

# INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2021

## PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2021

### UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto: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*

## tabla de contenido

Introduccion .....	1
1. Resultado de las solicitudes recibidas en la ucundinamarca s21 .....	3
periodo 01 de enero al 31 de marzo del 2021 .....	3
1.1 Análisis comparativo de pqrsd recibidas en relación con trimestre del año anterior 5	
1.2 Comportamiento mensual de la totalidad de las pqrsfyd recibidas .....	6
1.3 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.....	7
2. Reporte de PQRSFYD por area .....	8
3. Solicitudes por clase de asunto recepcionadas .....	9
periodo 01 de enero al 31 de marzo el 2020 .....	9
3.1. Quejas y Reclamos .....	11
3.2. Derechos de Petición .....	12
3.3. Petición de Información .....	13
3.4. Felicitaciones.....	16
4. Solicitudes por tipo de radicación .....	17
5. Reporte de PQRSFYD direccionadas .....	18
6. Reporte PQRSFYD abiertas y cerradas.....	21
7. Reporte de notificaciones .....	22
8. Reporte de calificacion.....	23
8.1 Percepcion de satisfacción .....	25
9. Conclusiones y Recomendaciones .....	33

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Solicitudes recibidas.....	3
Tabla 2	Análisis comparativo trimestres .....	5
Tabla 3	Comportamiento mensual PQRSFYD.....	6
Tabla 4	Reporte Por área.....	8
Tabla 5	Reporte por asunto.....	10
Tabla 6	Quejas y reclamos.....	11
Tabla 7	Sugerencias .....	12
Tabla 8	Derechos de Petición .....	13
Tabla 9	Denuncias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 10	Felicitaciones.....	16
Tabla 11	Peticiones de Información .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 12	Resumen tipo de Radicación .....	17
Tabla 13	Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de terminos .....	18
Tabla 14	Resumen Abiertas y cerradas .....	21
Tabla 15	Resumen Notificaciones.....	22
Tabla 16	Resumen Calificación.....	23

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Porcentaje solicitudes recibidas .....	3
Gráfico 2	porcentaje solicitudes clase asunto.....	9
Gráfico 3	Felicitaciones .....	16
Gráfico 4	solicitudes tipo de Radicación .....	17
Gráfico 5	PQRSFYD Direccionadas.....	19
Gráfico 6	PQRSFYD Abiertas y Cerradas .....	21
Gráfico 7	PQRSFYD Calificación .....	24
Gráfico 8	confiabilidad del sistema SAIC.....	26
Gráfico 9	Cumplimiento de términos.....	27
Gráfico 10	Capacidad de RespueSta.....	29
Gráfico 11	Accesibilidad .....	30
Gráfico 12	Infraestructura Adecuada.....	31
Gráfico 13	Satisfacción General .....	32

## INTRODUCCION

Durante el trimestre analizado, la gestión realizada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano muestra a continuación la discriminación estadística del movimiento presentado para dicho periodo dentro del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca**, el cual detalla el comportamiento de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, de igual manera se evidencia el resultado obtenido por el trabajo realizado de las diferentes áreas que componen nuestra institución, cumpliendo con los procedimientos establecidos al interior de la academia y de acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, lo anterior, con el fin de dar solución a cada una de las solicitudes instauradas por los ciudadanos en cumplimiento a las siguientes normas:

- **La Ley 190 de 1995**, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- **Decreto 2232 de 1995** en sus Art., 7, 8, 9 y 10, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos
- **Ley 1437 de enero de 2011**, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1755 de junio 30 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Resolución 160 del 06 de noviembre de 2014** de la Universidad de Cundinamarca por medio de la cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 2 de 37

- **Procedimiento SACP01** Atención a peticiones, quejas y reclamos.
- **Procedimiento SACP02** Atención a sugerencias y felicitaciones

La Universidad de Cundinamarca a través del Sistema de Atención e información al ciudadano (SAIC) y en cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, donde se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de las entidades públicas y para ello se tiene implementado diferentes mecanismos para que los ciudadanos puedan manifestarse y realizar sus solicitudes a nuestra Institución, como son:

- De manera personalizada y verbal oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.
- Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones, para manifestaciones escritas.
- Línea gratuita de atención telefónica 018000180414.
- A través de la página web [www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).
- Chat interactivo en la página web [www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) en el horario laboral de 08:00 am. a 12:00m y de 2:00pm. a 6:00pm días hábiles de lunes a viernes.
- Correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co)
- Buzones de Sugerencias y Felicitaciones

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados y tramitados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), donde se designa el funcionario del área competente quien es responsable en dar la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y normas internas, quien enviará la respectiva contestación para informar al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto.

