

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 8

12.2.

Fusagasugá, 2025 – 07 - 31

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 2025, a continuación, se presenta la información de manera estadística de este comportamiento.

COMPORTAMIENTO DE PETICIONES

Durante este periodo se presentaron 484 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
DERECHO DE PETICION	169	35%
PETICION DE INFORMACION	133	27%
FELICITACION	107	22%
RECLAMO	44	9%
SUGERENCIA	19	4%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	5	1%
DENUNCIA	4	1%
QUEJA	3	1%
Total general	484	100%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 8

Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede identificar que con un porcentaje del 35% el mayor número de solicitudes allegadas a la Universidad están relacionadas con los derechos de petición, en donde se destaca las solicitudes con mayor reiteración como son: opción de grado, solicitud de información, certificaciones, procesos académicos, reintegro, devoluciones, calificaciones, contratación, gratuidad, derecho de petición, pagos y verificaciones académicas.

Seguido se encuentra las peticiones de información con un porcentaje del 27%, en donde lo más solicitado en este periodo ha sido certificaciones, solicitud de información, verificaciones académicas, procesos académicos, reintegro, calificaciones, aplazamiento, opción de grado, certificado laboral, devoluciones, grados, inscripción de materias, horarios y homologaciones.

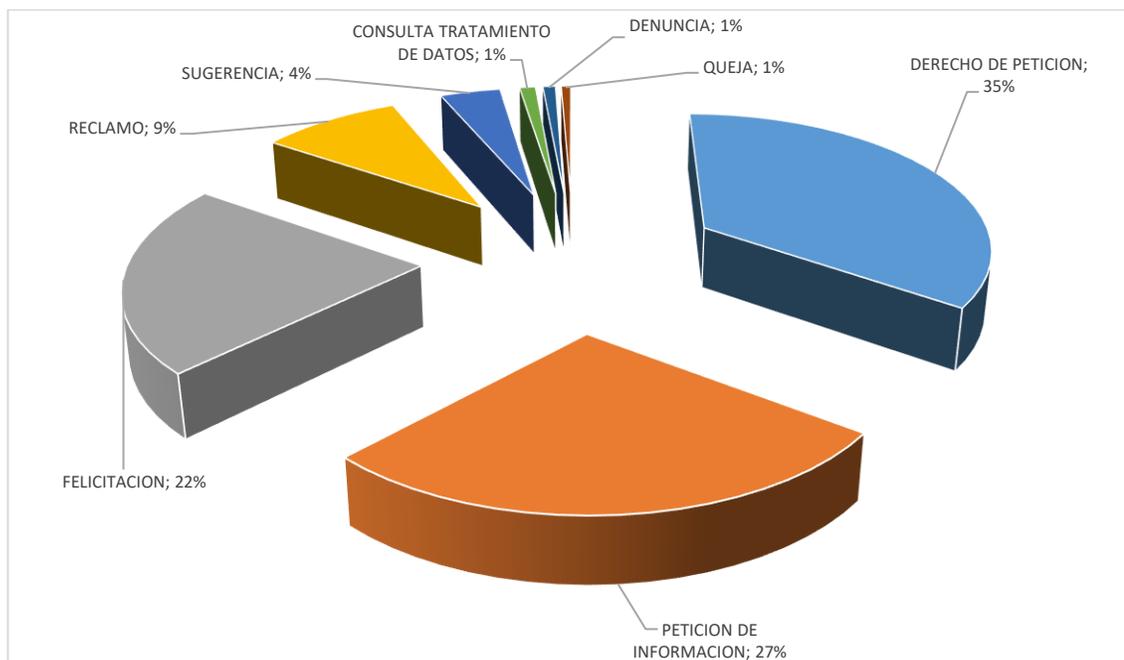
Por otra parte, se tiene las felicitaciones con un porcentaje del 22% en donde las solicitudes de reconocimiento están dados a prestación de servicio, comportamiento administrativo, reconocimiento a gestiones ambientales, solicitud de información, verificaciones académicas, procesos académicos, comportamiento docente, infraestructura universidad, apoyo sistemas gestión ambiental y pedagogía docente.

Otra de los tipos de peticiones que se encontró con un alto número de solicitudes son los reclamos con un porcentaje del 9% el cual se identificó temas como calificaciones, opción de grado, infraestructura universidad, horarios, prestación de servicio, inconveniente plataforma, procesos académicos, reintegro y certificaciones.

