UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

SECRETARÍA GENERAL
PROCESO PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

TERCER TRIMESTRE DE 2026

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE DE 2026

Sede principal: Calle 28 No. 5B–02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 122
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co
contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
ALCANCE 4
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 -PQRSFD 8
3.3 TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES 12
4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN 14
4.1 Canales de atención y su utilización 14
4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación 17
4.3 Clasificación de usuarios 19
4.4 PQRSFD recibidas por dependencias 20
4.5 Temas o asuntos relacionados en las solicitudes 23
4.6 Estado de las PQRSFD 23
4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD 25
4.8 Comparativo PQRSFD 27
4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios 28
4.10 Gestión de Denuncias 28
4.11 Solicitudes de acceso a información 30
4.12 Acciones de tutela en las que se alegó la vulneración del derecho de petición 33
5. FORTALEZAS 34
6. DEBILIDADES 34
7. RECOMENDACIONES 35

LISTA DE TABLAS

Pág

Tabla 1: *Utilización canales de atención*..... 15
Tabla 2: *Total PQRFSD radicadas- modalidades de peticiones* 17
Tabla 3: *Total PQRFSD radicadas- tipología usuarios* 19
Tabla 4*: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia*..... 24
Tabla 5: *Oportunidad de gestión PQRSFD* 25
Tabla 6: *Comparativo PQRSFD*..... 27

LISTA DE GRÁFICAS

Pág

Gráfica 1: *Utilización canales de atención*..... 16
Gráfica 2 *PQRFSD radicadas- modalidades de peticiones*..... 17
Gráfica 3 *Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD* 18
Gráfica 4: *Total PQRFSD radicadas- tipología usuarios*..... 20
Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias..... 21
Gráfica 6: *Porcentaje de estado de PQRSFD*..... 24
Gráfica *7: Oportunidad de gestión PQRSFD* 25
Gráfica 8*: Comparativo PQRSFD*..... 27

LISTA DE ILUSTRACIONES

Pág

Ilustración 1.- Micrositio PQRSFD..... 6
Ilustración 2.- Buzones físicos PQRSFD..... 10
Ilustración 3.- Código QR – PQRSFD 11

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe consolidado de la gestión de las diferentes modalidades de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), atendidas por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca a través de sus canales oficiales de atención, durante el tercer trimestre de 2026.

ALCANCE

Este informe consolida las estadísticas correspondientes al número total de requerimientos por cada una de las modalidades parametrizadas en el aplicativo SIAC y habilitado en la página web institucional mediante el formulario electrónico para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD).

Asimismo, se incluyen las estadísticas de las peticiones recibidas a través de la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO, así como del correo electrónico institucional correspondencia@universidadmayor.edu.co y quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co. De igual manera, se presenta el número de requerimientos recibidos por dependencias, categorizados por grupos de valor, junto con el estado de gestión de estos.

Finalmente, se exponen las principales fortalezas, debilidades y recomendaciones, con el propósito de orientar la toma de decisiones y la implementación de acciones de mejora que contribuyan a la satisfacción de los grupos de valor y al fortalecimiento continuo de la prestación de los servicios, reflejándose en los indicadores de gestión de las PQRSFD.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar y presentar los resultados de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD), correspondientes al tercer trimestre de 2026, a partir de la información consolidada en el aplicativo SIAC, la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO, el correo electrónico quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co y los demás canales de atención, tanto virtuales como presenciales.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el análisis cualitativo y cuantitativo de la información recolectada a través de los diferentes canales de atención, con el fin de identificar las variables asociadas a la gestión y desempeño de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

- Identificar las fortalezas y oportunidades de mejora del proceso, así como formular recomendaciones orientadas a fortalecer la mejora continua en la prestación de los servicios de la Universidad. Lo anterior, con el propósito de optimizar la atención, gestión y respuesta de las PQRSFD, contribuir al fortalecimiento de los procesos institucionales y asegurar que los resultados obtenidos se traduzcan en acciones de mejora y se reflejen favorablemente en los indicadores de gestión asociados a las PQRSFD.

3. ASPECTOS GENERALES

En el portal web institucional de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca (https://www.universidadmayor.edu.co/inicio) se encuentra habilitado el micrositio del Sistema de PQRSFD https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano/sistema-peticiones-quejas-reclamos-solicitudes, el cual constituye el mecanismo institucional para la atención, gestión y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Este espacio proporciona información clara y actualizada sobre los canales de atención, tanto presenciales como virtuales; los términos y definiciones para la adecuada clasificación de los requerimientos; los enlaces para su registro y consulta; así como la documentación aplicable. Lo anterior permite evidenciar la trazabilidad, oportunidad y eficiencia en la gestión de las PQRSFD, en cumplimiento de la normativa vigente y en el marco de las funciones de inspección y vigilancia.

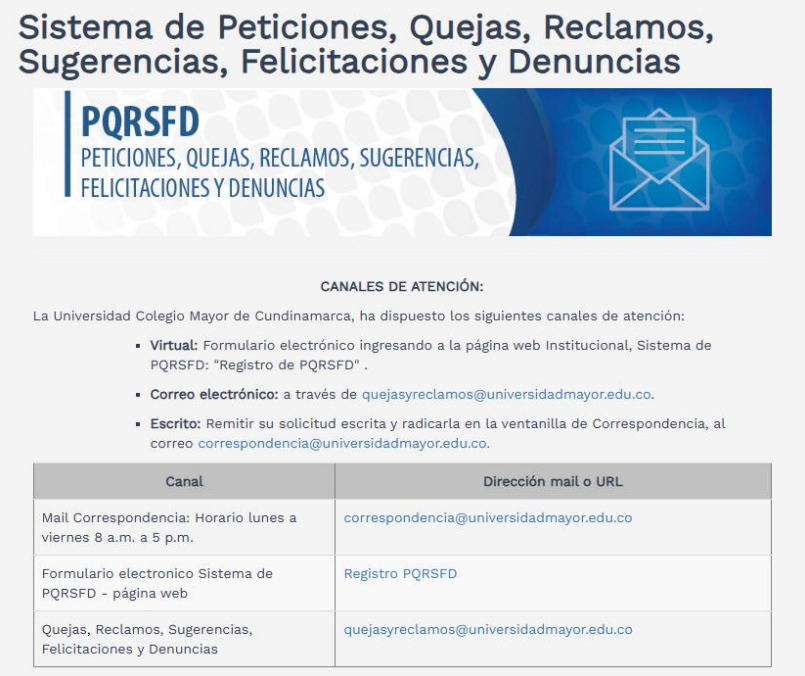


Ilustración 1.- Micrositio PQRSFD

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 obtener pronta resolución sobre lo solicitado.

- **Queja:** Es la manifestación de insatisfacción presentada por cualquier medio, relacionada con la conducta, acción u omisión de los servidores públicos, contratistas, particulares que ejerzan funciones públicas o cualquier persona que actúe en nombre o representación de la Universidad.

- **Reclamo:** Manifestación de insatisfacción respecto de los trámites o servicios prestados por la Universidad, que implique la adopción de medidas correctivas o de mejoramiento, cuando haya lugar.

- **Sugerencia:** Propuesta presentada por una persona con el propósito de contribuir al mejoramiento de la prestación de los servicios de la Universidad.

- **Solicitud de información pública:** requerimiento formulado por una persona con el propósito de obtener información relacionada con hechos, actos o situaciones administrativas que correspondan a la naturaleza y finalidad de la Universidad. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de los sujetos obligados y a acceder a la información pública, en los términos establecidos en la Constitución y la ley.

- **Felicitación:** Manifestación mediante la cual una persona expresa satisfacción, reconocimiento o admiración por una actuación, servicio o gestión de la Universidad o de sus servidores.

- **Denuncia:** puesta en conocimiento de hechos, conductas u omisiones presuntamente irregulares, realizadas por servidores públicos, contratistas, particulares o terceros relacionados con posibles faltas disciplinarias, conductas de corrupción, infracciones administrativas, hechos con incidencia fiscal o penal, o vulneraciones a los principios de integridad pública.

- **Denuncia por corrupción:** Es la puesta en conocimiento de la autoridad competente de una conducta presuntamente irregular, con el fin de que se adelanten las actuaciones correspondientes en los ámbitos penal, disciplinario, fiscal, administrativo sancionatorio o ético-profesional, según corresponda. Para tal efecto, deberán indicarse, en la medida de lo posible, las circunstancias de tiempo, modo y lugar de los hechos.