Es así, como a lo largo del presente informe se da cuenta de las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, Felicitaciones y/o denuncias recibidos en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y

2

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 3 de 37  
Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

## 1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

### PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2021

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	166	47%
DERECHO DE PETICIÓN	122	35%
RECLAMO	50	14%
FELICITACIÓN	11	3%
QUEJA	1	0.3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>

Tabla 1

Solicitudes recibidas

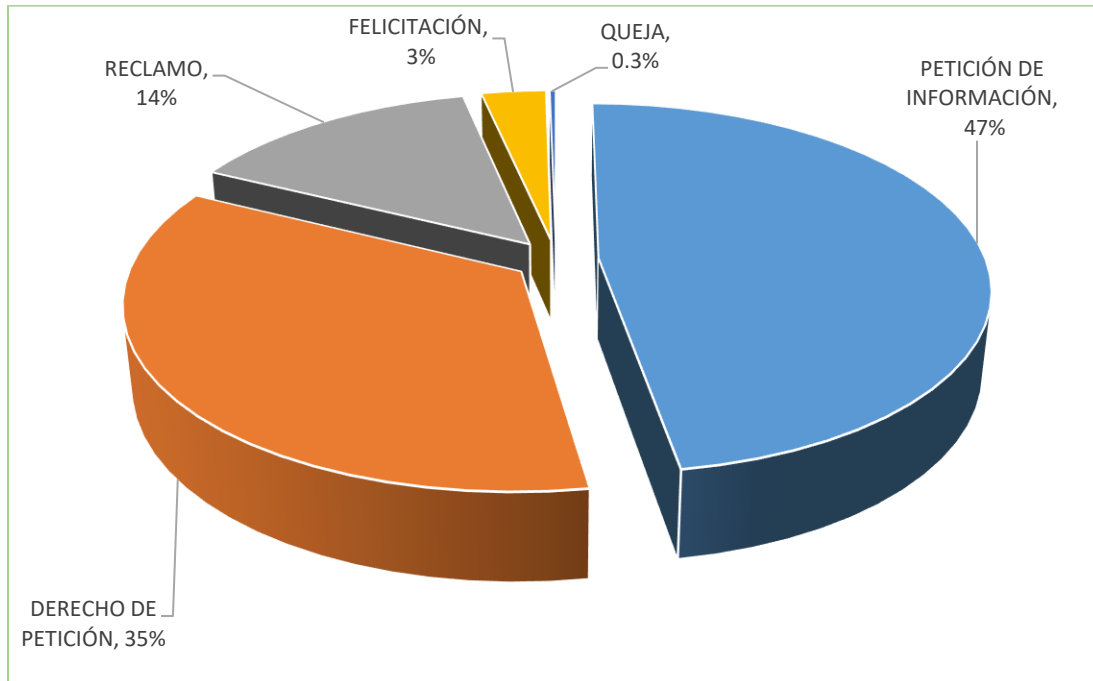


Gráfico 1

Porcentaje solicitudes recibidas

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 4 de 37

Durante el 1 de enero y el 31 de marzo del 2021, se recibió un total de 350 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100% por la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, que sirve de canal en la recepción, trámite y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas.

Del total de las 350 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información (166), las cuales presentan un incremento considerable frente al total registrado durante el periodo anterior, esto debido a la situación de aislamiento obligatorio decretado frente a la emergencia sanitaria, que ha llevado a la ciudadanía en general a utilizar los canales de atención como medio para obtener información y orientación frente a diferentes procesos de la Universidad que ahora se asumían desde la virtualidad.

Dentro de los Derechos de Petición que abarcan el 35% de las solicitudes, se ha identificado que entre los asuntos que las motivan, predomina la inconformidad con la devolución de matrícula, liquidación de matrícula, solicitud de reingreso, registro de materias, beneficio matrícula cero, ampliación fecha de pago matrícula, recibo y pago derechos de grado, procesos académicos.

Ahora bien, como se observa en la anterior grafica tenemos que se presentaron 50 Reclamos y 1 Queja durante el trimestre, se centran principalmente en devolución de matrícula, pago monitorias, liquidación de matrícula, registro de materias, solicitud certificado laboral, préstamo de equipo, beneficio matrícula cero, retiro de la universidad, reunión docente mercadotecnia.