En cuanto a las sugerencias para este periodo se presentó con un porcentaje del 4%, al total de las peticiones allegadas a la universidad, esta información fue encontrada en los buzones de sugerencias y felicitaciones en donde se identificó temas como prestación de servicio, recurso hídrico, infraestructura universidad, reporte de condiciones inseguras, solicitud de información y programas académicos.

En cuanto a los asuntos de Consulta tratamiento de datos, Denuncia y Queja los cuales para este semestre están en un porcentaje del 1% en donde los temas más frecuentes están relacionados a instalaciones universidad, ventas universidad, pagos, actualización, crédito ICETEX, calificaciones, movilidad académica, comportamiento administrativos, procesos académicos, comportamiento docentes, acoso, comportamiento estudiantes.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 8



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 en donde se refleja que para este periodo las peticiones más solicitadas fueron derecho de petición, petición de información, felicitaciones y reclamo.

MEDIOS UTILIZADOS

Considerando los canales habilitados por la institución para la recepción de peticiones, administrados por la Oficina de Atención al Ciudadano y disponibles para toda la ciudadanía, se presenta a continuación una tabla que muestra el porcentaje de utilización de dichos canales durante el segundo periodo de la presente vigencia:

TIPO PETICION /MEDIO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	VERBAL	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			5		5
DENUNCIA	1		3		4
DERECHO DE PETICION	105	1	63		169
FELICITACION	1	97	9		107
PETICION DE INFORMACION	55		78		133
QUEJA	2		1		3
RECLAMO	18	1	24	1	44
SUGERENCIA		17	2		19
TOTAL GENERAL	182	116	185	1	484
PORCENTAJE	38%	24%	38%	0,2%	

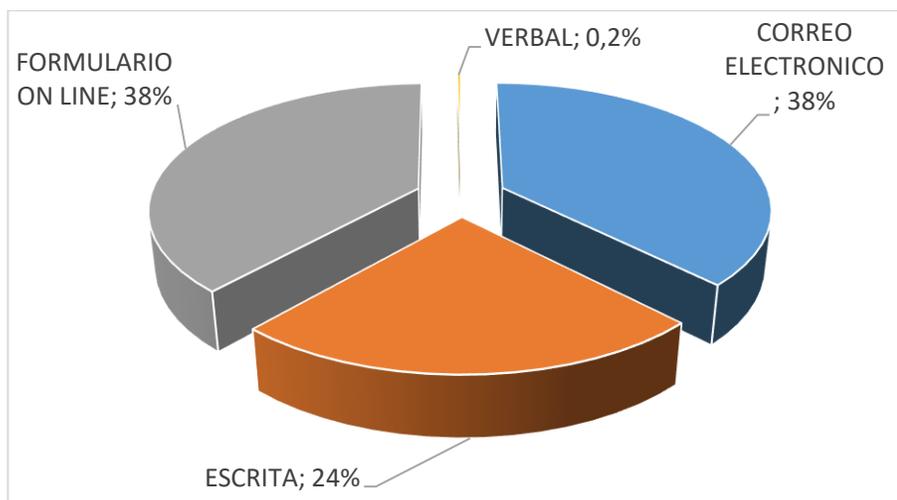
Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 8

Según la tabla anterior, uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para el primer periodo de la vigencia 2025, son los medios correo electrónico y formulario online con un porcentaje del 38% en donde se presentaron radicados de peticiones como: derecho de petición, petición de información, reclamos y felicitaciones, en donde los temas más reiterativos fueron: opción de grado, certificaciones, solicitud de información, calificaciones, procesos académicos, reintegro, verificaciones académicas, devoluciones, contratación inconveniente plataforma, aplazamiento, gratuidad, grados y horarios.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 24% el medio escrito en donde las solicitudes radicadas fueron de tipo felicitaciones y sugerencias el cual fue dado por la apertura de los buzones de felicitaciones y sugerencias en donde los temas más reiterativos fueron prestación de servicio, solicitud de información, recurso hídrico, infraestructura universidad, pedagogía docente, reconocimiento a gestiones ambientales y procesos académicos.

Por otra parte, con un porcentaje del 0.2%, se tiene las solicitudes de manera presencial en donde se recepcionaron solicitudes de tipo Reclamo en donde el tema fue de prestación de servicio.



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.

Además de los canales habituales utilizados por la ciudadanía, la Universidad pone a disposición un agente virtual operativo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Asimismo, se cuenta con atención personalizada por parte de

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 8

asesores humanos en cada una de las unidades regionales, dentro del horario laboral establecido. Adicionalmente, se dispone de un banco de preguntas frecuentes que permite dar respuesta en tiempo real a las inquietudes presentadas fuera del horario de atención. De igual forma, se realiza diariamente el seguimiento y respuesta a los tickets generados por los ciudadanos a través del sistema.

