



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**

PRIMER TRIMESTRE DE 2025

BOGOTÁ D.C., ABRIL DE 2025

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. 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
3. 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
4. FORTALEZAS	26
5. DEBILIDADES.....	26
6. 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>	22

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
Gráfica 5: <i>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 primer trimestre de 2025.

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 las Circulares No.002 del 20 de agosto de 2022 – *Lineamientos para la atención de los derechos de petición*, la Circular No. 003 de 2023 - *Respuesta en términos PQRSFD y radicación ORFEO* y la Circular No.003 de 2025 - *Respuesta oportuna y cumplimiento de términos normativos de las diferentes modalidades de PQRSFD* 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@universidadmayor.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 primer trimestre de 2025, teniendo como fuente de información el aplicativo SIAC, las peticiones recibidas mediante la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO, el correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.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.

2. ASPECTOS GENERALES

En nuestra pagina web institucional <https://www.universidadmayor.edu.co/inicio> se encuentra el micrositio del Sistema de PQRSFD <https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones>, 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 orientan 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@universidadmayor.edu.co.
- **Escrito:** Remitir su solicitud escrita y radicarla en la ventanilla de Correspondencia, al correo correspondencia@universidadmayor.edu.co.

Canal	Dirección mail o URL
Mail Correspondencia: Horario lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.	correspondencia@universidadmayor.edu.co
Formulario electronico Sistema de PQRSFD - página web	Registro PQRSFD
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias	quejasyreclamos@universidadmayor.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://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-felicitaciones/guia-metodologica> , 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://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>.
- ✓ **Correo electrónico:** a través de quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.
- ✓ **Escrito:** remitir la solicitud escrita al correo correspondencia@universidadmayor.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@universidadmayor.edu.co
Formulario electrónico: página web –SIAC - Sistema de PQRSFD:	https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x
Correo electrónico: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias:	quejasyreclamos@universidadmayor.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 Universitario.
- 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. 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.

3. 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 enero y el 31 de marzo de 2025. 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@universidadmayor.edu.co
- Correo: quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co
- Formulario electrónico Sistema de PQRSFD – página web:
<https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x>

PQRSFD
Registro de Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Solicitud de información, Felicitación o Denuncia

Si requiere consultar el estado de una solicitud radicada por favor ingrese [aquí](#). Por favor tenga en cuenta que los campos delineados en color rojo en el lado izquierdo son obligatorios. Todos los demás campos son opcionales.

Información del Solicitante

Tipo de Solicitante [5 disponibles] Tipo de Identificación [5 disponibles]

Número de Identificación Correo Electrónico

Dirección de Correspondencia País [1 disponibles]