  Las denuncias por corrupción podrán comprender, entre otros, hechos relacionados con fraude interno, soborno, conflicto de intereses, favorecimiento indebido, abuso de poder, desviación de recursos, ocultamiento de información, alteración documental o cualquier otra conducta que pueda comprometer la integridad pública y la transparencia institucional.

- **Solicitud de copias:** Requerimiento mediante el cual se solicita la reproducción de documentos o información pública que repose en la Universidad, de conformidad con las normas aplicables.

3.2 CANALES PARA FORMULAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS -PQRSFD

La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca dispone de los siguientes canales de atención para formular Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información Pública, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias –PQRSFD:

Canales virtuales:

- ✓ **Formulario electrónico,** disponible en la página web institucional, a través del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias en el siguiente enlace: https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x.

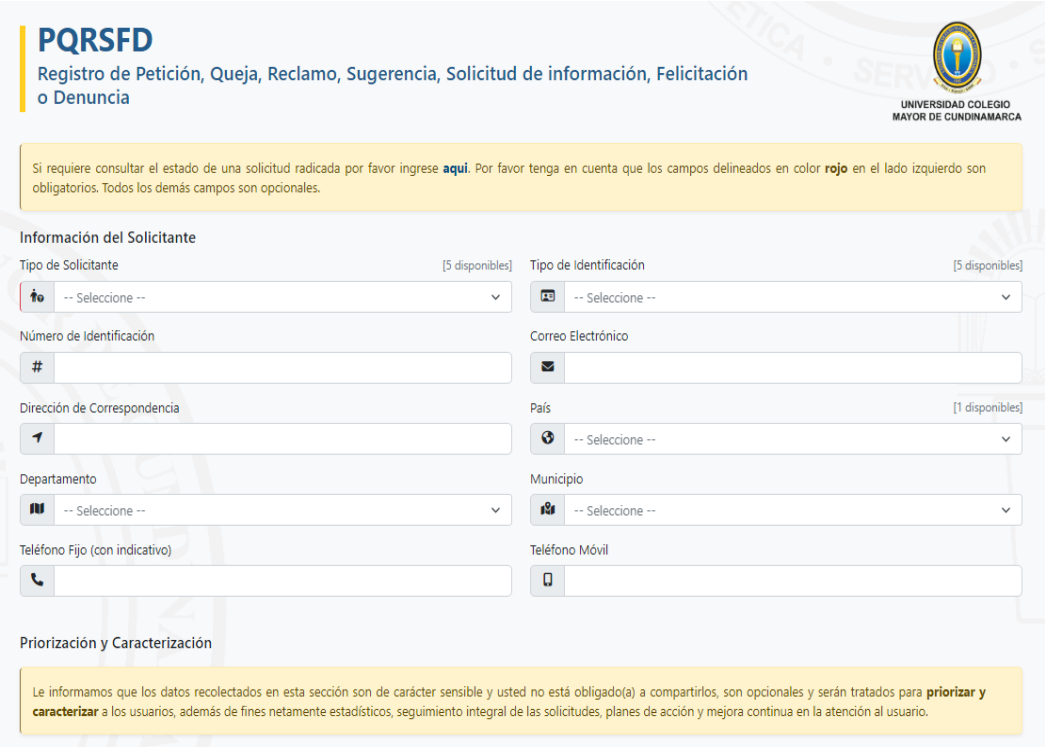


Ilustración 2.- Formulario registro PQRSFD - página web

- ✓ **Correo electrónico**: Mediante el correo quejasyreclamos@universidadmayor.edu.co.

- ✓ **Ventanilla de Correspondencia:** para la radicación de comunicaciones oficiales y derechos de petición, ubicada en la sede principal, o a través del correo electrónico correspondencia@universidadmayor.edu.co.

- ✓ **Canal de denuncias y buzón ético**: correo electrónico denuncias@universidadmayor.edu.co.

Canales presenciales: se cuenta con:

- ✓ **Escrito:** formato para la radicación de PQRSFD en medio físico, disponible en los buzones físicos ubicados en las diferentes instalaciones de la Universidad.

- ✓ **Buzones con código QR:** dispuestos en las diferentes instalaciones de la Universidad para la radicación de los requerimientos correspondientes.



Ilustración 3.- Buzones físicos PQRSFD con QR

- Entrada Principal – frente a la Recepción.
- Frente al Polideportivo de la Sede Principal.
- Área de Salud.
- Subdirección Bienestar Universitario.
- 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.

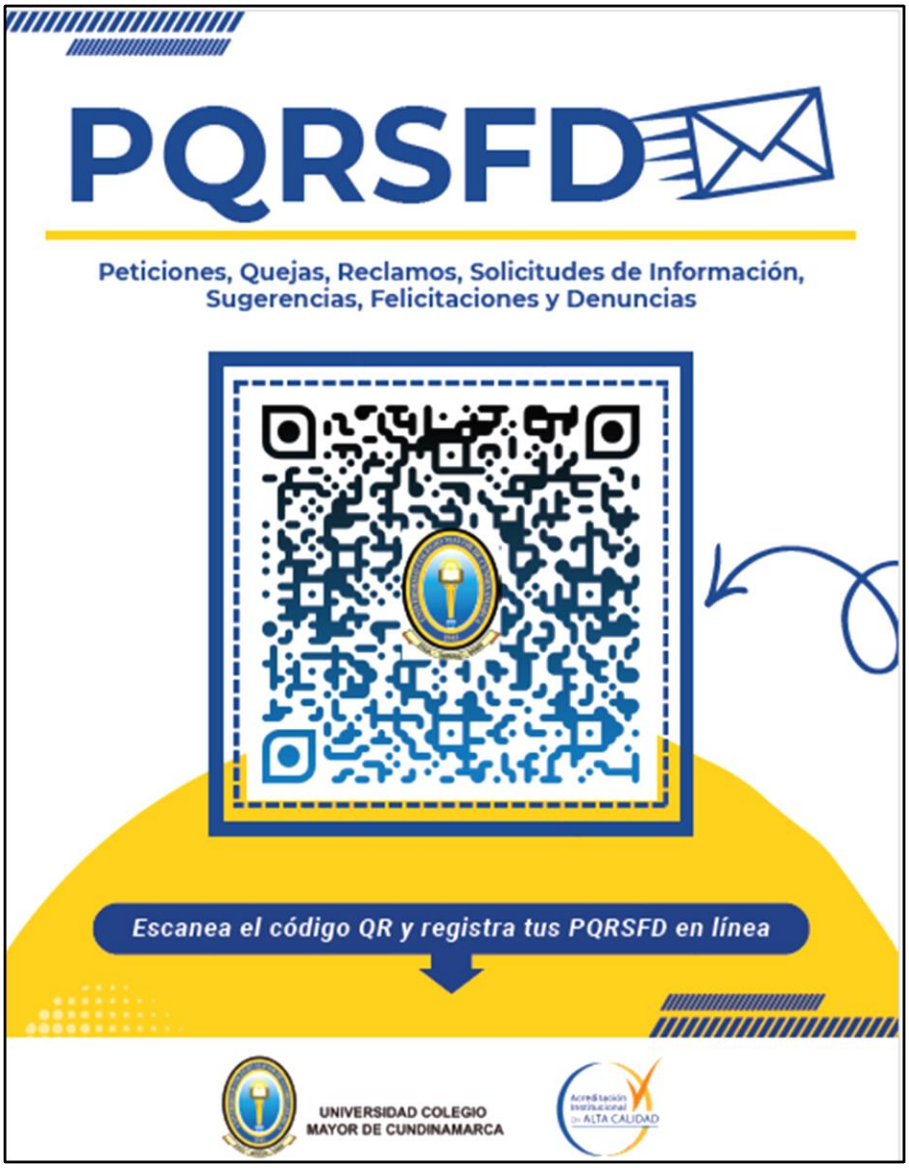


Ilustración 4.- Código QR – PQRSFD

- ✓ **Línea telefónica**: PBX (57-1) 601 2418800, extensiones 121 y 122 de la Secretaría General.

3.3 TÉRMINOS PARA ATENDER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES

Salvo disposición legal especial, la Universidad contará con un plazo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de la petición para atenderla o resolverla, de acuerdo con las competencias asignadas a las respectivas dependencias. Dentro de dicho término deberá comunicarse la respuesta al peticionario.