Etiquetas de fila	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
alargacha	29	18	29	120	159	107	462
ay_avila	21	4	10	22	47	11	115
dcguzman	5	8	5	25	26	32	101
mceciliacardenas	4	2	12	64	73	22	177
nlagudelo					2		2
pgodoy	57	50	55	145	244	119	670
prueba					3		3
TOTAL GENERAL	116	82	111	376	554	291	1530
PORCENTAJE	8%	5%	7%	25%	36%	19%	

De acuerdo a la tabla anterior para el primer periodo de 2025, se dio atención en tiempo real por los asesores un total de 1530 usuarios, en donde se puede identificar que el mes con mayor afluencia de usuarios fue el mes de mayo con un total de 554 equivalente al 36%.

TICKETS	CANTIDAD	PORCENTAJE
FUSAGASUGA	2367	90%
GIRARDOT	35	1%
UBATE	19	1%
CHIA	54	2%
FACATATIVA	58	2%
SOACHA	80	3%
ZIQUAIRA	8	0,3%
TOTAL GENERAL	2621	100%

De acuerdo con la tabla anterior, se atendieron un total de 2.621 preguntas formuladas por los usuarios fuera del horario de atención establecido. Estas fueron resueltas durante la siguiente jornada hábil por los asesores asignados a cada unidad regional, dentro de su respectivo horario de oficina. Para el periodo en análisis, la unidad regional que registró el mayor número de preguntas atendidas fue la sede de Fusagasugá que atendió más del 90% de las preguntas formuladas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 8

APERTURA DE BUZONES

Para este primer 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 cuarto trimestre de 2024 y primer trimestre de la vigencia 2025, las cuales fueron realizadas por los profesionales de la oficina de Control Interno y las gestoras de la oficina Servicio de Atención al Ciudadano de la Sede Fusagasugá, 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.

CUARTA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2024

CUARTO APERTURA 2024			
	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
FACATATIVÁ	17	0	17
CHÍA	0	0	0
SOACHA	8	3	11
UBATÉ	28	0	28
FUSAGASUGÁ	20	2	22
ZIPAQUIRÁ	0	0	0
TOTAL	73	5	78
PORCENTAJE	94%	6%	

Dentro de la apertura realizada en el cuarto trimestre se identificó que del total de la información encontrada el 94% corresponde a felicitaciones en donde se destaca el buen servicio y la gestión realizada por los funcionarios de la Universidad y en el 6% en sugerencias dirigidos a mejoras de diferentes aspectos de la Universidad.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 8

PRIMERA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2025

PRIMERA APERTURA 2025			
	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
FACATATIVÁ	26	5	31
CHÍA	7	1	8
SOACHA	17	14	31
UBATÉ	18	10	28
ZIPAQUIRÁ	0	0	0
FUSAGASUGÁ	11	1	12
GIRARDOT	0	0	0
TOTAL	79	31	110
PORCENTAJE	72%	28%	

Para el primer trimestre de la vigencia de 2025, dentro de la apertura de los buzones se encontró que del total de la información hallada el 72% corresponde a Felicitaciones en donde se destaca la buena gestión, servicio y labor de los funcionarios de la institución y el 28% corresponde a sugerencias en donde se evidencio temas de aspecto de mejora hacia la institución.

CONSOLIDADO APERTURA PRIMER PERIODO DE 2025

PRIMERA APERTURA 2025			
	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
FACATATIVÁ	43	5	48
CHÍA	7	1	8
SOACHA	25	17	42
UBATÉ	46	10	56
ZIPAQUIRÁ	0	0	0
FUSAGASUGÁ	31	3	34
GIRARDOT	0	0	0
TOTAL	152	36	188
PORCENTAJE	81%	19%	

En el consolidado de las aperturas de buzones físicas realizadas durante el mismo periodo, y en cumplimiento del Acuerdo 160 de 2014, se evidenció que, en las aperturas efectuadas con el acompañamiento de los funcionarios de Control Interno a los buzones instalados en las unidades regionales, se recibieron un total de 188 solicitudes. De estas, el 81 % corresponde a

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 8

felicitaciones y el 19 % a sugerencias, lo cual refleja una alta percepción positiva por parte de los ciudadanos frente a la gestión institucional.

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