12.2.

Fusagasugá, 2025 – 01 - 21

Para: Doctor(a) **CAROLINA GÓMEZ FONTECHA**
Directora de Control Interno
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME SEMESTRAL DE PQRSFyD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo a su solicitud me permito presentar informe del comportamiento de las peticiones instauradas por la ciudadanía mediante los diferentes mecanismos autorizados por la universidad de Cundinamarca en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, a continuación, se presenta la información de manera estadística de este comportamiento.

COMPORTAMIENTO DE PETICIONES

Durante este periodo se presentaron 461 peticiones de las cuales se dio trámite al 100% de las solicitudes y fueron asignadas a los funcionarios competentes para dar respuesta mediante el sistema de atención e información al ciudadano (SAIC).

En la presente tabla se hace la discriminación por tipo de petición con sus respectivos porcentajes, luego se genera grafica con la misma información donde se identifica claramente cuáles fueron las peticiones de mayor solicitud en el periodo analizado.

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACION	143	31%
DERECHO DE PETICION	97	21%
PETICION DE INFORMACION	91	20%
SUGERENCIA	72	16%
RECLAMO	50	11%
DENUNCIA	4	1%
QUEJA	3	1%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	0,2%
TOTAL GENERAL	**461**	100%

Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede identificar que con un porcentaje del 31% el mayor número de solicitudes están relacionadas con las felicitaciones, esto se da teniendo en cuenta el cargue total de las felicitaciones en el sistema de atención e información al ciudadano SAIC, de lo encontrado en las aperturas de buzones en la institución en donde se destaca el buen comportamiento de los funcionarios en cuanto al servicio, la gestión y labor, como también las buenas instalaciones que tiene la institución.

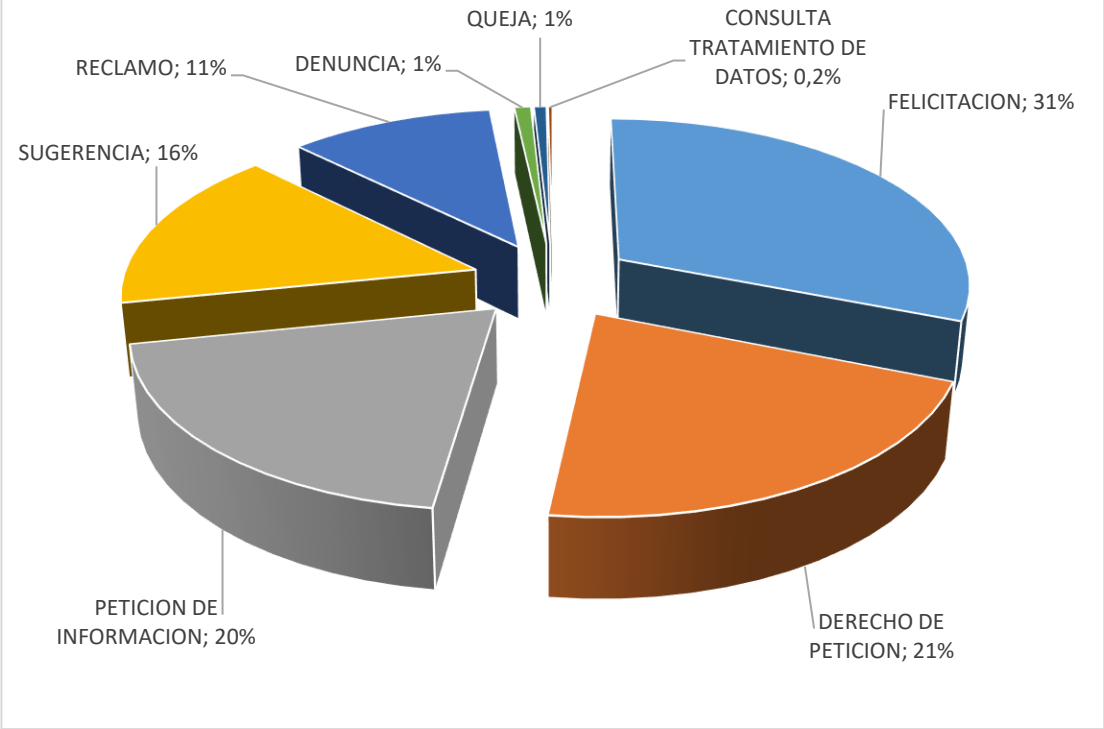
Seguido se encuentra los derechos de petición con un porcentaje del 21%, en donde lo más solicitado en este periodo fue procesos académicos, certificaciones, devoluciones, solicitud de información, reintegro, contratación gratuidad, entre otros.

Por otra parte, se tiene las peticiones de información con un porcentaje del 20% en donde las solicitudes más reiterativas son solicitud de información, solicitud de documentos, certificado laboral, certificaciones, grados, verificaciones académicas, calificaciones, asignación y reconocimiento puntaje, inscripción de materias e información general admisiones.