De acuerdo con la tipología de las Felicitaciones (11) se evidencia el agradecimiento de la comunidad en general por el buen trato de los funcionarios y la calidad del servicio obtenido.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 37

### 1.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 1er trimestre 2020 y 1er trimestre 2021, con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las Peticiones de Información, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias.

TIPO DE PETICIÓN	1R TRIMESTRE DE 2020	1R TRIMESTRE DE 2021
DENUNCIA	1	0
DERECHO DE PETICIÓN	48	122
FELICITACIÓN	199	11
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	118	166
QUEJA	20	1
RECLAMO	41	50
SUGERENCIA	39	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>466</b>	<b>350</b>

Tabla 2

análisis comparativo trimestres

Al hacer un análisis, se puede evidenciar una disminución significativa del 25% en el 1r. Trimestre del 2021 esto en comparación con el 1r. Trimestre 2020. Donde se demuestra claramente una disminución en las Felicitaciones, sugerencias y Quejas, uno de los factores en cuanto a las felicitaciones y sugerencias es la no apertura de los buzones dado que en estos momentos se sigue manejando la modalidad virtual en la Universidad de Cundinamarca lo cual influye en estas dos tipificaciones.

En el presente periodo se puede evidenciar una disminución significativa con relación al trimestre anterior, lo cual se presentó 466 solicitudes versus 350 solicitudes en este trimestre, que obedece, por una parte, a la estrategia a un clic, en el sentido de atender las consultas e inquietudes de sus estudiantes, facilitando un canal adicional a los correos electrónicos el cual hace referencia a la herramienta Microsoft TEAMS, de sus respectivas dependencias, y cuya finalidad era garantizarles una respuesta oportuna, completa y de fondo, esta herramienta ha tenido una buena acogida en la Comunidad Universitaria, como



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 6 de 37  
también el agente virtual, el cual se ve reflejado en la disminución significativa del número de solicitudes del presente periodo analizado y por otra parte, a la continuidad de la emergencia sanitaria por el Covid-19 que atraviesa y sigue enfrentando el país, esta situación ha permitido un mayor uso de estos tipos de mecanismos de comunicación para buscar solución a las diferentes situaciones que enfrenta nuestra comunidad universitaria y ciudadanía en general.

## 1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFYD RECIBIDAS

A continuación, se presenta tabla desglosada donde se identifica dentro de este trimestre cual ha sido el mes con mayor número de solicitudes interpuestas por la ciudadanía en el 1er trimestre 2021, donde se ve reflejado el incremento y disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	81	50	35	166
DERECHO DE PETICIÓN	49	50	23	122
RECLAMO	28	12	10	50
FELICITACIÓN	1	1	9	11
QUEJA			1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>159</b>	<b>113</b>	<b>78</b>	<b>350</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>45%</b>	<b>32%</b>	<b>22%</b>	

Tabla 3

Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 45% de las PQRSFYD fueron en su mayoría interpuestas y tramitadas en el mes de enero, en su mayoría fueron peticiones de información, que estaban relacionada a los temas de registro materias, solicitud recibo pago de matrícula, solicitud de documentos, derechos de grado, entre otros, es importante resaltar que los estudiantes y la ciudadanía en general en el mes de enero hizo uso constante de los canales en línea como es el formulario online y el correo electrónico que tiene el proceso para interponer quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, peticiones de información, de igual manera, se identificaron la consulta de otros tipos de trámites para los cuales ya existen canales institucionales definidos como, por ejemplo, Plataforma institucional Opción SIS que tiene inmerso los tramites de admisiones y registro y gestión de formación y aprendizaje entre otros.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 37

Seguido con un porcentaje del 32% se evidencia que en el mes de febrero de 2021 se presentaron en su mayoría derechos de petición y peticiones de información donde las solicitudes están relacionadas a devoluciones de matrícula, liquidación de matrícula, solicitud de reingresos, registro académico, entre otros y con el 22% en el mes de marzo en donde se presentó en un cantidad mínima derechos de petición y peticiones de información las cuales manifestaron los ciudadanos temas de devoluciones de matrícula, solicitud de documentos, solicitud y tramite de homologación, procesos académicos, procesos de inscripción, entre otros, además con el personal asignado para la atención en el agente virtual de Seccionales y extensiones, como de la sede principal se procura dar respuesta directa a los inconvenientes e inquietudes realizadas por estudiantes y comunidad en general con la finalidad de continuar proporcionando un canal de orientación más directo.