Sin perjuicio de lo anterior, estarán sometidas a términos especiales las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de información y las solicitudes de copias o fotocopias de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días s hábiles siguientes a su recepción. Si en este término no se ha dado respuesta al peticionario, se producirán los efectos previstos en la ley. Cuando haya lugar a la entrega de copias, estas deberán suministrarse dentro de los tres (3) días s hábiles siguientes, de conformidad con la normativa vigente.

2. Las peticiones mediante las cuales se formule una consulta a la Universidad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

3. Las peticiones de documentos e información provenientes de otras entidades o autoridades deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, salvo disposición legal especial.

4. Para el examen de documentos, el jefe de la dependencia competente que autorice la consulta informará por escrito al peticionario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, el día y la hora en que podrá acceder a la información.

5. Cuando la dependencia competente niegue la consulta de documentos o la expedición de copias o fotocopias, deberá emitir respuesta motivada en la que se señale el carácter reservado de la información y se citen las disposiciones legales pertinentes. El interesado podrá ejercer los mecanismos previstos en la ley.

6. Las solicitudes de copias o fotocopias de expedientes que reposen en las dependencias de la Universidad y las certificaciones relacionadas con estos se atenderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud, salvo disposición legal especial.

7. Las solicitudes de informes formuladas por los Honorables Congresistas en ejercicio del control político se tramitarán dentro de los términos establecidos en la Ley 5 de 1992 y demás normas aplicables.

8. Las solicitudes de documentos formuladas por las Cámaras Legislativas se atenderán dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.

9. Las quejas y denuncias serán objeto del trámite correspondiente dentro de los términos legales aplicables. Cuando corresponda, se remitirá al quejoso o denunciante el acuse de recibo y la información relacionada con el trámite inicial que se adelantará al interior de la Universidad, sin perjuicio de los términos propios de las actuaciones disciplinarias, fiscales, penales o administrativas que correspondan.

10. Los reclamos y sugerencias deberán ser atendidos dentro del término máximo de quince (15) días hábiles, salvo que exista disposición legal especial.

La falta de atención de las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolverlas, el desconocimiento de los derechos de las personas y la inobservancia de las prohibiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011, o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan, podrán constituir falta disciplinaria y dar lugar a las sanciones correspondientes, de conformidad con el régimen disciplinario aplicable.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro de los plazos establecidos, el responsable deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término legal, indicando las razones de la demora y señalando el plazo razonable que no puede exceder el doble del término inicialmente previsto, de conformidad con los límites establecidos en la ley.

Cuando la competencia para resolver una PQRSFD corresponda a otra dependencia de la Universidad, se dará traslado motivado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la asignación del trámite, dejando el respectivo registro en el sistema de información.

En todo caso, el término para responder la PQRSFD se contabilizará conforme a las disposiciones legales aplicables.

Cuando no exista dependencia o servidor competente para dar respuesta, se comunicará por escrito al peticionario, dentro del término legal correspondiente, la circunstancia y las razones por las cuales se considera que no existe autoridad competente dentro de la Universidad.

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de la información correspondiente a las PQRSFD, se tuvieron en cuenta los reportes generados a través del aplicativo SIAC, las peticiones recibidas mediante la Ventanilla de Radicación de Correspondencia y los requerimientos registrados a través de los demás canales institucionales de atención. La información analizada corresponde al periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026.

A partir de la consolidación, depuración y análisis de la información recopilada, se establecieron las principales variables y características asociadas a la gestión de las PQRSFD, con el propósito de identificar tendencias, comportamientos, niveles de atención y posibles oportunidades de mejora en el proceso.

En este sentido, se presentan a continuación las gráficas y tablas que permiten visualizar y analizar el comportamiento de las PQRSFD durante el periodo evaluado, considerando aspectos como su distribución, tipología, canales de recepción, dependencia responsable, oportunidad en la atención y demás variables relevantes para el seguimiento y evaluación de la gestión. Estos resultados constituyen un insumo para la toma de decisiones, el fortalecimiento de los mecanismos de atención y la definición de acciones orientadas a la mejora continua de los servicios institucionales.

4.1 Canales de atención y su utilización

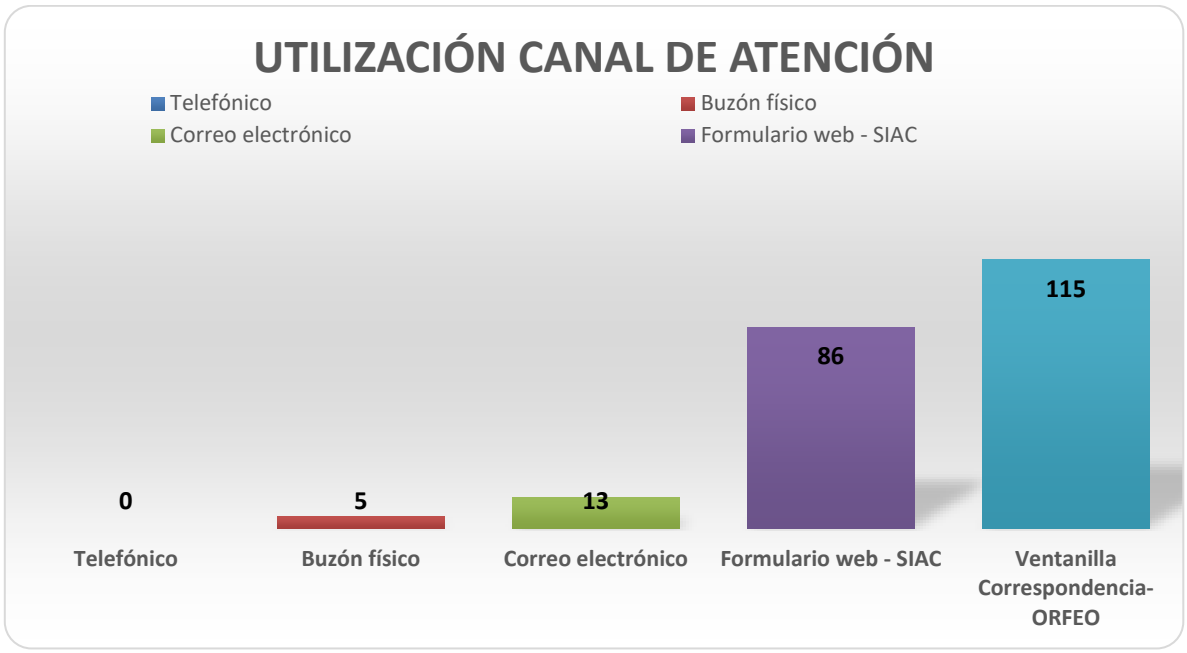
Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre de 2026, se recibieron un total de 219 PQRSFD. La información consolidada se presenta en la tabla y gráfica que se incluyen a continuación, en las cuales se detalla el número de solicitudes recibidas y gestionadas, así como su distribución, tanto en términos absolutos como porcentuales, de acuerdo con los diferentes canales institucionales habilitados para la recepción y radicación de las PQRSFD.

El análisis evidencia que la Ventanilla de Radicación de Correspondencia, a través de la herramienta ORFEO, constituye el principal canal de recepción, con 53 % del total de las solicitudes, seguida del formulario electrónico web, integrado con el aplicativo SIAC, que concentra el 39 %. Por su parte, el correo electrónico registró el 6 % de las solicitudes recibidas y el buzón físico el 2% respectivamente y mediante el canal telefónico no se registraron requerimientos.

