



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 1 de 6

12.2.

Fusagasugá, 2023-01-13.

Para: Doctora CAROLINA GÓMEZ FONTECHA
Directora de Control Interno
Universidad de Cundinamarca

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

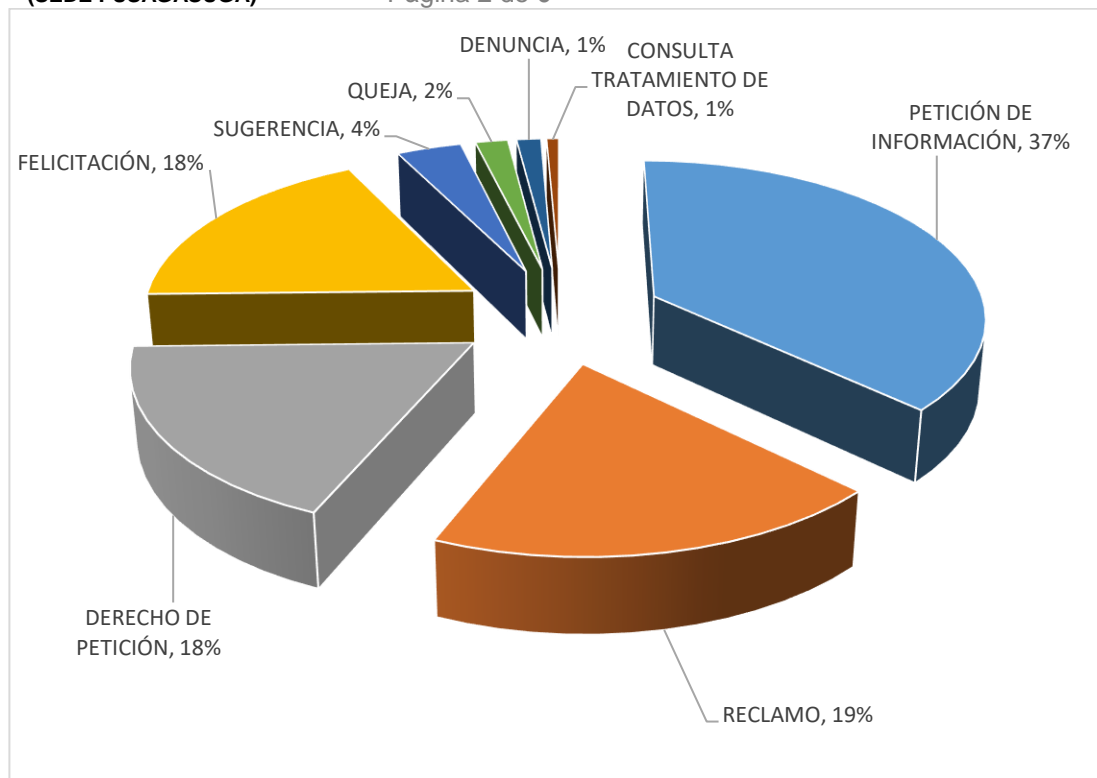
De acuerdo a su solicitud me permito presentar informe del comportamiento de las peticiones instauradas por la ciudadanía mediante los diferentes mecanismos autorizados por la universidad de Cundinamarca en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022, en donde a continuación se identificó lo siguiente:

COMPORTAMIENTO DE PETICIONES

Durante este periodo se presentaron 442 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	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	164	37%
RECLAMO	85	19%
DERECHO DE PETICIÓN	81	18%
FELICITACIÓN	79	18%
SUGERENCIA	16	4%
QUEJA	8	2%
DENUNCIA	6	1%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	1%
TOTAL GENERAL	442	100%



Teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar que para este periodo las solicitudes más allegadas fueron los peticiones de información con un porcentaje del 37% en donde lo más solicitado por la ciudadanía fueron temas relacionados a solicitud de documentos, certificación de experiencia, reingreso, devoluciones, beneficio de gratuidad, certificación laboral, verificación académica y de título, lo cual se destaca como temas de interés por parte de la ciudadanía en cuanto a este tipo de petición.

Seguido se encuentra los reclamos con un porcentaje del 19%, en donde los temas manifestados por la ciudadanía en su mayoría fueron registro académico, solicitud certificado de notas, prestación de servicio, devoluciones Inconformidad oferta académica, pedagogía docente.

En cuanto a los derechos de petición se encontró que del total general se tiene un porcentaje del 18% en donde los temas más solicitados fueron reingreso, procesos académicos, devoluciones, procesos de selección, certificación laboral, verificación académica y de título, acceso correo institucional, movilidad académica.



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 3 de 6

Las felicitaciones con un porcentaje del 18%, este tipo de petición empieza aumentar dado que se dio inició la apertura a los buzones instalados en la sede, seccionales y extensiones, en donde se da el reconocimiento a la buena labor y gestión de los funcionarios de la universidad.

En cuanto a las sugerencias se encontró con un porcentaje del 4%, esto se da por la misma apertura de los buzones en donde se encontró temas relacionados a disponibilidad de salas de cómputo, mantenimiento planta física, mantenimiento maquinaria.

Referente a las quejas se encontró que para este semestre se recibió un porcentaje del 2%, en donde se identificó temas en cuanto a comportamiento funcionario, comportamiento docente y prestación de servicio y que fueron enviadas las que tienen que ver con comportamiento a control interno disciplinario.

También se presentó con un porcentaje del 1%, denuncias donde la comunidad manifestaba temas de evaluación propuesta, comportamiento estudiante, amenaza ante ciudadano y comportamiento funcionario de las cuales algunas referentes a comportamiento se remitieron a control interno disciplinario para su debido proceso investigativo.