Otra son las sugerencias con un porcentaje del 16% el cual se encontró en las aperturas de los buzones que se encuentran instalados en las unidades regionales de la institución en donde se identificó aspectos como: infraestructura universidad, prestación de servicio, procesos académicos, programas académicos, reporte de actos inseguros, programas socioeconómicos, horarios, manejo de residuos e inscripciones.

En cuanto a los reclamos para este periodo está en un porcentaje del 11%, al total de las peticiones en donde los temas más reiterativos son prestación de servicio, horarios, inscripción de materias, calificaciones, caracterización, procesos académicos, certificaciones, instalaciones universidad, comportamientos docentes, contratación y solicitud de documentos.

En cuanto a los asuntos de Consulta tratamiento de datos, Denuncia y Queja los cuales para este semestre están en un 0.2% y 1% en donde los temas más frecuentes están en convivencia - clima laboral, contratación, información general admisiones, procesos académicos, comportamiento administrativos convenios educativos.



Mediante la anterior gráfica podemos identificar lo mencionado en la descripción de la tabla anterior, donde se puede visualizar los porcentajes de cada una de las peticiones instauradas por la ciudadanía hacia la universidad que refleja para este periodo las peticiones más solicitadas como felicitaciones, derecho de petición, petición de información, sugerencia reclamo las más solicitadas.

MEDIOS UTILIZADOS

Teniendo en cuenta los canales disponibles por la institución para interponer peticiones y que están a cargo de la oficina servicio de atención al ciudadano el cual son utilizados por la ciudadanía en general, a continuación, se presenta tabla donde se puede identificar el porcentaje de usabilidad de los mismos para el segundo periodo de esta vigencia:

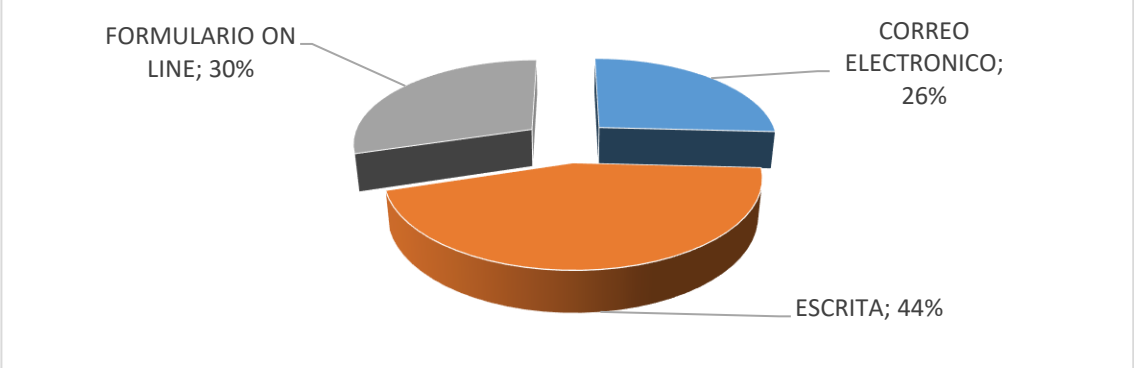
TIPO DE PETICION / MEDIO UTILIZADO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			1	1
DENUNCIA	3		1	4
DERECHO DE PETICION	60	4	33	97
FELICITACION		128	15	143
PETICION DE INFORMACION	37		54	91

QUEJA	2		1	3
RECLAMO	16	2	32	50
SUGERENCIA	1	71		72
Total general	**119**	**205**	**137**	**461**
PORCENTAJE	26%	44%	30%	

Según la tabla anterior, uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para el segundo periodo de la vigencia 2024, es el medio escrito con un porcentaje del 44% en donde se radicaron peticiones como: Derecho de Petición, Felicitaciones, reclamos y sugerencias, en donde los temas más reiterativos fueron: prestación de servicio, infraestructura universidad, procesos académicos, inscripciones, horarios, programas académicos, deudas, reporte de actos inseguros, programas socioeconómicos, pago contrato, apoyo sistemas gestión ambiental y manejo de residuos.

Seguido se encuentra el con un porcentaje del 30% el formulario online en donde las solicitudes radicadas fueron de tipo consulta tratamiento de datos, denuncia, derecho de petición, felicitaciones, petición de información y queja, en donde los temas más reiterativos fueron calificaciones, solicitud de documentos, certificaciones, derecho de petición, certificado laboral, horarios, procesos académicos, inscripción de materias, grados, devoluciones, caracterización, comportamientos administrativos, reintegro, información general admisiones, asignación y reconocimiento puntaje.

Por otra parte, con un porcentaje del 26%, se tiene el correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co en donde se recepcionaros solicitudes de tipo Derecho de Petición, denuncias, Petición de Información quejas, sugerencias y Reclamo en donde los temas más reiterativos fueron solicitud de información, procesos académicos, contratación, certificaciones, verificaciones académicas, gratuidad, inscripción de materias, reintegro, devoluciones y solicitud de documentos.