Departamento Municipio

Teléfono Fijo (con indicativo) Teléfono Móvil

Priorización y Caracterización

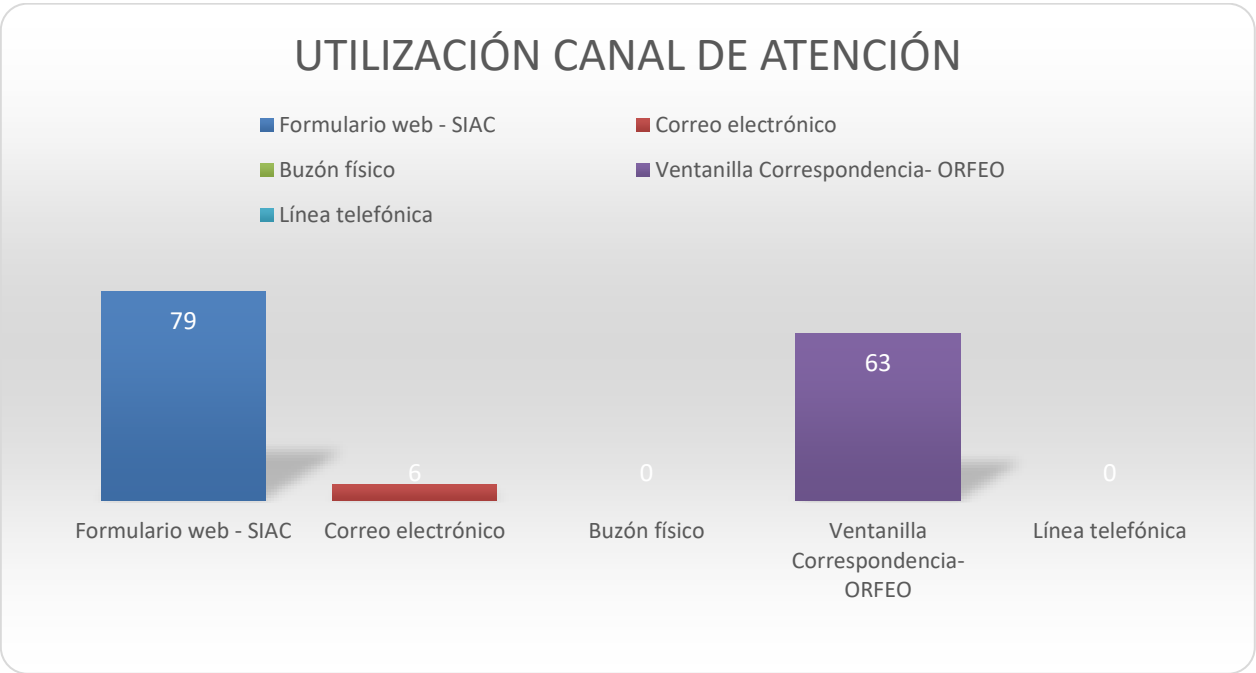
Le informamos que los datos recolectados en esta sección son de carácter sensible y usted no está obligado(a) a compartirlos, son opcionales y serán tratados para **priorizar y caracterizar** a los usuarios, además de fines netamente estadísticos, seguimiento integral de las solicitudes, planes de acción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

Ilustración 4.- Formulario registro PQRSFD página web

Durante el primer trimestre de 2025 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 53%; el correo quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co el 4% y la ventanilla de Correspondencia – herramienta ORFEO el 43%.

UTILIZACIÓN CANALES DE ATENCIÓN		
Formulario electrónico web- aplicativo SIAC	79	53%
Correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co	6	4%
Buzones	0	0%
Ventanilla Correspondencia - Herramienta ORFEO	63	43%
Línea telefónica	0	0%
TOTAL	148	100%

Tabla 1: Utilización canales de atención



Gráfica 1: Utilización canales de atención

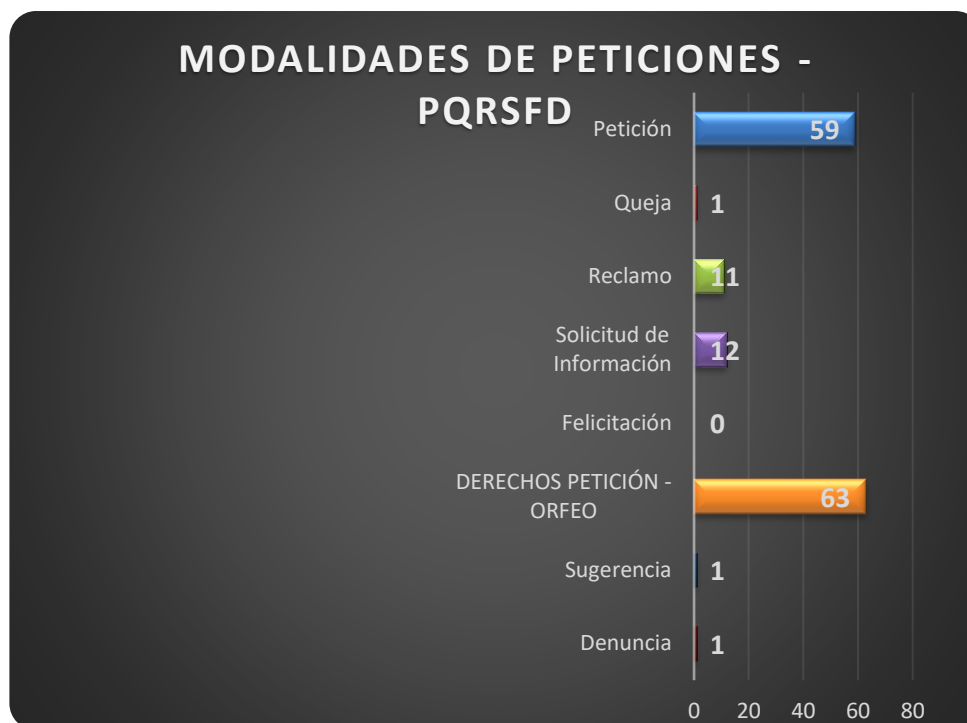
El uso del formulario electrónico disponible en la página web y la ventanilla de Correspondencia – ORFEO fueron los canales más utilizados durante el trimestre en mención.

