

12.2

Fusagasugá, 2024-07-26.

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 enero al 30 de junio de 2024, a continuación, se presenta la información de manera estadística de este comportamiento.

### COMPORTAMIENTO DE PETICIONES

Durante este periodo se presentaron 618 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.

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	272	44%
DERECHO DE PETICIÓN	146	24%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	105	17%
SUGERENCIA	38	6%
RECLAMO	39	6%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	4	0,6%
DENUNCIA	2	0,3%
QUEJA	12	1,9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>618</b>	<b>100%</b>

Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede identificar que con un porcentaje del 44% 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.

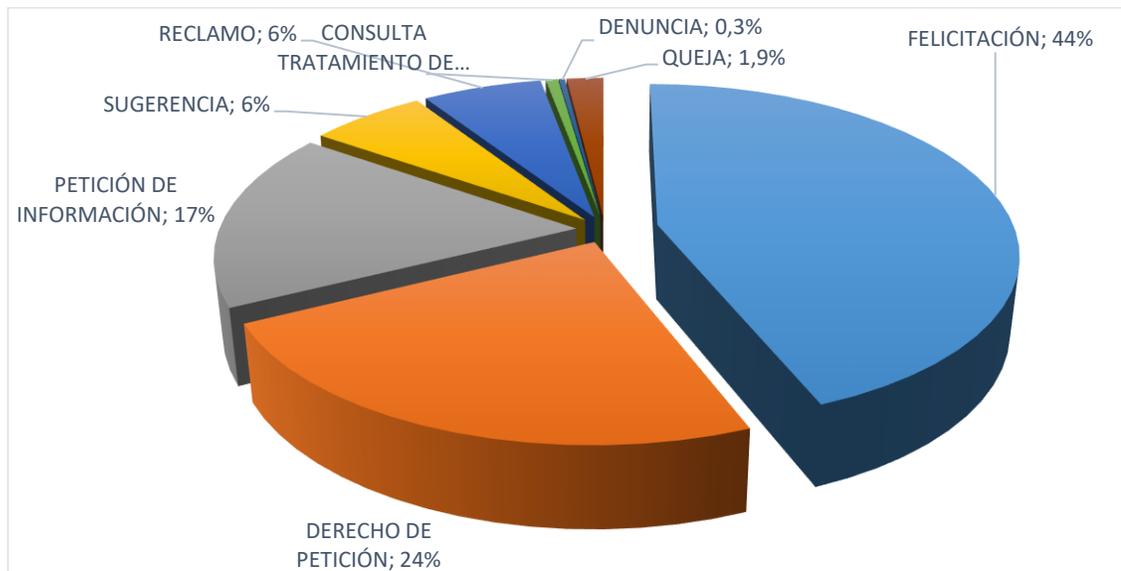
Seguido se encuentra los derechos de petición con un porcentaje del 24%, en donde lo más solicitado en este periodo fue Gratuidad, Convenios Educativos, Solicitud de Información, Procesos Académicos, Certificaciones y Recibos de pago, entre otros.

Por otra parte, se tiene las peticiones de información con un porcentaje del 17% en donde las solicitudes más reiterativas son Certificaciones, Gratuidad, Procesos académicos, Calificaciones y Certificado laboral.

Otra son las sugerencias con un porcentaje del 6% el cual se encontró en las aperturas realizadas en la institución en donde se identificó aspectos como: Prestación de servicio, Oportunidades de mejoras, Inscripciones, Capacitación, Infraestructura universidad, Horarios, Programas académicos, Procesos académicos.

En cuanto a los reclamos para este periodo está en un porcentaje del 6%, al total de las peticiones en donde los temas más reiterativos son Gratuidad, Inscripción de materias, Devoluciones, Recibos de pago, Solicitud de información y Instalaciones universidad.

En cuanto a los asuntos de Consulta tratamiento de datos, Denuncia y Queja los cuales para este semestre están en un 0.6%, 0,3% y 1.9% en donde los temas más frecuentes están en Corrección, Acoso, Proyectos, Actualización y Comportamiento administrativos.



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, petición de información, derechos de petición las más solicitadas.

## MEDIOS UTILIZADOS

Teniendo en cuenta los canales disponibles por la institución 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 primer periodo de esta vigencia:

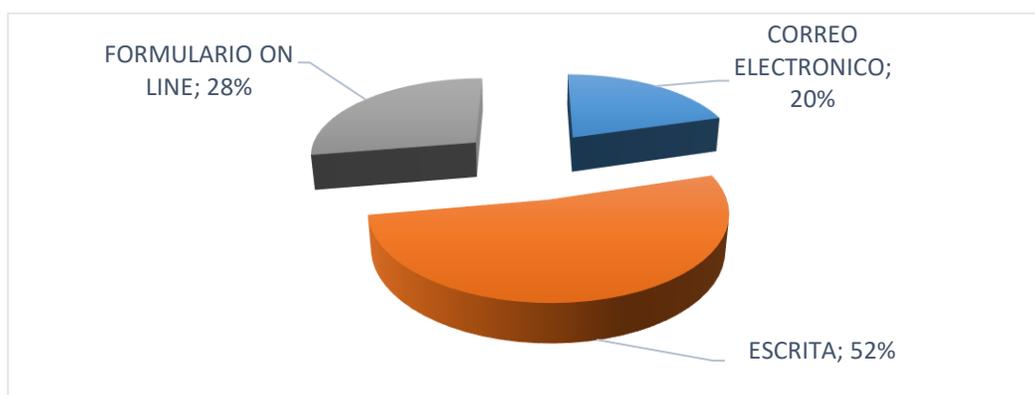
TIPO DE PETICION / MEDIO UTILIZADO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1		3	4
DENUNCIA			2	2
DERECHO DE PETICION	80	9	57	146
FELICITACION		269	3	272
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	32	5	68	105
QUEJA	3	1	8	12
RECLAMO	10	1	28	39

