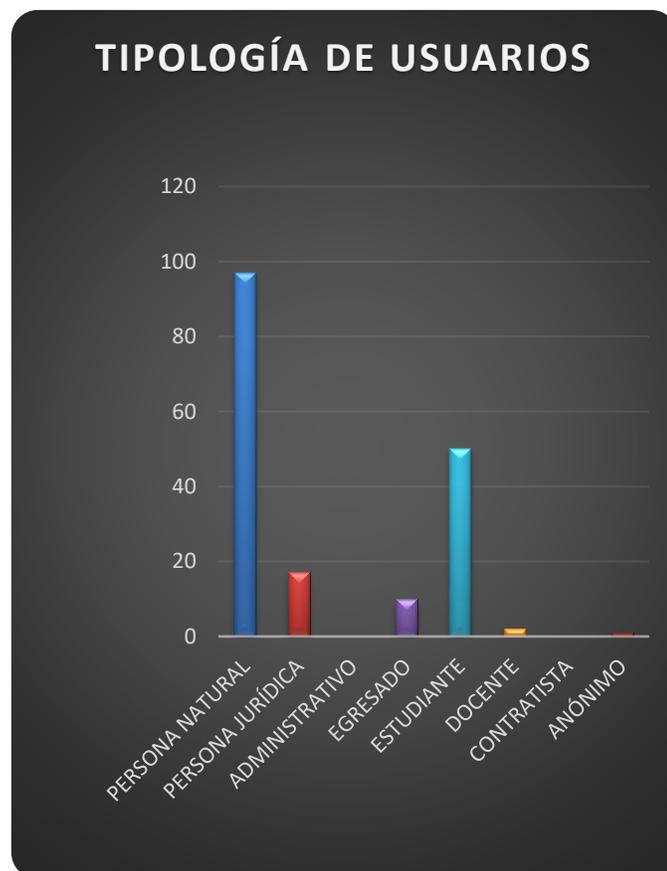
4.3 Tipología de usuarios

Durante el tercer trimestre de 2024 y de acuerdo con los reportes, se recibieron 177 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor, clasificados en personas naturales, personas jurídicas, estudiantes, egresados, administrativos, docentes, contratistas y personal anónima.

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

TIPOLOGÍA USUARIOS		
PERSONA NATURAL	97	55%
PERSONA JURÍDICA	17	10%
ADMINISTRATIVO	0	0%
EGRESADO	10	6%
ESTUDIANTE	50	27%
DOCENTE	2	1%
CONTRATISTA	0	0%
ANÓNIMO	1	1%
TOTAL	177	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 2024 y el análisis de la información, se puede identificar cuáles son las dependencias que gestionan la mayor cantidad de PQRSFD. Estos datos se presentan en la siguiente gráfica:



Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias

DEPENDENCIAS	TOTAL
Área de Admisiones	14
Área de Admisiones	2
Área de Recursos Físicos	5
Facultad de Ciencias de la Salud	1
Facultad de Derecho	30
Oficina de Control Interno	1
Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	2
Programa Administración de Empresas	9
Programa de Turismo	2
Programa Economía	1
Programa Tecnología en Asistencia Gerencial	2
Programa Tecnología en Gestión y Ejecución de Construcciones	6
Secretaría General	17
Subdirección de Bienestar Universitario	2
Subdirección de Proyección Social y Extensión	4
Subdirección de Servicios Administrativos y Contratación	9
Subdirección de Talento Humano	2
Subdirección Financiera	58
Facultad Ciencias Sociales	3
Programa Bacteriología y Laboratorio Clínico	1
Subdirección de Educación Virtual	1
Vicerrectoría Académica	1
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	3
Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Extensión	1
TOTAL	177