4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

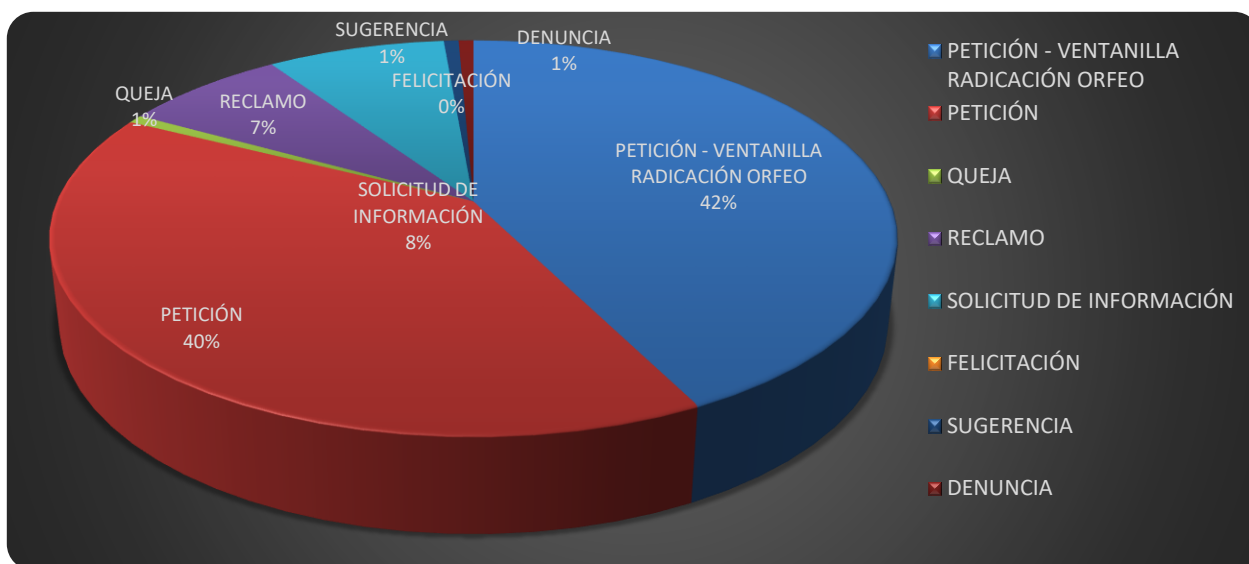
Durante el primer trimestre de 2025 y de acuerdo con los reportes del aplicativos SIAC y ORFEO se recibieron 148 PQRSFD, discriminadas según la siguiente clasificación que se encuentra parametrizada en los sistemas de información utilizados:

CLASIFICACIÓN MODALIDADES DE PETICIONES – PQRSFD		
PETICIÓN - VENTANILLA CORRESPONDENCIA ORFEO	63	42%
APLICATIVO SIAC		
PETICIÓN	59	40%
QUEJA	1	1%
RECLAMO	11	7%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	12	8%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL	148	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 63 peticiones correspondiente al 42%, y los demás requerimientos recibidos por el aplicativo SIAC, correo electrónico y buzones, se encuentran distribuidas así: 59 peticiones con un 40%; 1 queja que representa un 1%; 11 reclamos que corresponden al 7%; 12 solicitudes de información que ascienden al 8%; 1 sugerencia con 1% y 1 denuncia que representa el 1%. No se presentaron felicitaciones 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 las más utilizada es: la petición, seguida de la solicitud de información.