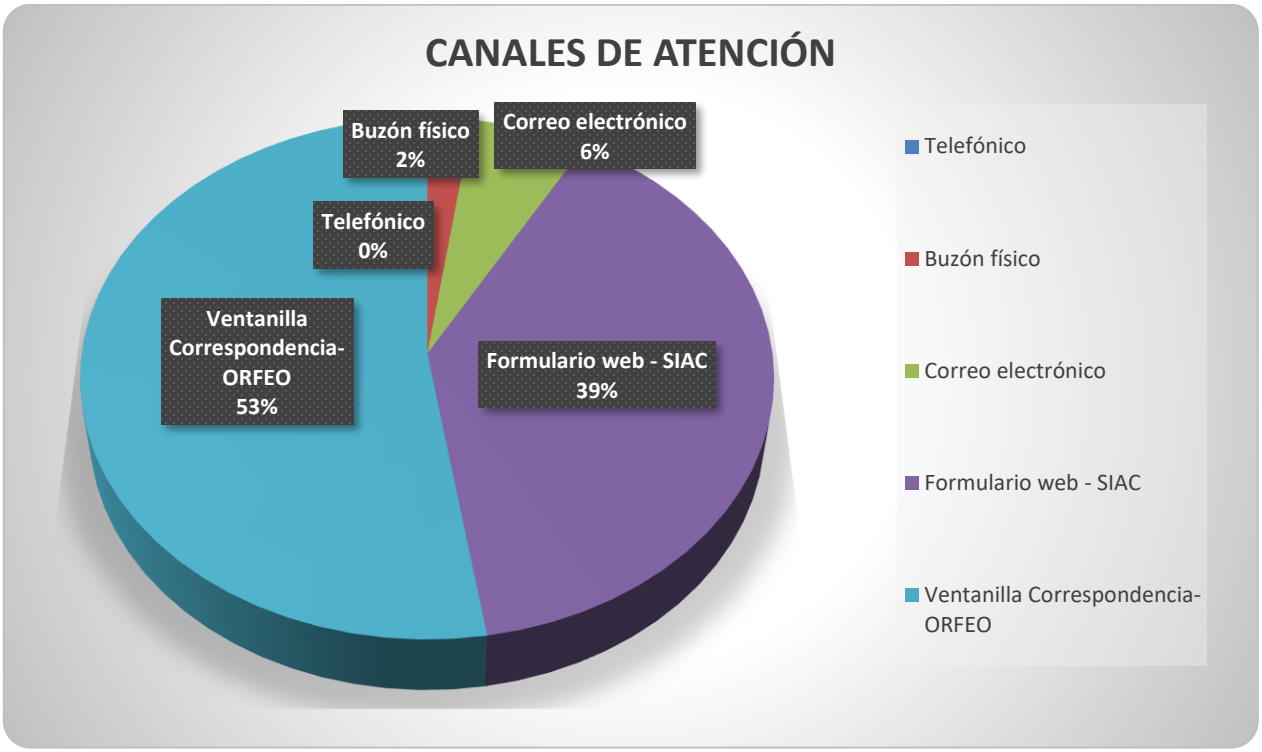
La distribución observada permite identificar una marcada concentración de las PQRSFD en los canales de radicación electrónica y de correspondencia, lo cual constituye un elemento relevante para evaluar la accesibilidad, utilización y efectividad de los diferentes mecanismos de atención dispuestos por la Universidad. Estos resultados también sirven como insumo para fortalecer las estrategias de divulgación y orientación a los usuarios sobre los canales disponibles, así como para evaluar oportunidades de optimización de los mecanismos de recepción y gestión de las PQRSFD.

CANALES DE ATENCIÓN	No.	%
Telefónico	0	0
Buzón físico	5	2
Correo electrónico	13	6
Formulario web- aplicativo SIAC	86	39%
Ventanilla Correspondencia - Herramienta ORFEO	115	53%
TOTAL	**219**	**100%**

Tabla 1: ***Utilización canales de atención***



Gráfica 1: ***Utilización canales de atención***



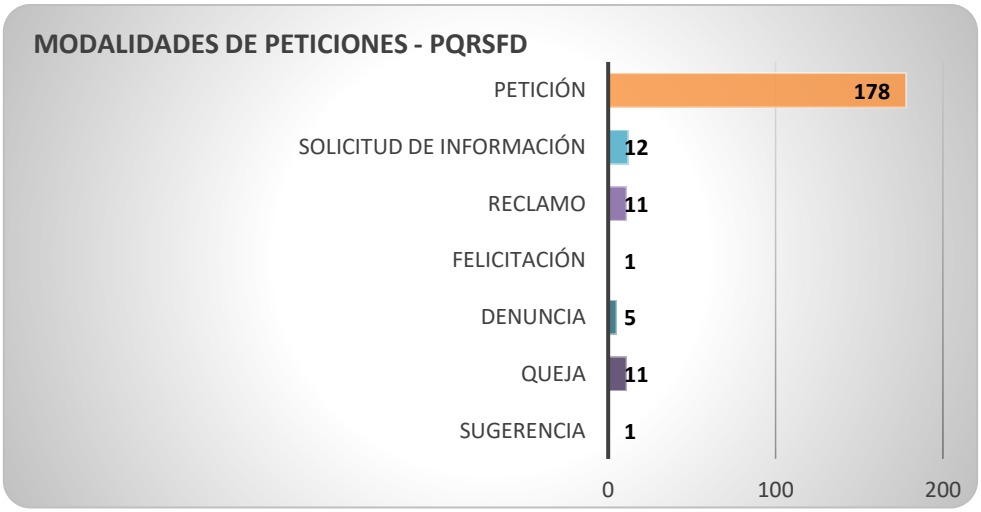
4.2 Número total de PQRSFD – según su clasificación

Durante el tercer trimestre de 2026, de acuerdo con la información registrada y consolidada en los aplicativos SIAC y ORFEO, se recibieron un total de 219 PQRSFD. Estas solicitudes fueron clasificadas de acuerdo con las tipologías y categorías parametrizadas en los respectivos sistemas de información, lo que permite identificar su distribución y comportamiento durante el periodo objeto de análisis.

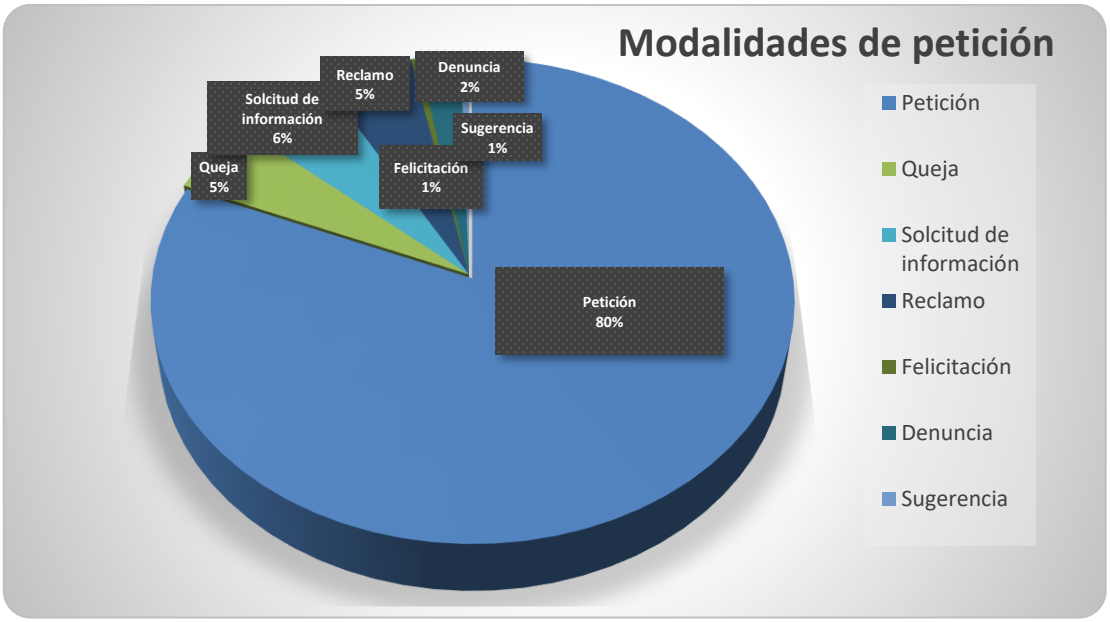
A continuación, se presenta la discriminación de las PQRSFD recibidas según su clasificación, con el propósito de facilitar el análisis de las principales modalidades de requerimientos y contribuir a la identificación de tendencias y oportunidades de mejora en la gestión institucional.

MODALIDADES DE PQRSFD	No.	%
Petición	178	80
Solicitud de información	12	6
Reclamo	11	5
Felicitación	1	1
Denuncia	5	2
Queja	11	5
Sugerencia	1	1
TOTAL	**219**	**100**

Tabla 2: ***Total PQRFSD radicadas- modalidades de peticiones***



Gráfica 2: PQRFSD radicadas- modalidades de peticiones



Gráfica 3 ***Clasificación PQRSFD – distribución porcentual - Elaboración propia PQRSFD***

En las gráficas anteriores se presenta la distribución de las diferentes modalidades de PQRSFD recibidas por parte de los usuarios durante el periodo objeto de análisis. Los resultados permiten identificar las principales tipologías de requerimientos y establecer su participación porcentual frente al total de solicitudes recibidas.

De las 219 PQRSFD registradas durante el tercer trimestre de 2026, se recibieron 178 peticiones (80 %), 12 solicitudes de información (6 %), 11 reclamos (5 %), 1 felicitación (1 %); 5 denuncias (2 %); 11 quejas (5%) y 1 (1%) sugerencia.