Se evidencia que la Subdirección Financiera y la Facultad Derecho, son las dependencias a las que con mayor frecuencia se dirigieron las solicitudes de 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 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.
Actualización datos en el sistema académico	2
Canales de atención	2
Registro de nota en el sistema académico	2
Cambio de denominación del programa	2
Cambio de sede	2
Centro de Conciliación	1
Certificado de diplomado	1
Certificado de estudios	10
Certificado de notas	6
Certificado laboral	2
Certificado de práctica académica	1
Certificación prestación de servicios	2
Contenidos programáticos	2
Convocatoria y selección de docentes de cátedra	1
Correo electrónico institucional	2
Estados Financieros de la Universidad de las últimas vigencias	3
Estudiante admitido en un doble programa de pregrado	1
Felicitación Consultorio Jurídico	4
Felicitación Facultad Derecho	4
Ingreso a la sede	1
Inscripción de componentes temáticos	4
Listado de los contratistas	2
Matrícula de honor	1
Movimiento estudiantil	1
Observaciones términos de referencia proceso mediana cuantía	1
Oferta comercial	1
Pago derechos de grado	4
Participación en semana cultural	1
Paz y Salvo	3
Política de gratuidad	9
Proceso de admisión	2
Readmisión	3
Recibo de pago de matrícula	17
Registro de nota en el sistema académico	3
Reserva de cupo	2
Revisión de liquidación de nómina	1
Situación docente	1
Solicitud de devolución de dinero por concepto de servicios educativos	33
Oferta laboral para egresado	1
Participación en semana cultural	1
Solicitud de parqueadero	3
Tarjeta profesional	1

Publicación tesis de grado en repositorio institucional	2
Verificación académica	6
Verificación de título	4
Ofertas electivas	1
Petición de información de copia de actos administrativos	2
Petición de información de manual de funciones	1
Petición de información presupuesto ejecutado en publicidad	1
Petición de información proceso designación rector	3
Proceso de grados	3
Proceso de transferencia	1
Relación de los contratos de los últimos seis meses	2
Reliquidación de matrícula	1
Retiro de programa académico	1
Solicitud de parqueadero	1
Solicitud para obtención de doble titulación siendo egresado	1
Tarifas diferenciales en matrículas	1

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 recibo de pago de matrícula.

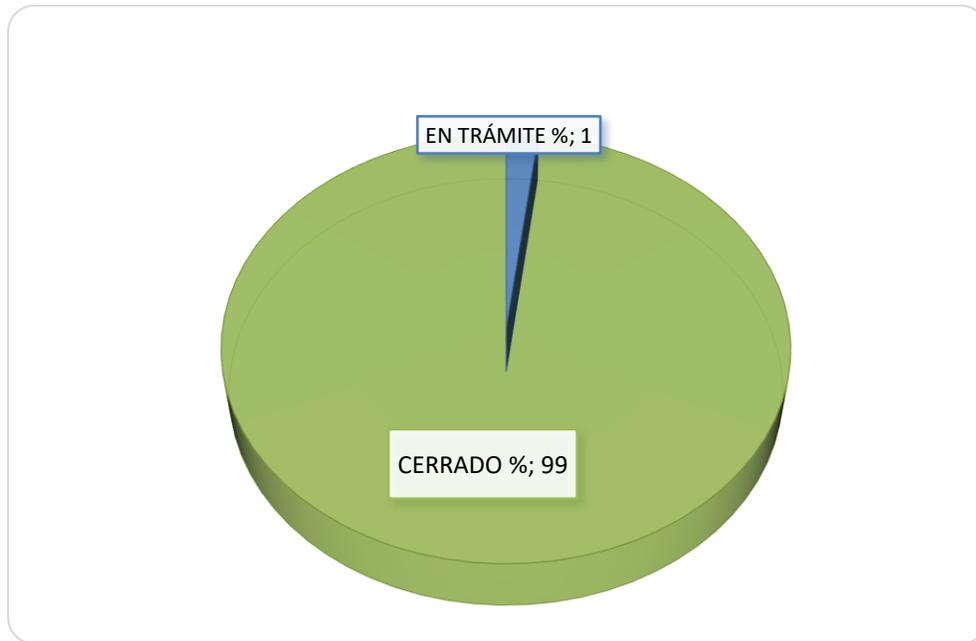
4.6 Estado de las PQRSFD

En la siguiente tabla y gráfica se muestra el estado de las PQRSFD, evidenciando que se respondieron 175 y 2 peticiones recibidas mediante ORFEO se encuentran en trámite, por cuanto fueron recibidas al finalizar el trimestre.