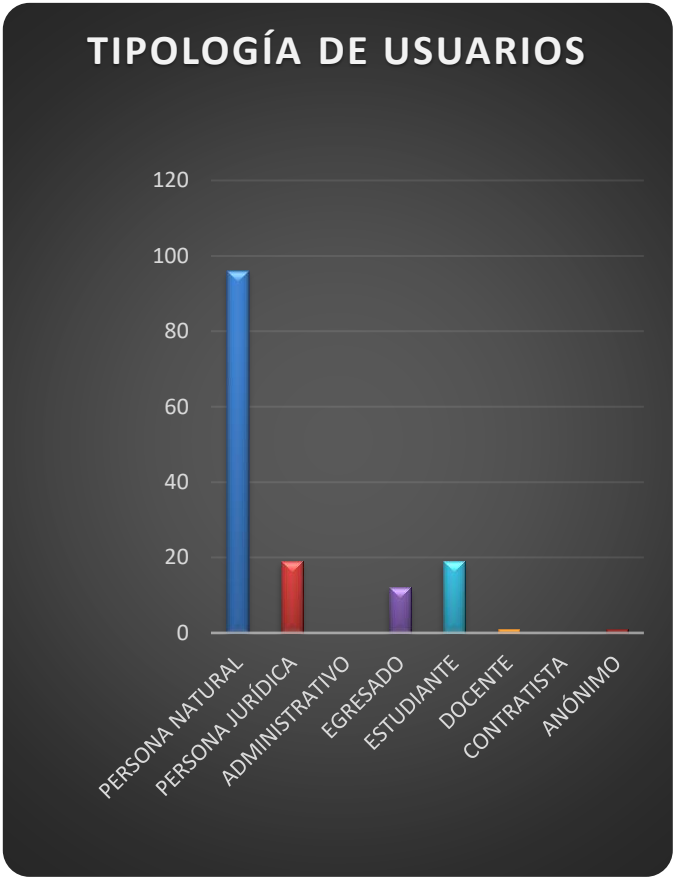
4.3 Tipología de usuarios

Durante el primer trimestre de 2025 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, docentes, contratistas y persona anónima.

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

TIPOLOGÍA USUARIOS		
PERSONA NATURAL	96	64%
PERSONA JURÍDICA	19	13%
ADMINISTRATIVO	0	0%
EGRESADO	12	8%
ESTUDIANTE	19	13%
DOCENTE	1	1%
CONTRATISTA	0	0%
ANÓNIMO	1	1%
TOTAL	148	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 primer trimestre de 2025 y el análisis de la información, se puede identificar cuáles son las dependencias que gestionaron la mayor cantidad de PQRSFD. Estos datos se presentan en la siguiente gráfica:



Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias

Se evidencia que la Facultad Derecho, Subdirección Financiera y el Área de Admisiones 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.

DEPENDENCIAS	TOTAL
Área de Admisiones	20
Área de Admisiones	1
Área de Biblioteca	1
Área de Sello Editorial	1
Control Interno Disciplinario	1
Especialización en Gerencia en Seguridad y Salud en el Trabajo	1
Facultad de Administración y Economía	2
Facultad de Ciencias de la Salud	3
Facultad de Ciencias Sociales	5
Facultad de Derecho	26
Facultad Ingeniería y Arquitectura	1
Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	1
Programa Administración de Empresas	4
Programa Construcción y Gestión en Arquitectura	6
Programa Diseño Digital y Multimedia	7
Programa Economía	2
Programa Tecnología en Asistencia Gerencial	2
Programa Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería	3
Programa Tecnología en Gestión de Negocios	1
Secretaría General	8
Subdirección de Bienestar Universitario	4
Subdirección de Promoción y Comunicaciones	2
Subdirección de Servicios Administrativos y Contratación	4
Subdirección de Talento Humano	9
Subdirección Financiera	25
Vicerrectoría Académica	4
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1
Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Extensión	3
	148

