



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 1 de 5

12.2.

Fusagasugá, 2022-07-18.

Para: Doctora 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 2022, en donde a continuación se identificó lo siguiente:

COMPORTAMIENTO DE PETICIONES

Durante este periodo se presentaron 422 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).

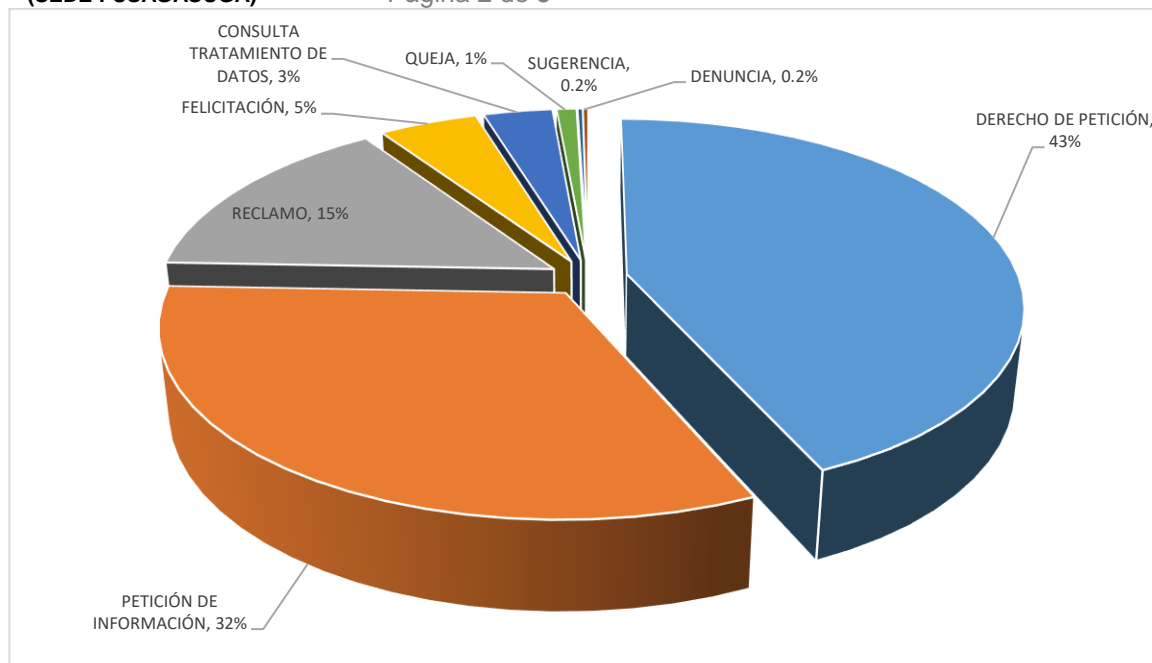
A continuación se presenta tabla y grafica por tipo de petición y porcentaje.

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	183	43%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	136	32%
RECLAMO	63	15%
FELICITACIÓN	20	5%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	14	3%
QUEJA	4	1%
SUGERENCIA	1	0.2%
DENUNCIA	1	0.2%
TOTAL GENERAL	422	100%



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 2 de 5



Teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar que para este periodo las solicitudes más allegadas fueron los derechos de petición con un porcentaje del 43% en donde lo más solicitado por la ciudadanía fueron temas relacionados con certificación de experiencia, solicitud de documentos, reingreso, procesos académicos (cancelación de semestre, adición y cancelación de materias, traslados y transferencias).

Las peticiones de información con un porcentaje del 32%, en donde los temas consultados por la ciudadanía en su mayoría fueron certificación de experiencia de las empresas que prestaron un servicio a la universidad y requería dicho documento, reingreso, procesos académicos (cancelación de semestre, adición y cancelación de materias, traslados y transferencias), solicitud de documentos, verificación académica y de títulos, registros de materias.

Los reclamos con un porcentaje del 15% en donde los temas más solicitados son fueron inconveniente correo institucional, inconformidad ceremonia de grado, certificado de notas, inconformidad calificaciones, inconformidad datos personales, asignación y reconocimiento puntaje y reingresos.



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 3 de 5

Las felicitaciones con un porcentaje del 5%, en donde se da el reconocimiento a la buena labor y gestión de los funcionarios de la universidad.