De acuerdo con estos resultados, se evidencia que los usuarios y grupos de valor utilizan las diferentes modalidades de PQRSFD dispuestas por la Universidad, aunque existe una marcada concentración en la modalidad de petición, que representa el 80% del total de requerimientos recibidos y le siguen, en menor proporción, de las solicitudes de información.

Este comportamiento permite identificar la petición como el principal mecanismo utilizado por los usuarios para canalizar sus requerimientos ante la Universidad. Asimismo, la presencia de

felicitaciones constituye un indicador positivo, en tanto refleja manifestaciones de reconocimiento por parte de los usuarios frente a la atención o los servicios recibidos. En este sentido, los resultados obtenidos constituyen un insumo relevante para orientar el seguimiento de la gestión de las PQRSFD y fortalecer las acciones de mejora continua en la prestación de los servicios institucionales.

4.3 Clasificación de usuarios

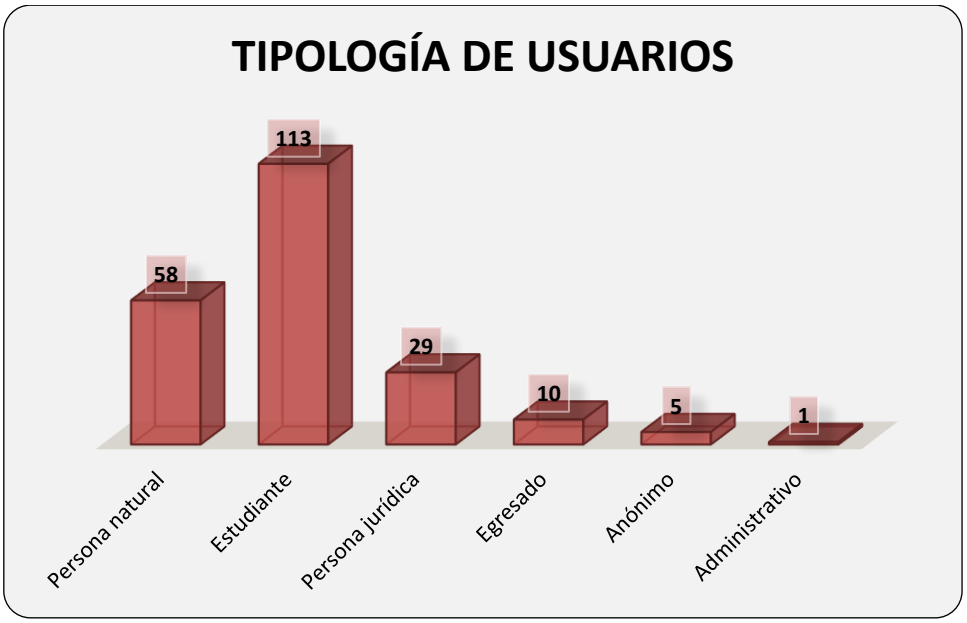
Durante el tercer trimestre de 2026, de acuerdo con la información registrada en los sistemas de información institucionales, se recibieron un total de 219 PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor. Para efectos del análisis, los requerimientos fueron caracterizados de acuerdo con el tipo de usuario o grupo de valor identificado, entre los que se encuentran personas naturales, personas jurídicas, anónimos, estudiantes, docentes, egresados, y personal administrativo.

La caracterización permite identificar los segmentos de usuarios que hacen mayor uso de los mecanismos institucionales dispuestos para la recepción de PQRSFD y, de esta manera, establecer tendencias en el comportamiento de los requerimientos.

Como se evidencia en la tabla y gráfica que se presentan a continuación, el mayor número de PQRSFD corresponde a estudiantes, seguido de personas naturales y jurídicas. Esta distribución permite reconocer los principales grupos de usuarios que interactúan con la Universidad a través de los canales de atención y constituye un insumo para orientar estrategias de atención, comunicación y mejora de los servicios, de acuerdo con las necesidades y características de los diferentes grupos de valor.

CLASIFICACIÓN DE USUARIOS	
Persona natural	58
Persona jurídica	29
Estudiante	113
Docente	3
Egresado	10
Administrativo	1
Anónimo	5
TOTAL	**219**

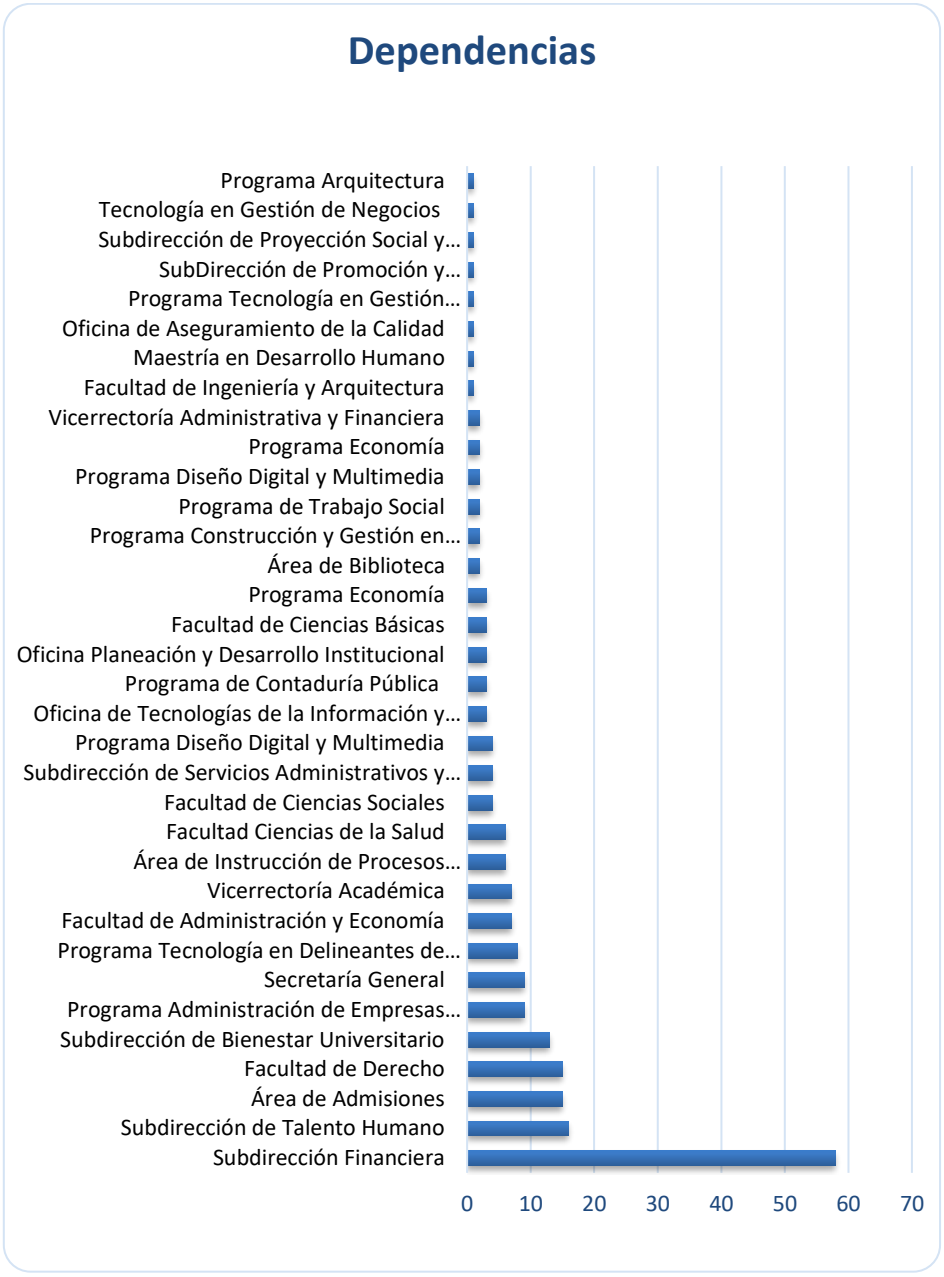
Tabla 3: ***Total PQRFSD radicadas- tipología usuarios***



Gráfica 4: ***Total PQRFSD radicadas- tipología usuarios***

4.4 PQRSFD recibidas por dependencias

Con base en la información consolidada sobre la gestión de las PQRSFD correspondientes al tercer trimestre de 2026, y a partir del análisis de los datos registrados, fue posible identificar las dependencias de la Universidad que recibieron y gestionaron el mayor número de requerimientos durante el periodo evaluado. Los resultados se presentan en la siguiente gráfica.