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.
Año sabático docente	1
Asignación docente para componente	1
Atención al ciudadano	1
Cambio sede para estudiante	6
Calendario académico	2
Centro de Conciliación	4
Certificado de estudios	11
Certificado de notas	6
Certificado laboral	8
Certificado de servicios prestados	1
Contenidos programáticos	2
Correo institucional	1
Curso de Inglés	1
Situación programa académico	2
Derechos de grado	2
Derechos reprográficos	1
Duplicado de diploma	1
Elección de representante	3
Evaluación docente	1
Prácticas académicas	3
Grado de honor	1
Inscripción de componentes	4
Información sobre procesos académicos	1
Oferta laboral para egresado	1
Perfil institucional en red LinkedIn	1
Petición de documentos de especialización	3
PIN de matrícula	3
Política de gratuidad	13
Preparatorios del programa académico Derecho	2
Proceso de admisión	9
Proceso de homologación	3
Solicitud exoneración prueba de Inglés	2
Publicación de obra de docente	2
Recibo de matrícula	7
Reingreso a programa académico	2
Reliquidación de matrícula	5
Seguridad alrededor de la Universidad	1
Situación académica de estudiante	7
Situación de docente	3
Situación de egresado	1

Solicitud devolución de dineros por concepto de servicios educativos	9
Solicitud de parqueadero	1
Tutoría académica	1
Verificación académica	1
Verificación de título	4
Información sobre casos de violencias de género	2
Plataforma del proceso de investigaciones	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 política de gratuidad y el certificado de estudios.

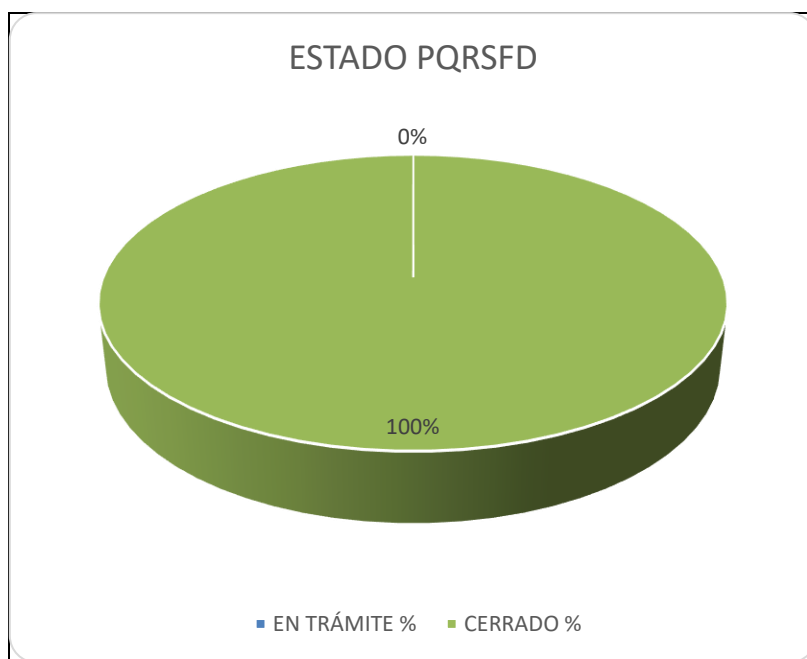
4.6 Estado de las PQRSFD

En la siguiente tabla y gráfica se muestra el estado de las PQRSFD, evidenciando que se respondieron la totalidad de los requerimientos y se encuentran en estado “cerrado”.

