



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 1 de 7

12.2.

Fusagasugá, 2024-01-26.

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 2023, a continuación, se presenta la información de manera estadística de este comportamiento.

COMPORTAMIENTO DE PETICIONES

Durante este periodo se presentaron 279 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 PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	113	41%
DERECHO DE PETICION	83	30%
RECLAMO	55	20%
QUEJA	10	4%
FELICITACION	9	3%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	8	3%
DENUNCIA	1	0%
TOTAL GENERAL	279	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

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 2 de 7

Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede identificar que con un porcentaje del 41% el mayor número de solicitudes están relacionadas con las peticiones de información, en donde lo más solicitados por la comunidad ha sido Certificaciones, Procesos Académicos, Reintegro, Inscripción de Materias, Certificado Laboral, Calificaciones, Verificaciones Académicas, Horarios, entre los más reiterativo.

Seguido se encuentra los derechos de petición con un porcentaje del 30%, en donde lo más solicitado en este periodo fue Procesos Académicos, Reintegro, Certificaciones, Solicitud de Información, Inscripciones y calificaciones, entro otros.

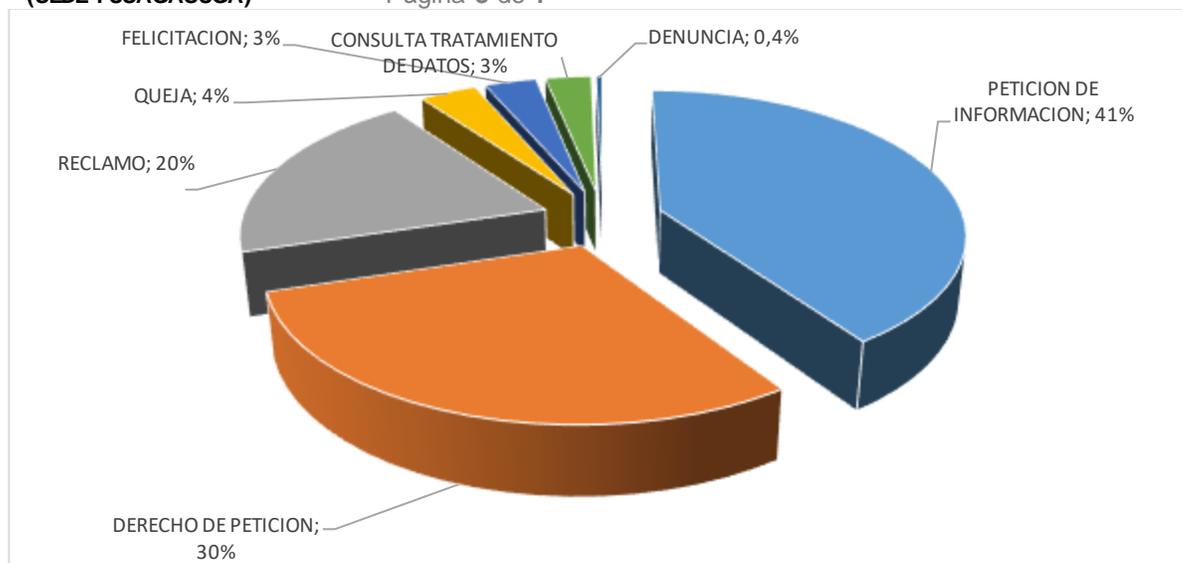
Los reclamos con un porcentaje del 20% en donde las solicitudes más reiterativas son Calificaciones, Horarios, Devoluciones, Procesos Académicos, Inscripción de Materias, Reporte de Condiciones Inseguras, Solicitud de Documentos e Inconveniente de Plataforma.

Para el tema de Felicitaciones dentro de este semestre se recibió un porcentaje del 3% la cuales fueron interpuestas mediante el sistema de atención e información al ciudadano SAIC, en donde se reconoce la gestión y el servicio por parte de los funcionarios y docentes de la Universidad de Cundinamarca.

Por otra parte, en lo que tiene que ver con queja para este periodo fue del 4%, consulta tratamiento de datos 3%, y denuncias un 0.4% en donde las solicitudes radicadas son en temas de: Procesos académicos, comportamiento estudiante, información general admisiones, protección datos personales, comportamiento docente, comportamiento administrativo, incidentes ambientales, caracterización, solicitud de información, acoso escolar y discriminación por origen.

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 3 de 7



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 petición de información, derechos de petición y reclamos.

MEDIOS UTILIZADOS

Medios utilizados por la ciudadanía para interponer peticiones a la institución en el segundo periodo de esta vigencia:

TIPO DE PETICIÓN / MEDIO USADO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1		7	8
DENUNCIA			1	1
DERECHO DE PETICION	32	12	39	83
FELICITACION	4		5	9
PETICION DE INFORMACION	44	3	66	113
QUEJA	4		6	10
RECLAMO	24	4	27	55
TOTAL GENERAL	109	19	151	279
PORCENTAJE	39%	7%	54%	