Gráfica 5: Datos comparativos PQRSFD por dependencias

De acuerdo con la información analizada, se evidencia que la Subdirección Financiera, seguido de la Subdirección Talento Humano, fueron las dependencias a las que se dirigió el mayor número de PQRSFD por parte de los usuarios y grupos de valor.

Este comportamiento puede estar relacionado con la naturaleza de los servicios y trámites que gestionan dichas dependencias, así como con el nivel de interacción que mantienen con la comunidad universitaria y demás grupos de interés.

La identificación de las dependencias con mayor concentración de requerimientos constituye un insumo relevante para el seguimiento de la gestión de las PQRSFD, particularmente en aspectos relacionados con la oportunidad y calidad de las respuestas, la capacidad de atención y la identificación de necesidades recurrentes de los usuarios. Asimismo, esta información permite orientar acciones de mejora y fortalecer los procesos que presentan una mayor demanda, con el propósito de contribuir a una prestación más eficiente y oportuna de los servicios institucionales.

DEPENDENCIAS	TOTAL
Subdirección Financiera	58
Subdirección de Talento Humano	16
Área de Admisiones	15
Facultad de Derecho	15
Subdirección de Bienestar Universitario	13
Programa Administración de Empresas Comerciales	9
Secretaría General	9
Programa Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería	8
Facultad de Administración y Economía	7
Vicerrectoría Académica	7
Área de Instrucción de Procesos Disciplinarios	6
Facultad Ciencias de la Salud	6
Facultad de Ciencias Sociales	4
Subdirección de Servicios Administrativos y Contratación	4
Programa Diseño Digital y Multimedia	4
Oficina de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones	3
Programa de Contaduría Pública	3
Oficina Planeación y Desarrollo Institucional	3
Facultad de Ciencias Básicas	3
Programa Economía	3
Área de Biblioteca	2
Programa Construcción y Gestión en Arquitectura	2
Programa de Trabajo Social	2

Programa Diseño Digital y Multimedia	2
Programa Economía	2
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	2
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	1
Maestría en Desarrollo Humano	1
Oficina de Aseguramiento de la Calidad	1
Programa Tecnología en Gestión Administrativa y Financiera	1
Subdirección de Promoción y Comunicaciones	1
Subdirección de Proyección Social y Extensión	1
Tecnología en Gestión de Negocios	1
Programa Arquitectura	1
Programa de Matemática Aplicada	1
Tecnología en Gestión de negocios	1
Oficina Jurídica	1
TOTAL	**219**

Tabla PQRSFD por dependencias

4.5 Temas o asuntos relacionados en las solicitudes

A partir del análisis de la información consolidada, se identificó que los principales temas abordados en las solicitudes radicadas por los usuarios y grupos de valor, a través de los diferentes canales institucionales de atención, se relacionan con la solicitud de devolución de dineros por concepto de servicios educativos en la Subdirección Financiera y la solicitud de certificados estudiantiles correspondientes a los diferentes programas académicos.

Estos resultados permiten evidenciar los asuntos que generan una mayor demanda de atención por parte de los usuarios y constituyen un insumo relevante para identificar necesidades recurrentes, fortalecer la orientación brindada a la comunidad universitaria y establecer acciones de mejora que contribuyan a optimizar la gestión y respuesta de las PQRSFD.

4.6 Estado de las PQRSFD

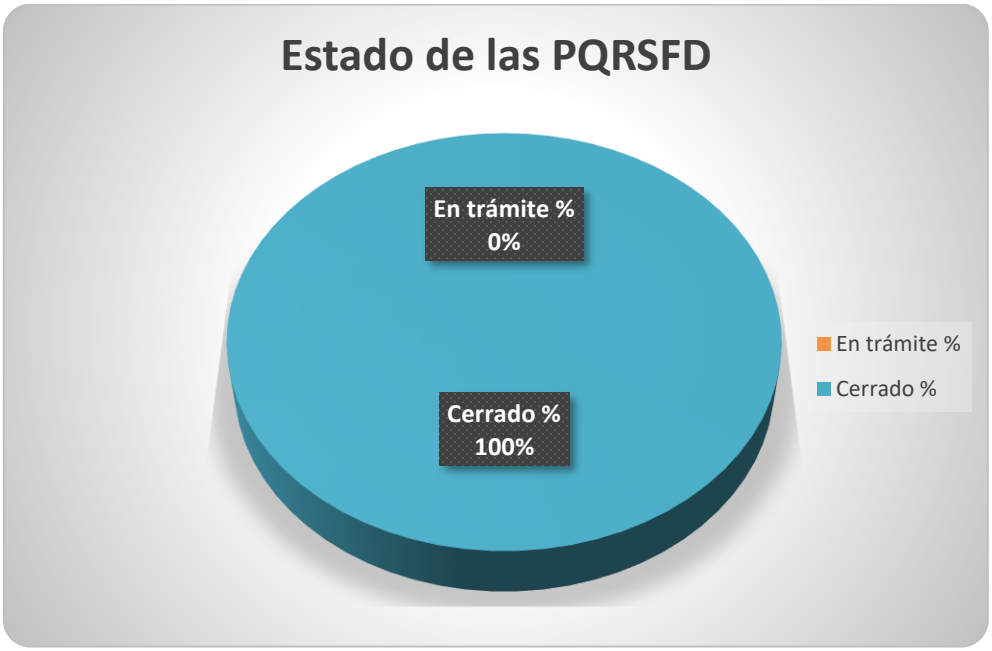
En la siguiente tabla y gráfica se presenta el estado de las PQRSFD recibidas durante el tercer trimestre de 2026, con el propósito de evidenciar el nivel de gestión y cierre de los requerimientos registrados durante el periodo.

De acuerdo con la información consolidada, se evidencia que el 100 % de las PQRSFD se encuentran en estado cerrado, lo que refleja un alto nivel de gestión y atención de los requerimientos recibidos.

Este resultado constituye un indicador favorable respecto de la capacidad de respuesta institucional y permite evidenciar un adecuado seguimiento a los requerimientos presentados por los usuarios y grupos de valor.

ESTADO DE ATENCIÓN A LAS PQRFSD		
Cerrado	219	100%
Total	**219**	**100%**

Tabla 4*: Estado de las PQRSFD. Elaboración propia*



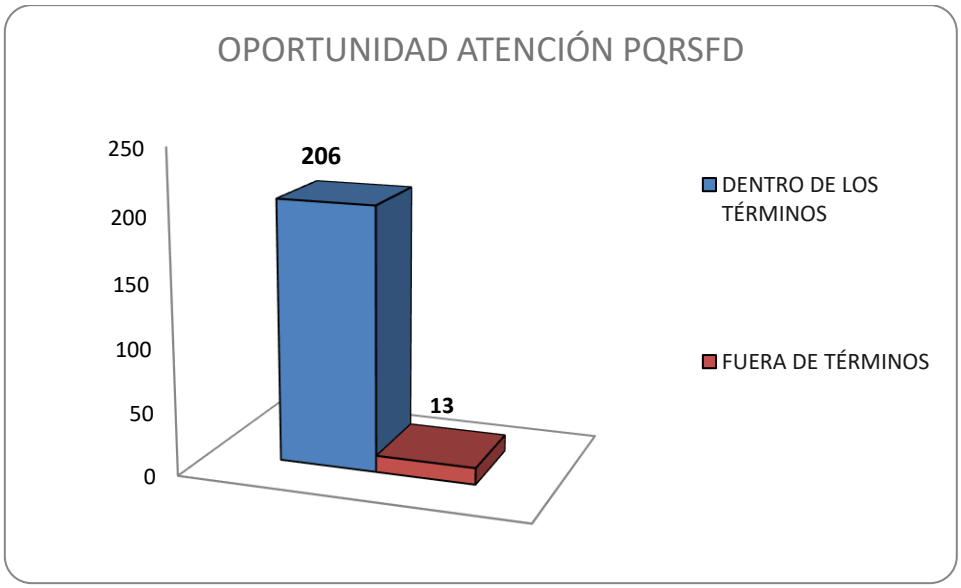
Gráfica 6: ***Porcentaje de estado de PQRSFD***

4.7 Oportunidad en la gestión de las PQRSFD

Durante el tercer trimestre de 2026, y de acuerdo con la información registrada en los aplicativos institucionales dispuestos para la recepción y gestión de los diferentes requerimientos, se evidenció que 206 solicitudes fueron atendidas dentro de los términos establecidos, lo que corresponde al 94 % del total de PQRSFD recibidas.