Es importante mencionar los tiempos contemplados en la Resolución 2376 del 16 de diciembre de 2024 “Por la cual se ordena la suspensión de términos de las actuaciones académicas y administrativas en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, por el período comprendido entre el 18 de diciembre de 2024 y el 10 de enero de 2025, ambas fechas inclusive”.

ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRSFD		
Estado Cerrado	148	100%

Tabla 5: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia



Gráfica 6: Porcentaje de estado de PQRSFD

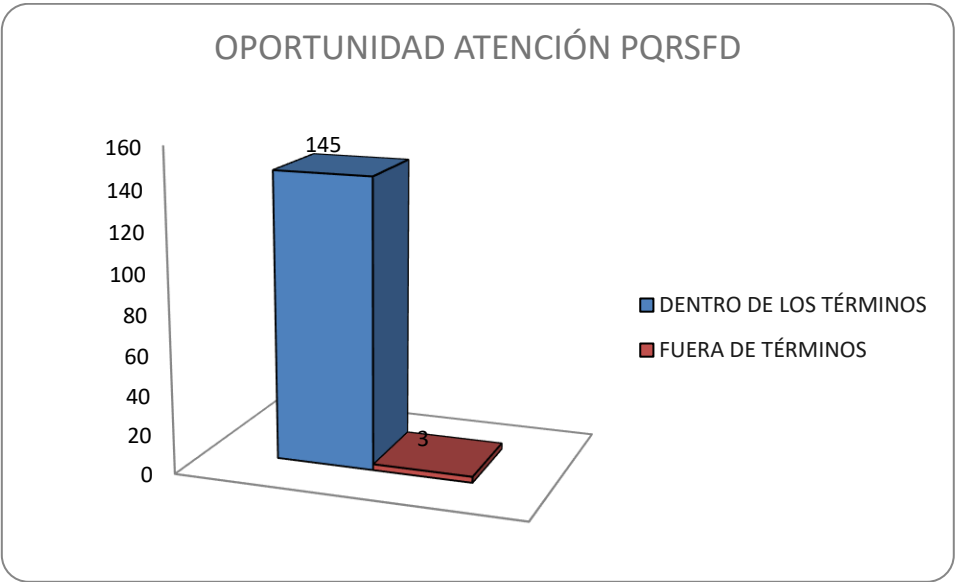
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD

Durante este trimestre y según la información reportada en los aplicativos donde se reciben las diferentes solicitudes, se evidencia que se atendieron 145 requerimientos dentro de los términos, y corresponden al 98%.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
Dentro de los términos	145	98%
Fuera de los términos	3	2%
TOTAL	148	100%

Tabla 6: Oportunidad de gestión PQRSFD

En el periodo del análisis, se evidenció que 3 derechos de petición radicados a través de ORFEO 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:

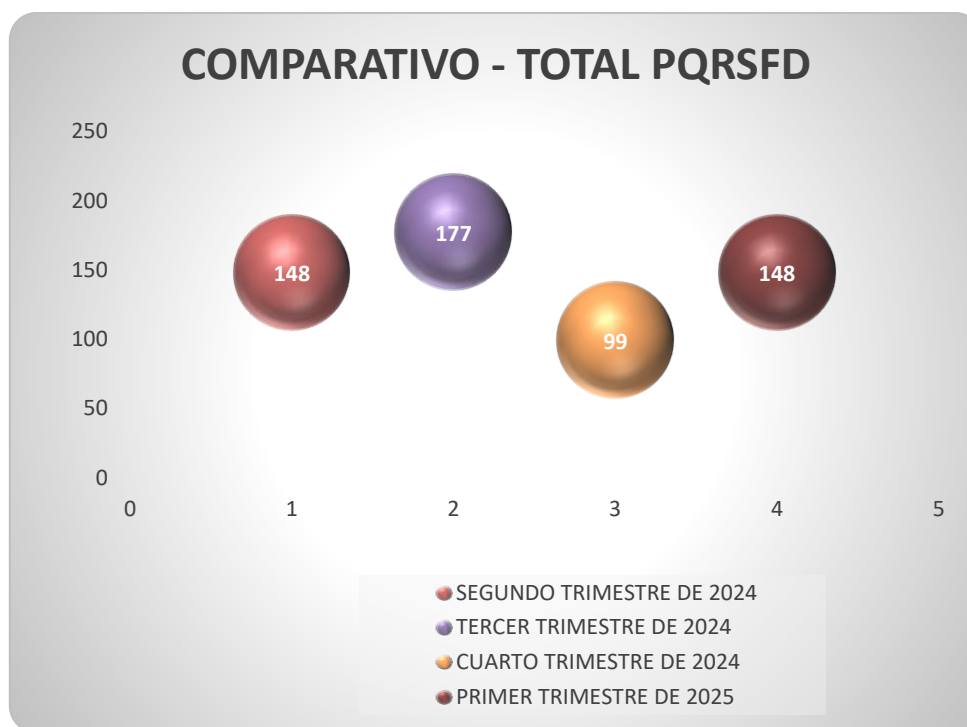
DEPENDENCIAS	No.	CANAL DE RECEPCIÓN
Área de Admisiones	1	Herramienta ORFEO
Facultad Derecho	2	Herramienta ORFEO