### **1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN**

De acuerdo al reporte general 1er trimestre 2021, no se evidencia que para el presente trimestre se haya trasladado casos a otras entidades y/o institución por no competencia, teniendo en cuenta que los requerimientos allegados en el presente trimestre están relacionados con productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

### **1.4 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

Una vez revisado el reporte que se generó de las peticiones de información interpuestas por los peticionarios solicitando acceso a la información para este trimestre; se encontró que todas las solicitudes de información se dio respuesta y se entregó los documentos respectivos dado que la información solicitada era de propiedad del ciudadano como son constancias de estudio, certificados de notas, laborales, documentos del titular, certificaciones contractuales, los cuales fueron suministrados por las áreas correspondientes teniendo en cuenta el cumplimiento a la ley 1581 de 2012.

7

## 2. REPORTE DE PQRSFyD POR AREA

AREA	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PERIODO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	18	1	58		8	85	24%	24%
OFICINA DE TESORERIA	28		20		11	59	17%	41%
OFICINA DE PRESUPUESTO	15		5		3	23	7%	48%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5	2	11		1	19	5%	53%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS	3		10		4	17	5%	58%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	10		5		1	16	5%	63%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES	8	1	1	1	3	14	4%	67%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	1		10		2	13	4%	70%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		2	6			8	2%	73%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL	4				2	6	2%	74%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4				1	5	1%	76%
LABORATORIO GERENCIAL Y CONTABLE	1		2		1	4	1%	77%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL	1	1	2			4	1%	78%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			3			3	1%	79%
VICERRECTORIA ACADEMICA	2		1			3	1%	80%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES		2	1			3	1%	81%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1		2			3	1%	81%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2		1			3	1%	82%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	1		2			3	1%	83%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE			3			3	1%	84%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION			2			2	1%	85%
OFICINA DE CALIDAD	1		1			2	1%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA	1		1			2	1%	86%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION	1	1				2	1%	86%
DIRECCION JURIDICA			2			2	1%	87%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO	1				1	2	1%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA	1		1			2	1%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA			2			2	1%	89%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		1	1			2	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA			1		1	2	1%	90%
OFICINA DE COMPRAS	1		1			2	1%	90%
DIRECCION TRANSVERSAL CIENCIAS BASICAS	1					1	0%	91%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN CIENCIAS AMBIENTALES	1					1	0%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA			1			1	0%	91%
OFICINA DE GRADUADOS			1			1	0%	91%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLITICAS	1					1	0%	92%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA			1			1	0%	92%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA			1			1	0%	92%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			1			1	0%	93%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1					1	0%	93%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO			1			1	0%	93%
RECHAZADAS	8		5		11	24	7%	100%
Total general	122	11	166	1	50	350	100%	200%

Tabla 4

Reporte Por área

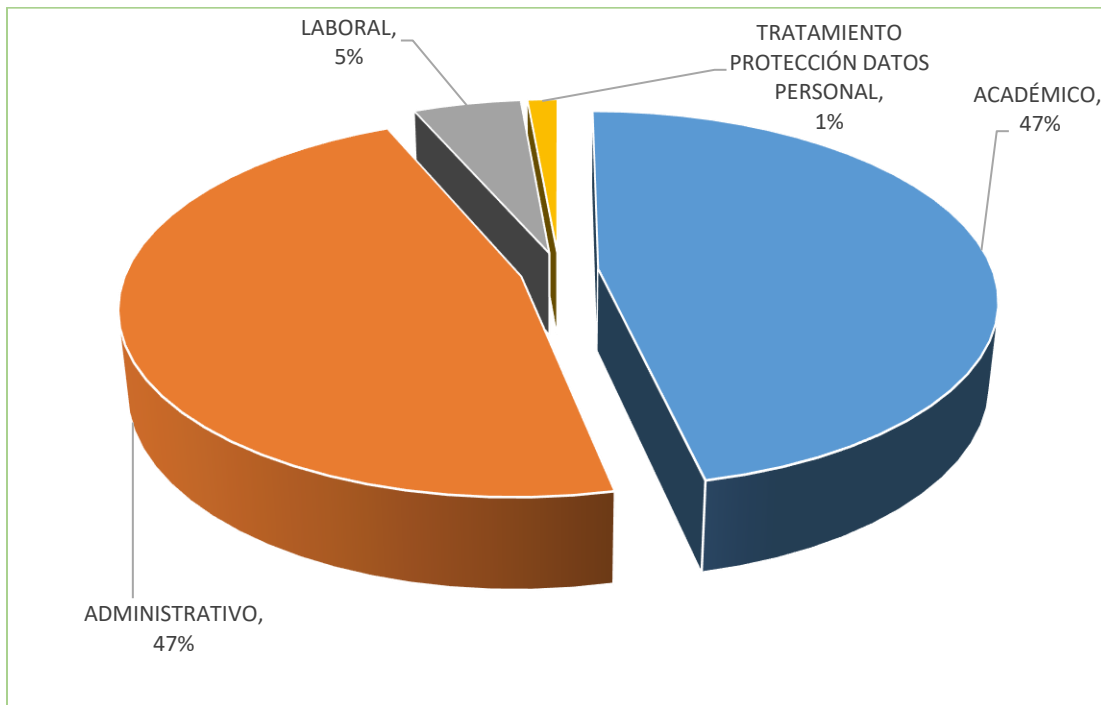
El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFyD fue la Oficina de Admisiones y Registro con 85 requerimientos correspondiente al 24%, abarcando temas como: certificados de estudios, Registro de matrícula estudiantes primer semestre, solicitud recibo pago derechos de grado, procesos de grado, procesos de inscripción y solicitud de constancias de estudio, entre otros.