OPORTUNIDAD ATENCIÓN PQRSFD		
Dentro de los términos	206	94%
Fuera de los términos	13	6%
TOTAL	**219**	**100%**

Tabla 5: ***Oportunidad de gestión PQRSFD***



Gráfica ***7: Oportunidad de gestión PQRSFD***

Durante el periodo objeto de análisis, se evidenció que algunos de los requerimientos radicados a través de la Ventanilla de Correspondencia – ORFEO y SIAC, y posteriormente asignados a las dependencias competentes fueron atendidos por fuera de los términos establecidos para su respuesta:

Dependencia	Cantidad
Facultad de Administración y Economía	2
Facultad Derecho	1
Oficina Planeación y Desarrollo Institucional	2
Programa Administración de Empresas Comerciales	2
Programa Arquitectura	1
Programa Diseño Digital y Multimedia	1
Subdirección Financiera	2
Subdirección Talento Humano	1
Subdirección de Promoción y Comunicaciones	1

Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre los tiempos de atención, con especial énfasis en aquellos requerimientos que presenten alertas, vencimientos próximos o desviaciones respecto de los términos establecidos. En este sentido, se recomienda implementar acciones de seguimiento oportuno y generar las alertas correspondientes en las dependencias responsables, a fin de identificar las causas de las demoras y adoptar las medidas correctivas o preventivas que resulten pertinente

Lo anterior contribuirá a reducir los casos de extemporaneidad, mejorar la oportunidad y calidad en la atención, fortalecer los mecanismos de control y los procesos de mejora continua en la gestión institucional de las PQRSFD, así como garantizar el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.

4.8 Comparativo PQRSFD

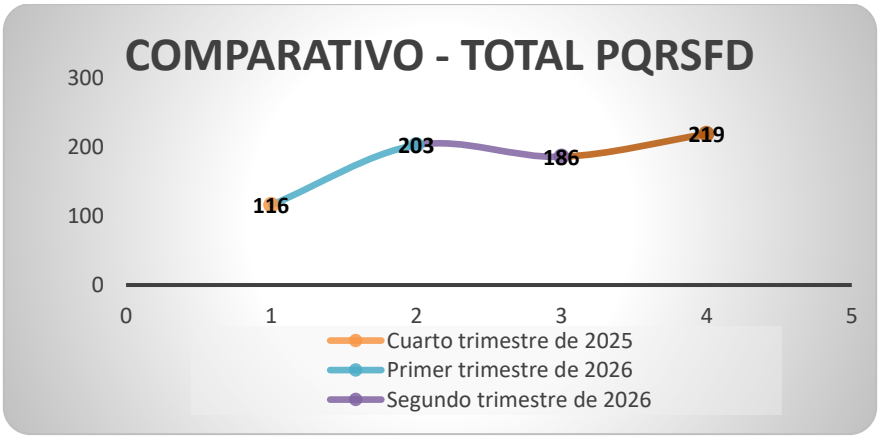
A continuación, se presenta el cuadro comparativo y la gráfica correspondiente al comportamiento de las PQRSFD recibidas durante los cuatro últimos trimestres, con el propósito de identificar las variaciones y tendencias en el volumen de requerimientos registrados por la Universidad.

De acuerdo con la información analizada, se evidencia la gestión de 33 PQRSFD más frente al periodo inmediatamente anterior, lo que representa un aumento en el número de requerimientos recibidos durante el periodo evaluado.

Este comportamiento refleja una mayor utilización de los canales institucionales de atención por parte de los usuarios y grupos de valor en comparación con el trimestre anterior. No obstante, la variación registrada constituye un elemento relevante para el seguimiento del comportamiento de las PQRSFD, por cuanto permite identificar tendencias en la demanda de los servicios de atención y establecer posibles factores asociados a las fluctuaciones en el volumen de requerimientos.

COMPARATIVO - TOTAL PQRSFD	
Cuarto trimestre de 2025	116
Primer trimestre de 2026	203
Segundo trimestre de 2026	186
Tercer trimestre de 2026	219

Tabla 6: ***Comparativo PQRSFD***



Gráfica 8*: Comparativo PQRSFD*

4.9 Sugerencias radicadas por los usuarios

Durante el trimestre objeto de análisis, se recibió 1 sugerencia que se gestionó mediante el aplicativo SIAC con el consecutivo 3179 por parte del Programa Tecnología en Delineantes de Arquitectura e Ingeniería.

4.10 Gestión de Denuncias

Los medios dispuestos para la recepción y radicación de denuncias corresponden a los canales de atención habilitados por la Universidad para tal fin. Entre estos se encuentra el formulario electrónico disponible en el portal web institucional, a través del cual los ciudadanos y demás grupos de interés pueden presentar sus denuncias de manera formal, proporcionando la información y los soportes correspondientes. Esto permite garantizar su adecuada recepción, registro, análisis, gestión y seguimiento, de conformidad con los procedimientos y términos establecidos por la Universidad, se puede consultar en el siguiente enlace: https://siac.universidadmayor.edu.co/tool/GestionSistemas/Solicitud/MS4x



Ilustración. – Formulario electrónico para radicación de denuncias

Adicionalmente, se cuenta con el Canal de denuncias y buzón ético mediante los correos denuncias@universidadmayor.edu.co y cdisciplinariointerno@universidadmayor.edu.co, en donde los usuarios pueden remitirlas directamente.

Asimismo, la Universidad podrá disponer de otros canales institucionales de atención, de acuerdo con los procedimientos y mecanismos establecidos para la gestión de este tipo de situaciones, garantizando la confidencialidad de la información suministrada, el adecuado tratamiento de los datos personales y el trámite oportuno de las denuncias, conforme a la normativa interna y externa aplicable.

Secretaría General remitirá o dará traslado al área competente, incluido el Área de Control Disciplinario Interno cuando corresponda, de las denuncias formuladas por los peticionarios. La dependencia o servidor competente determinará las acciones a seguir de conformidad con la normativa vigente y con las circunstancias particulares de cada caso.

La Secretaría General ejerce funciones exclusivamente administrativas de recepción, radicación, seguimiento y traslado, sin asumir funciones de investigación, instrucción, juzgamiento o calificación jurídica de los hechos.

Una vez efectuado el traslado, se remitirá al quejoso o denunciante el correspondiente acuse de recibo y la información relacionada con el trámite inicial que se adelantará al interior de la Universidad, cuando ello resulte procedente y sin perjuicio de las reservas legales aplicables.

Es importante precisar que, no toda denuncia genera automáticamente apertura de actuación disciplinaria, dado que previamente debe efectuarse el análisis de competencia, suficiencia y pertinencia de la información allegada.

Durante el tercer trimestre de 2026, se recibieron cinco (5) denuncias a través del aplicativo SIAC, identificadas con los consecutivos No. 3160, 3162, 3163, 3201 y 3207. De acuerdo con el procedimiento establecido para la gestión de este tipo de requerimientos, las denuncias fueron trasladadas a las dependencias competentes para adelantar las actuaciones correspondientes.

Así mismo, fueron incorporados al proceso de seguimiento de las PQRSFD, con el propósito de garantizar su adecuada gestión y trazabilidad, así como la atención dentro de los términos y procedimientos institucionales establecidos.

4.11 Solicitudes de acceso a información

Las solicitudes de acceso a la información corresponden a los requerimientos formulados por los ciudadanos y demás grupos de valor, mediante los cuales se busca obtener información relacionada con hechos, actos, actuaciones o situaciones administrativas que sean competencia de la Universidad y que se encuentren asociadas con el cumplimiento de sus funciones y objetivos institucionales.

En el marco del derecho de acceso a la información pública, toda persona tiene derecho a solicitar, consultar y recibir información que se encuentre en poder de los sujetos obligados, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. Este derecho constituye un mecanismo fundamental para promover la transparencia, la participación ciudadana, el control social y la rendición de cuentas de las entidades públicas.

En este sentido, la Universidad debe disponer de mecanismos y canales adecuados para facilitar la recepción, gestión y respuesta de estas solicitudes, garantizando su trazabilidad, oportunidad, calidad y accesibilidad, así como el cumplimiento de los términos establecidos en la normativa vigente.

El seguimiento y análisis de las solicitudes de acceso a la información permite, además, identificar las necesidades recurrentes de los usuarios y grupos de valor, fortalecer la gestión institucional de la información y establecer oportunidades de mejora orientadas a facilitar el acceso a la información pública y optimizar la prestación de los servicios institucionales.