De acuerdo con la información proporcionada, en la gráfica se pueden visualizar los porcentajes de usabilidad de los medios utilizados por la ciudadanía, así como también su preferencia.

Adicional a los medios utilizados por la ciudadanía también se cuenta con el agenti virtual el cual está disponible 24/7, con asesores humanos en cada una de las unidades regionales en horarios de oficina y con un banco de preguntas y respuestas las cuales ayudas a resolver inquietudes en tiempo real fuera de los horarios de atención establecidos por la Universidad, adicional se da respuesta a diario de los tikets que dejan los ciudadanos.

ATENCION CHATBOOT	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NO. DE USUARIOS ATENDIDOS	75	40	110	190	333	150	748
PORCENTAJE	10%	5%	15%	25%	45%	20%	

De acuerdo a la tabla anterior para el segundo periodo de 2024, se dio atención en tiempo real por los asesores un total de 748 usuarios, en donde se puede identificar que el mes con mayor afluencia de usuarios fue el mes de noviembre con un total de 333 equivalente al 45%.

TICKETS	CANTIDAD	PORCENTAJE
FUSAGASUGA	929	82%
GIRARDOT	18	2%
UBATE	8	1%
CHIA	54	5%
FACATATIVA	57	5%
SOACHA	56	5%
ZIPAQUIRA	6	1%
TOTAL GENERAL	1128	100%

Según la tabla anterior se atendieron 1128 preguntas que fueron realizadas por los usuarios fuera de los horarios de atención, las cuales se resolvieron en el día hábil por los mismos asesores de cada unidad regional en los horarios de oficina y para este periodo la unidad regional que más preguntas atendieron fue la sede de Fusagasugá.

APERTURA DE BUZONES

Para este segundo periodo se da inicio a la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones en la sede, seccionales y extensiones con el fin de cumplir con lo establecido en la resolución 160 de 2014.

Según cronograma establecido por control interno se realizaron las aperturas de buzones del segundo y tercer trimestre de la vigencia 2024, las cuales fueron realizadas por los profesionales de la oficina de Control Interno y las gestoras de la oficina Servicio de Atención al Ciudadano la Seccionales de Ubaté y Girardot y las Extensiones de Chía, Zipaquirá, Soacha y Facatativá, en donde se encontró 217 formatos SACF001 los cuales fueron clasificados de manera manual para poder construir la siguiente tabla.

SEGUNDA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2024

SEGUNDA APERTURA 2024			
	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
FACATATIVÁ	2	0	2
CHÍA	4	1	5
SOACHA	4	0	4
UBATÉ	42	0	42
ZIPAQUIRÁ	6	5	11
TOTAL	58	6	64
PORCENTAJE	91%	9%	

Dentro de la apertura realizada en el segundo trimestre se identificó que del total de la información encontrada el 91% corresponde a felicitaciones en donde se destaca el buen servicio y la gestión realizada por los funcionarios de la Universidad y en el 9% en sugerencias en donde se identificó temas en infraestructura y mantenimiento del Gimnasio, ente otros.

TERCERA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2024

TERCER APERTURA 2024			
	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
FACATATIVÁ	20	0	20
CHÍA	0	0	0
SOACHA	5	15	20
UBATÉ	37	6	43
ZIPAQUIRÁ	1	4	5
FUSAGASUGÁ	51	2	53
GIRARDOT	11	1	12
TOTAL	125	28	153
PORCENTAJE	82%	18%	

Para el tercer trimestre de la vigencia de 2024, dentro de la apertura de los buzones se encontró que del total de la información hallada el 82%

corresponde a Felicitaciones en donde se destaca la buena gestión, servicio y labor de los funcionarios de la institución y el 18% corresponde a sugerencias en donde se evidencio temas en prestación de servicio, infraestructura universidad, programas socioeconómicos, procesos académicos y programas académicos.

CONSOLIDADO APERTURA SEGUNDO PERIODO DE 2024

SEDE, SECCIONAL O EXTENSIÓN	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
ÚBATE	79	6	85
CHÍA	4	1	5
FUSAGASUGÁ	51	2	53
BOGOTÁ	0	0	0
EL VERGEL	0	0	0
FACATATIVÁ	22	0	22
SOACHA	9	15	24
ZIPAQUIRÁ	7	9	16
GIRARDOT	11	1	12
TOTAL	**183**	**34**	**217**
PORCENTAJE	**84%**	**16%**	

En el consolidado de las aperturas realizadas en el segundo periodo de la vigencia 2024 y según el acuerdo 160 de 2014, se puede reflejar que de la información encontrada en la apertura realizada en compañía de los funcionarios de Control Interno a los buzones que están instalados en las unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca se recepcionaron 217 solicitud de las cuales el 84% corresponde a felicitaciones y el 16% a sugerencias.

Sin otro particular, quedo atenta a sus recomendaciones.

Cordialmente,

Sonia Arévalo Valdés

SONIA AREVALO VALDES
Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: (Sonia Arévalo Valdés)

17-30.7