Y por último con un porcentaje del 1%, se identificó la consulta por tratamiento de datos en donde se identificó los siguientes temas acceso correo institucional, cambio de información, autorización datos personales.

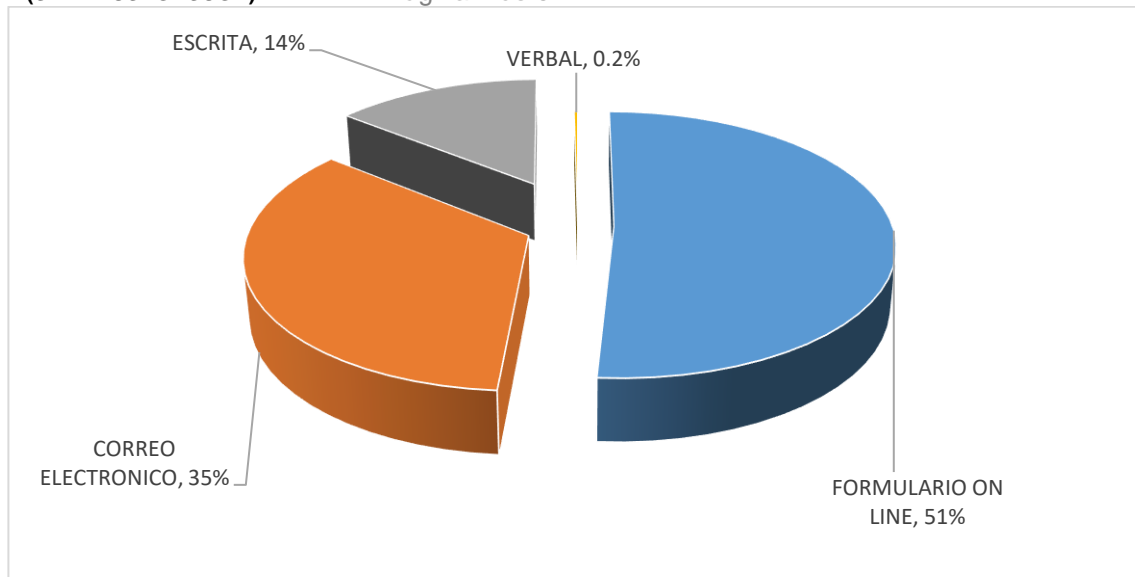
MEDIOS UTILIZADOS

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



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 4 de 6



Según la gráfica anterior uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para este segundo semestre es el formulario online con un porcentaje del 51% en donde se radicaron peticiones como: petición de información, reclamo, derecho de petición, felicitación, consulta tratamiento de datos, sugerencia, denuncia.

Seguido se encuentra el correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje del 35% en donde se radicaron peticiones como: petición de información, reclamo, derecho de petición, queja, denuncia, sugerencia.

Por otra parte, con un porcentaje del 14%, se tiene el medio escrito de los cuales radicaron mediante las oficinas de correspondencia de la Sede, Seccionales y Extensiones y la información que se encuentra en los buzones de sugerencias y felicitaciones el cual se clasifica como medio escrito dentro de este medio se identificó las peticiones como felicitación, sugerencia, derecho de petición y petición de información.

También se identificó con un porcentaje del 0.2% de usabilidad el medio verbal en donde se presentó un reclamo.

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 las peticiones, como



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 6

también se identificó cuáles fueron los temas de interés de la ciudadanía en general.

APERTURA DE BUZONES

Para este semestre se dio una sola apertura de buzones en la sede, seccionales y extensiones, sin embargo, según lo establecido en la resolución 160 de 2014 en su artículo 21, la apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones se debe realizar trimestralmente, el cual no se dio cumplimiento en la vigencia de 2022.

Sin embargo, en la apertura que se hizo con los funcionarios de control interno asignados y en compañía de las gestoras de la oficina de peticiones, quejas y reclamos se pudo recoger información de la Sede Fusagasugá, Seccional de Ubaté y Girardot y las Extensiones de Chía, Zipaquirá, Soacha y Facatativá, en donde se encontró 95 formatos SACF001 los cuales fueron clasificados de manera manual para poder construir la siguiente tabla.

TIPO DE PETICION	FUSAGASUGA	FACATATIVA	SOACHA	UBATE	GIRARDOT	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FELICITACIONES	17	38	10	6	2	73	77%
SUGERENCIAS	2	6	4		2	14	15%
SIN IDENTIFICAR	2	4	2			8	8%
TOTAL GENERAL	21	48	16	6	4	95	100%
PORCENTAJE	22%	51%	17%	6%	4%	100%	

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.

Con un porcentaje del 77%, se destaca las felicitaciones que se encontraron en la apertura de los buzones en las diferentes unidades regionales en donde se identificó que la ciudadanía resalto el buen comportamiento en cuanto a la buena gestión, labor de los funcionarios como también, el buen servicio.

Por otra parte con un porcentaje del 15% están las sugerencias en donde la ciudadanía brinda a la institución aspectos que se requiere mejorar dentro de la institución.



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 6

Con un porcentaje del 8%, se encontró formatos que no se identificó que tipo de petición realizó la ciudadanía, si era una felicitación o unas sugerencias dadas que por su mal estado no se pudo revisar bien.

Sin otro particular, quedo atenta a sus recomendaciones.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads 'Sonia Arévalo Valdés'.

SONIA AREVALO VALDES
Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: (Sonia Arévalo Valdés)

17-30.7