SUGERENCIA		36	2	38
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>126</b>	<b>321</b>	<b>171</b>	<b>618</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20%</b>	<b>52%</b>	<b>28%</b>	

Según la tabla anterior, uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para este primer semestre es el medio escrito con un porcentaje del 52% en donde se radicaron peticiones como: Derecho de Petición, Felicitaciones, Petición de información, Queja y sugerencias, en donde los temas más reiterativos fueron: Prestación de servicio, Capacitaciones, Apoyo sistemas gestión ambiental, Solicitud de información, Infraestructura universidad, Gratuidad, Oportunidades de mejoras, Procesos académicos y Inscripciones.

Seguido se encuentra el con un porcentaje del 28% el formulario online en donde las solicitudes radicadas fueron de tipo Consulta tratamiento de datos, Denuncia, Derecho de petición, Felicitaciones y reclamos, en donde los temas más reiterativos fueron Convenios educativos, Comportamiento administrativos, Certificaciones, Procesos académicos, Solicitud de información, Gratuidad, Certificado laboral, Calificaciones, Inscripción de materias, Derecho de petición, Reintegro y Devoluciones.

Por otra parte, con un porcentaje del 20%, se tiene el correo [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) en donde se recepcionaron solicitudes de tipo Derecho de Petición, Petición de Información y Reclamo en donde los temas más reiterativos fueron Certificaciones, Solicitud de información, Procesos académicos, Gratuidad, Devoluciones y Verificaciones académicas.



De acuerdo a la información específica, en la gráfica se visualizan los porcentajes de usabilidad de los medios utilizados por la ciudadanía, como también su preferencia.

Adicional a los medios utilizados por la ciudadanía también se cuenta con el agent 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 ayudan a resolver inquietudes en tiempo real fuera de los horarios de atención establecidos por la Universidad.

ATENCION CHATBOOT	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
NO. DE USUARIOS ATENDIDOS	72	36	10	26	26	48	218
PORCENTAJE	33%	17%	5%	12%	12%	22%	

De acuerdo a la tabla anterior para el primer periodo de 2024, se dio atención en tiempo real por los asesores un total de 218 usuarios.

TICKETS	CANTIDAD
FUSAGASUGA	104
GIRARDOT	31
UBATE	18
CHIA	88
FACATATIVA	83
SOACHA	110
ZIPAQUIRA	16
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>450</b>

Según la tabla anterior se atendieron 450 preguntas que fueron realizadas por los usuarios fuera de los horarios de atención las cuales se resolvieron por los mismos asesores de cada unidad regional en los horarios de oficina.

## APERTURA DE BUZONES

Para este primer semestre 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 cuarto trimestre de la vigencia 2023 y primer trimestre de 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 231 formatos SACF001 los cuales fueron clasificados de manera manual para poder construir la siguiente tabla.

### CUARTA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2023

Sede, seccional o extensión	Felicitaciones	Sugerencias	Total
Soacha	4	0	4
Girardot	2	1	3
Fusagasugá	10	0	10
Facatativá	35	1	36
<b>Total General</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>53</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>96,20%</b>	<b>3,80%</b>	<b>100,00%</b>

Dentro de la apertura realizada en el cuarto trimestre se identificó que del total de la información encontrada el 96% corresponde a felicitaciones en donde se destaca el buen servicio y la gestión realizada por los funcionarios de la Universidad y en el 3.8% en sugerencias en donde se identificó temas en infraestructura y optimización de los servicios de Bienestar Universitarios.

### PRIMERA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2024

Sede, seccional o extensión	Felicitaciones	Sugerencias	Total
Soacha	24	1	25
Girardot	0	0	0
Ubaté	40	22	62
Fusagasugá	17	31	48
Facatativá	26	0	26
chia	11	6	17
Bogota	0	0	0
Zipaquira	0	0	0
<b>Total General</b>	<b>118</b>	<b>60</b>	<b>178</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>66,29%</b>	<b>33,71%</b>	<b>100,00%</b>

Para el primer trimestre de la vigencia de 2024, dentro de la apertura de los buzones se encontró que del total de la información hallada el 66.29% corresponde a Felicitaciones y el 33.71% corresponde a sugerencias.

### CONSOLIDADO APERTURA PRIMER SEMESTRE DE 2024

SEDE, SECCIONAL O EXTENSIÓN	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
ÚBATE	40	22	62
CHÍA	11	6	17
FUSAGASUGÁ	27	31	58
BOGOTÁ	0	0	0
EL VERGEL	0	0	0
FACATATIVÁ	61	1	62
SOACHA	28	1	29
ZIQUAIRÁ	0	0	0
GIRARDOT	2	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>62</b>	<b>231</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>73%</b>	<b>27%</b>	<b>100%</b>

En el consolidado de las aperturas realizadas en el primer periodo de la vigencia 2024, se puede reflejar que de la información encontrada en total se recibieron 231 solicitudes de las cuales el 73% corresponde a felicitaciones y el 27% a sugerencias.

Teniendo en cuenta el consolidado de las aperturas de los buzones, se identificó que la Seccional de Ubaté, Extensión de Facatativá y la Sede Fusagasugá fueron las de mayor número de solicitudes, luego se encuentra la Extensión de Soacha, Chía y la Seccional de Girardot.

Sin otro particular, quedo atenta a sus recomendaciones.

Cordialmente,



SONIA AREVALO VALDES  
Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: (Sonia Arévalo Valdés)

17-30.7