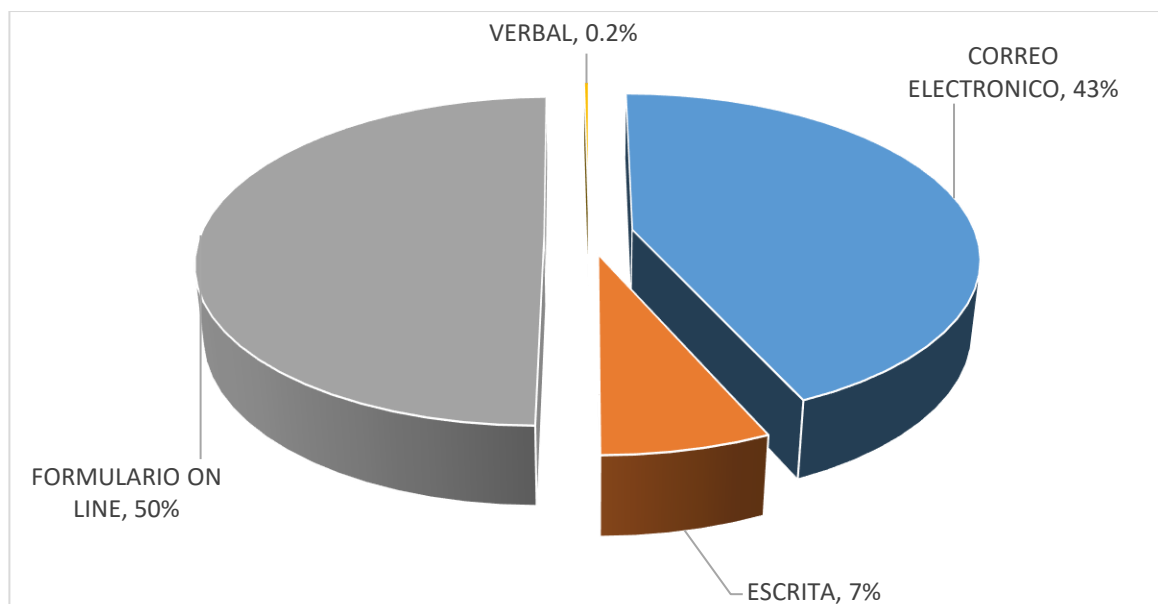
Las consulta por tratamiento de datos con un porcentaje del 3% en donde se identificó los siguientes temas autorización de datos personales, revisión datos personales, actualización de datos, y acceso al correo institucional.

Las quejas con un porcentaje del 1%, en donde se identificó inconformidad por comportamiento funcionario y comportamiento docente.

Y por último con un porcentaje del 0.2%, se tiene las sugerencias y denuncias de las cuales se manifestó temas como desarrollo en prácticas estudiantes y Cobertura wifi laboratorios.

MEDIOS UTILIZADOS

Medios utilizados por la ciudadanía para interponer peticiones a la institución:



Según la gráfica anterior uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para este primer semestre es el formulario onlie con un porcentaje del 50% en donde se radicaron peticiones como: derecho de petición, petición de



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 4 de 5

información, reclamo, felicitación, consulta tratamiento de datos, queja y sugerencia.

Seguido se encuentra el correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje del 43% en donde se radicaron derecho de petición, petición de información, reclamo, felicitación, consulta tratamiento de datos, queja y denuncia.

Por otra parte, con un porcentaje del 7%, se tiene el medio escrito de los cuales radicaron mediante las oficinas de correspondencia de la Sede, Seccionales y Extensiones las peticiones como derecho de petición, petición de información reclamo y queja.

De igual manera la información del comportamiento de las peticiones se encuentra publicada en el micro sitio de atención al ciudadano por trimestres donde se encuentra plasmada de manera porcentual y que es de interés de la ciudadanía.

APERTURA DE BUZONES

Para este primer semestre se reanuda la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones en la sede, seccionales y extensiones de los cuales no se había realizado dado por la emergencia sanitaria COVID-19 desde el año 2020.

Dentro de la apertura que se hizo con la funcionaria de control interno asignada a la oficina de peticiones, quejas y reclamos se pudo recorrer y recoger información de la Seccional de Ubaté y las Extensiones de Chía, Zipaquirá y Facatativá, en donde se encontró 92 formatos SACF001 los cuales fueron clasificados de manera manual para poder construir la siguiente tabla.

TIPO DE PETICION	FACATATIVA	SOACHA	UBATE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FELICITACIONES	23	56		79	86%
SUGERENCIAS	4	5	4	13	14%
TOTAL GENERAL	27	61	4	92	100%
PORCENTAJE	29%	66%	4%		

En el anterior cuadro no se reporta solicitudes de las Extensiones de Chía y Zipaquirá dado que no se encontró formatos diligenciados por los ciudadanos, sin embargo, se recomendó la promoción e incentivo en el diligenciamiento del

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



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 5

formato SACF001 que es un mecanismo de percepción para la institución y que permite identificar mejoras propias.

Dentro de las felicitaciones que se encuentran con un porcentaje del 86%, hacen el reconocimiento a la buena gestión, labor de los funcionarios hacia la ciudadanía como también el buen servicio.

En cuanto a las sugerencias encontradas se identificó temas como permitir acceso a las salas de cómputo, más personal para la atención de estudiantes, revisión evaluación docente, mantenimiento al parque automotor y acceso a Wifi dentro de la institución.

Sin otro particular, quedo atenta a sus recomendaciones.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads 'Sonia Arevalo Valdes'.

SONIA AREVALO VALDES

Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: (Sonia Arévalo Valdés)

17-30.7