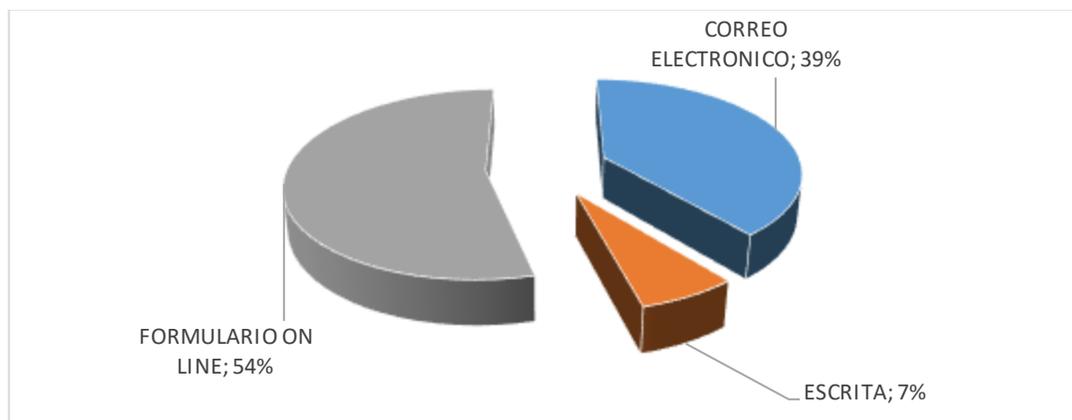
– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 4 de 7

Según la tabla anterior, uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para este segundo semestre es el formulario on line con un porcentaje del 54% en donde se radicaron peticiones como: Consulta tratamiento de datos, Denuncia, Derecho de Petición, Felicitación, Petición de Información, queja y Reclamo, en donde los temas más reiterativos fueron: Reintegro, Inscripción de materias, Calificaciones, Procesos académicos, Horarios, Solicitud de documentos, e Información general admisiones.

Seguido se encuentra el correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje del 39% en donde se radicaron consulta tratamiento de datos, Derecho de petición, Felicitación, Petición de información y Queja en donde los temas más reiterativos fueron Certificaciones, Procesos académicos, Calificaciones, Verificaciones académicas y Solicitud de información.

Por otra parte, con un porcentaje del 7%, se tiene el medio escrito de los cuales se tramitaron mediante las oficinas de correspondencia de la Sede, Seccionales y Extensiones las peticiones como derechos de peticiones, peticiones de información y reclamos, en donde los temas más reiterativos fueron Solicitud de información, Procesos académicos y Horarios.



De acuerdo a lo anteriormente mencionado en la gráfica se puede visualizar los porcentajes de usabilidad de los medios utilizados por la ciudadanía, como también su preferencia.



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 7

APERTURA DE BUZONES

Para este segundo 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.

Para este segundo semestre según el cronograma establecido por control interno se realizaron las aperturas de buzones del segundo y tercer trimestre de la vigencia 2023, 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 221 formatos SACF001 los cuales fueron clasificados de manera manual para poder construir la siguiente tabla.

SEGUNDA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2023

SEDE, SECCIONAL O EXTENSIÓN	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
ÚBATE	28	0	28
CHÍA	22	3	25
FUSAGASUGÁ	47	16	63
BOGOTÁ	0	0	0
EL VERGEL	0	0	0
FACATATIVÁ	9	1	10
SOACHA	10	0	10
ZIPAQUIRÁ	0	0	0
GIRARDOT	7	0	7
TOTAL	123	20	143
PORCENTAJE	86%	14%	

Dentro de la apertura realizada en el segundo trimestre se identificó que del total de la información encontrada el 86% corresponde a felicitaciones en donde se destaca el buen servicio y la gestión realizada por los funcionarios de la Universidad y en el 14% en sugerencias en donde se identificó temas en programas académicos, atención al ciudadano, aulas virtuales, infraestructura, soporte técnico y insumo para la biblioteca.



– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 7

TERCERA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2023

SEDE, SECCIONAL O EXTENSIÓN	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL GENERAL
FACATATIVA	4	50	54
CHÍA	5	8	13
FUSAGASUGÁ	4	10	14
SOACHA	4	4	8
GIRARDOT	0	1	1
UBATÉ	8	30	38
TOTAL	25	103	128
PORCENTAJE	20%	80%	

Para el tercer trimestre de la vigencia de 2023, dentro de la apertura de los buzones se encontró que del total de la información hallada el 80% corresponde a Felicidades en donde se destaca la buena gestión y servicio de los funcionarios de la Universidad de Cundinamarca y el 20% que corresponde a sugerencias relacionadas a temas de suministros, infraestructura, seguridad y salud en el trabajo y capacitaciones.

CONSOLIDADO APERTURA SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

SEDE, SECCIONAL O EXTENSIÓN	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
ÚBATE	58	8	66
CHÍA	30	8	38
FUSAGASUGÁ	57	20	77
BOGOTÁ	0	0	0
EL VERGEL	0	0	0
FACATATIVÁ	59	5	64
SOACHA	14	4	18
ZIQUAIRÁ	0	0	0
GIRARDOT	8	0	8
TOTAL	226	45	271
PORCENTAJE	83%	17%	



– (SEDE FUSAGASUGA) – Página 7 de 7

En el consolidado de las aperturas realizadas en el segundo semestre de la vigencia 2023, se puede reflejar que de la información encontrada en total se recibieron 271 solicitudes de las cuales el 83% corresponde a felicitaciones y el 17% a sugerencias.

Teniendo en cuenta el consolidado de las aperturas de los buzones, se identificó que la sede de Fusagasugá presentó más solicitudes, luego se encuentra la Seccional de Ubaté y por último la Extensión de Facatativa.

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