- **Solicitudes de información recibidas**

A través de esta modalidad de PQRSFD, durante el tercer trimestre de 2026 se recibieron 12 solicitudes de acceso a la información, todas ellas registradas mediante el aplicativo SIAC.

Estas solicitudes estuvieron relacionadas con diferentes asuntos de interés para los usuarios y grupos de valor y fueron gestionadas de acuerdo con los procedimientos y términos establecidos para su atención.

A continuación, se presentan los principales asuntos sobre los cuales los usuarios solicitaron información durante el periodo objeto de análisis:

Dependencia respondiente	Cantidad	Asunto
Subdirección de Servicios Administrativos y Contratación	2	Certificación orden de prestación servicios.
Área de Admisiones	2	Proceso de admisión.
Área de Admisiones	1	Certificado de notas.
Facultad de Ciencias Sociales	1	Reconocimiento docente.
Programa Diseño Digital y Multimedia	1	Situación académica estudiante.
Secretaría General	1	Verificación título.
Subdirección de Bienestar Universitario	1	Solicitud de información institucional.
Subdirección Financiera	1	Recibo pago matrícula.
Vicerrectoría Académica	1	Consulta calendario académico.
Vicerrectoría Académica	1	Programas Jóvenes a la U y Jóvenes a la E.

Tabla: ***Número de solicitudes de información recibidas***

La totalidad de las 12 solicitudes de acceso a la información recibidas durante el tercer trimestre de 2026 fueron gestionadas y atendidas por las dependencias competentes, a través del aplicativo SIAC, dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.

Este resultado evidencia un cumplimiento del 100 % en la oportunidad de atención de las solicitudes de información, reflejando una adecuada gestión por parte de las áreas responsables y el compromiso institucional con la garantía del derecho de acceso a la información pública, así como con los principios de transparencia, oportunidad y calidad en la atención a los usuarios y grupos de valor.

- **Tiempo de respuesta a cada solicitud**

De conformidad con los términos establecidos para la atención de las peticiones de documentos o de información, estas deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Durante el tercer trimestre de 2026, las solicitudes de información fueron atendidas, en promedio, en 7 días, resultado que se encuentra dentro del término establecido para este tipo de requerimientos.

Lo anterior evidencia un cumplimiento favorable de los tiempos de respuesta, con un margen promedio de 3 días frente al plazo máximo establecido, lo que refleja una gestión oportuna de las solicitudes por parte de las dependencias competentes y contribuye a garantizar el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información pública.

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

La totalidad de las solicitudes de acceso a la información recibidas durante el tercer trimestre de 2026 fueron gestionadas y atendidas a través del aplicativo SIAC, por corresponder a asuntos relacionados con las competencias y la gestión institucional de la Universidad.

En consecuencia, no fue necesario realizar traslados a otras entidades o instituciones, dado que las solicitudes pudieron ser atendidas directamente por las dependencias competentes de la Universidad. Este resultado evidencia una adecuada identificación de la competencia institucional y contribuye a garantizar una gestión oportuna, eficiente y trazable de las solicitudes de información.

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

Durante el periodo objeto de análisis, no se registraron solicitudes de acceso a la información pública que hubieran sido negadas a los solicitantes. En todos los casos, las solicitudes recibidas fueron gestionadas de conformidad con las competencias institucionales y atendidas en el marco de la normativa vigente.

Este resultado evidencia el compromiso de la Universidad con la garantía del derecho de acceso a la información pública, así como con los principios de transparencia, publicidad y oportunidad en la atención de los requerimientos formulados por los usuarios y grupos de valor.

4.12 Acciones de tutela en las que se alegó la vulneración del derecho de petición

Con fundamento en la información reportada por la Oficina Jurídica, durante el período objeto de análisis, se presenta el siguiente balance de las acciones de tutela en las que tuvo participación la Universidad:

- Cinco (5) acciones de tutela, en las cuales la entidad actuó en calidad de accionada, respecto de las cuales se declaró la carencia actual de objeto por hecho superado, al evidenciarse que las situaciones que dieron origen a las solicitudes de amparo fueron satisfechas previo al fenecimiento del término legal para resolver el mecanismo constitucional.

- Tres (3) acciones de tutela, en las cuales la entidad fue vinculada al trámite constitucional, sin ostentar la calidad de accionada.

- Una (1) acción de tutela interpuesta por una estudiante de la Universidad, mediante la cual se solicitó la protección del derecho fundamental de petición, al evidenciarse su vulneración. Como resultado del trámite constitucional, el juez de tutela amparó el derecho invocado y ordenó dar respuesta a la solicitud presentada, en los términos establecidos en la respectiva providencia.

No obstante, se considera pertinente señalar que la interposición de estas acciones de tutela evidencia una situación recurrente relacionada con la falta de respuesta oportuna a los derechos de petición presentados ante la Universidad, los cuales, en algunos casos, no están siendo resueltos dentro de los términos legales establecidos. Esta circunstancia representa un riesgo jurídico en la medida en que puede propiciar la vulneración del derecho fundamental de petición y, consecuentemente, incrementar la presentación de acciones constitucionales en contra de la Universidad.

En tal sentido, se hace necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y gestión de las peticiones en las dependencias respondientes, así como adoptar medidas administrativas que garanticen su atención y respuesta completa, de fondo, clara, precisa y congruente dentro de los plazos legalmente previstos, con el propósito de prevenir la vulneración de derechos fundamentales y reducir la exposición de la Universidad a eventuales litigios constitucionales.

5. FORTALEZAS

- Se fortaleció el uso de los canales de atención virtual, particularmente el formulario web y la Ventanilla de Correspondencia del aplicativo SIAC para la radicación de las diferentes modalidades de PQRSFD, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas y facilitando el acceso de los usuarios a los servicios institucionales.
- La Secretaría General realizó seguimiento y monitoreo permanente al sistema de PQRSFD, mediante los canales dispuestos para su gestión, con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos establecidos y promover la atención oportuna de los requerimientos.
- Se brindó asesoría y acompañamiento a las diferentes dependencias en el registro y cargue de las respuestas en los aplicativos de gestión de PQRSFD, contribuyendo al fortalecimiento de la trazabilidad, control y seguimiento de los requerimientos.
- Durante el trimestre se recibió una (1) felicitación relacionada con la prestación de los servicios de la Universidad, lo que evidencia una percepción favorable por parte de los usuarios frente a la atención y los servicios institucionales.
- Se actualizó la metodología para la gestión de las PQRSFD en armonización con la normatividad que regula el trámite del derecho de petición, con el propósito de garantizar su articulación con las disposiciones vigentes. Asimismo, se incorporaron lineamientos específicos para la recepción, gestión, seguimiento y trámite de las denuncias por posibles actos de corrupción y de los asuntos recibidos a través del Buzón Ético en la Manual para la Administración de PQRSFD.

6. DEBILIDADES

- Se evidenció inoportunidad en la gestión de trece (13) requerimientos radicados a través de la Ventanilla de Correspondencia y el aplicativo SIAC los cuales fueron asignados, de acuerdo con su ámbito de competencia, superando los términos establecidos para su atención. Frente a estos resultados, se comunicó a cada una de las dependencias que presentaron inoportunidad en la gestión de las PQRSFD, la situación presentada y las implicaciones de la falta de atención de las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolverlas, el desconocimiento de los derechos de las personas y la inobservancia de las prohibiciones establecidas en la Ley 1437 de 2011.

7. RECOMENDACIONES

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

  Mantener actualizados los procedimientos, trámites y servicios institucionales, así como garantizar que la información relacionada con estos se encuentre disponible, completa, clara y actualizada en el portal web institucional. Lo anterior permitirá facilitar el acceso de los usuarios a información oportuna y confiable, orientar adecuadamente la realización de los trámites y servicios y contribuir a la prevención y disminución de quejas y reclamos asociados a falta de información o dificultades en su gestión.

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

  Durante el periodo objeto de análisis, no se recibieron recomendaciones por parte de los particulares orientadas a mejorar la prestación de los servicios de la Universidad

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

  Durante el periodo objeto de análisis, no se recibieron recomendaciones por parte de los particulares orientadas a incentivar o fortalecer su participación en la gestión pública de la Universidad.

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

  Durante el periodo objeto de análisis, no se recibieron recomendaciones por parte de los particulares orientadas a promover la racionalización, optimización y uso eficiente de los recursos disponibles de la Universidad.

Firmado en original
SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA
Secretaria General

Elaboró: Yasmín Quimbayo - Supernumeraria