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		
Estado Cerrado	175	99%
En trámite	2	1%
Total	177	100%

Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia



Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

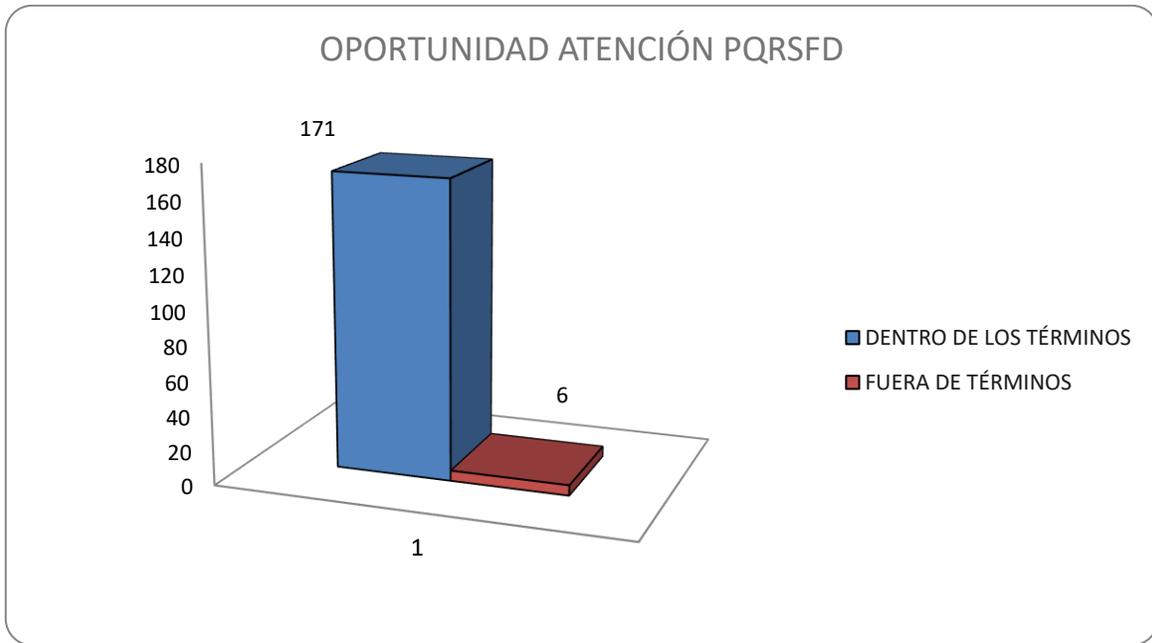
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD

Según la información reportada en los aplicativos donde se reciben las diferentes solicitudes, se evidencia que se atendieron dentro de los términos 170 requerimientos (96%) del total de ellos, radicados durante el tercer trimestre de 2024.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
Dentro de los términos	171	97%
Fuera de los términos	6	3%
TOTAL	177	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD

En el periodo del análisis, se evidenció que 4 derechos de petición radicados a través de ORFEO, y 2 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:

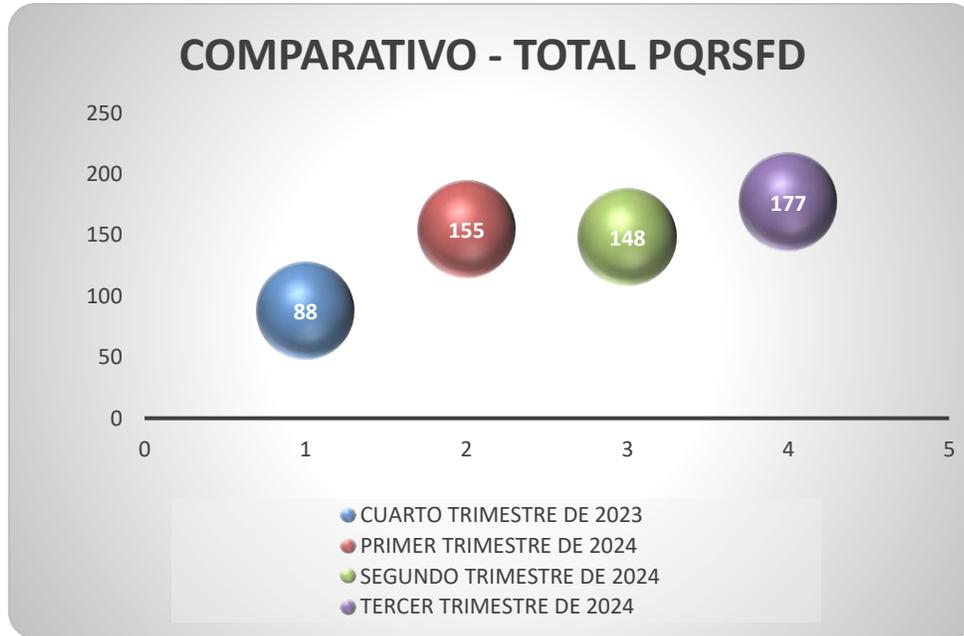
DEPENDENCIAS	No.	CANAL DE RECEPCIÓN
Subdirección Financiera	1	Aplicativo SIAC
Facultad Derecho	1	Aplicativo SIAC
Facultad Derecho	1	Herramienta ORFEO
Área de Admisiones	2	Herramienta ORFEO
Facultad Ciencias Sociales	1	Herramienta ORFEO

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo y su gráfica, de las PQRSFD recibidas durante los últimos cuatro trimestres, los cuales evidencian un aumento del 19% en la recepción de PQRSFD durante el último trimestre en comparación con el inmediatamente anterior.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
CUARTO TRIMESTRE DE 2023	88
PRIMER TRIMESTRE DE 2024	155
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024	148
TERCER TRIMESTRE DE 2024	177

Tabla 7: Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre no se recibieron sugerencias por parte de nuestros usuarios.

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

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]

-- Seleccione --

Anexos

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 elance: [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 16 solicitudes de información a través de los canales dispuestos por la Universidad:

Asunto	No.
Certificado de estudios	2
Certificado de notas	3
Política de gratuidad	2
Proceso de admisión	2
Recibo pago de matrícula	3
Tarjeta profesional	1
Publicación tesis de grado en repositorio institucional	2
Verificación de título	1
TOTAL	16

Tabla 8: Número de solicitudes de información recibidas

La totalidad de las solicitudes de información fueron atendidas por parte de las áreas de acuerdo con su competencia mediante el aplicativo SIAC.

- **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 relaciona el número de días utilizados para la respuesta a las solicitudes de información requeridas en este trimestre (01 de julio al 30 de septiembre de 2024) a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca:

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	DÍAS DE RESPUESTA
Certificado de estudios	2
Certificado de notas	3
Política de gratuidad	10
Proceso de admisión	3
Recibo pago de matrícula	6
Tarjeta profesional	10
Publicación tesis de grado en repositorio institucional	10
Verificación de título	7
PROMEDIO DÍAS DE RESPUESTA	6.4 días

Tabla 9: *Días de respuesta - solicitudes de información*

- **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.

- **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 pública a ningún solicitante, acorde con la normatividad vigente.

5. FORTALEZAS

- El uso de los canales para la radicación de las diferentes modalidades de PQRSFD potenciando la utilización de las herramientas tecnológicas.
- Las notificaciones preventivas del aplicativo SIAC y los recordatorios mediante correo electrónico a las dependencias remitidas desde Secretaría General, para lograr la oportunidad en los términos de atención acorde a la normatividad.

6. DEBILIDADES

- Débil seguimiento a 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, los trámites y servicios y asegurar 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

Sandra Yuliet Moncada casanova
Secretaria General