4.8 Comparativo PQRSFD

A continuación, se presenta el cuadro comparativo y la gráfica de las PQRSFD recibidas durante los últimos cuatro trimestres, los cuales evidencian un aumento del 33% en la recepción de PQRFSD durante este trimestre en comparación con el inmediatamente anterior.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2024	148
TERCER TRIMESTRE DE 2024	177
CUARTO TRIMESTRE DE 2024	99
PRIMER TRIMESTRE DE 2025	148

Tabla 7: Comparativo PQRSFD



Gráfica 8: Comparativo PQRSFD

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante este trimestre se recibió una sugerencia relacionada con el año sabático de un docente, la cual fue trasladada a la Vicerrectoría Académica para su gestión, acorde a su competencia y fue atendida dentro de los términos.

4.10 Gestión de Denuncias

Para la recepción de denuncias se tiene dispuesto el correo denuncias@universidadmayor.edu.co y se encuentra publicado en la página web institucional en el siguiente link:

<https://www.universidadmayor.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 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 denuncia por parte de un estudiante del programa académico Tecnología en Gestión de Negocios, el cual fue trasladada de acuerdo a su competencia para su tratamiento. Fue atendida acorde a lo contemplado en la normatividad por parte del área.

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 PQRFSD se recibieron 12 solicitudes de información a través del aplicativo SIAC.

A continuación, se relacionan los asuntos por los cuales solicitan información

Asunto	No.	Dependencia
Calendario académico	1	Secretaría General
Certificado de notas	2	Área de Admisiones
Certificado laboral	1	Subdirección Talento Humano
Prácticas académicas	1	Programa Diseño Digital y Multimedia
Proceso de admisión	3	Área de Admisiones
Recibo de matrícula	1	Subdirección Financiera
Verificación académica	1	Programa Administración de Empresas
Verificación de título	2	Secretaría General
TOTAL	12	

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 y dentro de los términos normativos.

○ **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 promedio de número de los días utilizados para la respuesta a las solicitudes de información requeridas en este trimestre (01 de enero al 31 de marzo de 2025) a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca:

Solicitudes de Información	Días de respuesta
Calendario académico	2
Certificado de notas	2
Certificado laboral	3
Prácticas académicas	10
Proceso de admisión	8
Recibo de matrícula	2
Verificación académica	10
Verificación de título	1
Promedio días de respuesta	5 días hábiles

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.

4. 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.
- El monitoreo permanente por parte de Secretaría General al sistema de PQRSFD para lograr el cumplimiento de los términos oportunos de atención.
- Asesoría y acompañamiento a las dependencias para el cargue de las respuestas en los aplicativos de la gestión de las PQRSFD, lo que permitió mejorar la oportunidad en la atención de los requerimientos.

5. DEBILIDADES

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

6. 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 nuevo 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