En segundo lugar, se ubica la Oficina de tesorería con 59 solicitudes correspondiente al 17%, relacionada con temas de: beneficio matricula cero, liquidación de matrícula, solicitud recibo pago matricula, devoluciones de matrícula, ampliación fechas de pago, pagos de monitorias, entre otros.

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **9** de **37**  
Seguido la Oficina de Presupuesto, dio trámite y contesto 23 solicitudes instauradas a la institución, referente al tema de devoluciones de matrícula, pagos de orden contractuales, solicitud de información.

Es importante resaltar que los procesos de: Direcciones de Seccionales y Extensiones, Dirección Talento Humano, Dirección de Sistemas y Tecnología, Coordinaciones de programa; recibieron solicitudes que conciernen a temas de su competencia y que por ende fueron otorgadas las respuestas en los términos que establece la ley.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO EL 2020



*Gráfico 2 porcentaje solicitudes clase asunto*

De acuerdo a la gráfica anterior se desglosa a continuación tabla por tipo de PQRSFYD y clase de asunto.

TIPO DE PETICIÓN / ASUNTO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	97	55	11	3	166
DERECHO DE PETICIÓN	49	67	6		122
RECLAMO	14	33	1	2	50
FELICITACIÓN	2	9			11
QUEJA	1				1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>163</b>	<b>164</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>350</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>47%</b>	<b>47%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	

Tabla 5

Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, para la categoría administrativo se presentaron 164 solicitudes, en su gran mayoría relacionados con temas de devolución de matrícula y liquidación de matrícula los cuales fueron resueltos por el área financiera, también se presentaron reconocimientos a la buena labor por parte de los funcionarios de la Universidad manifestado por la ciudadanía, otro de los temas que se encontró fue la solicitud de documentos, beneficio matricula cero, solicitud de constancias de estudio las cuales fueron tramitadas por el proceso de Admisiones y Registro.

Ahora bien, el asunto académico contó con un porcentaje del 47% equivalente a 163 solicitudes, detallado principalmente en novedades de registro académico, solicitud de reingreso, procesos académicos, beneficio matricula cero, solicitud y trámite para homologaciones, información de programas académicos, préstamo de equipo, cargue documentos para estudiantes de primer semestre, entre otros caso de cara al estudiante.

En el presente periodo se presentaron 18 casos correspondientes al asunto laboral equivalente al 5%, correspondientes a solicitudes de información sobre temas de solicitud de certificados laborales, solicitud de documentos, pago de monitorias, aportes de seguridad social y demás solicitudes que hacen referencia al asunto laboral.

En el primer trimestre de 2021 se presentaron 5 casos relacionado con el TRATAMIENTO DE DATOS personales, los cuales en su mayoría llegan a través del correo de [protecciondedatos@ucundinamarca.edu.co](mailto:protecciondedatos@ucundinamarca.edu.co). Las solicitudes corresponden a estudiantes



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 11 de 37  
que requieren se actualice el documento de identidad, es decir, cambio de Tarjeta de identidad a Cedula de Ciudadanía, y estudiantes que requieren el formato de autorización protección de datos personales.

De acuerdo a los asuntos antes descritos, a continuación, se presenta de forma específica y por tipo de PQRSyD, las solicitudes más reiterativas que fueron instauradas por la Comunidad Universitaria y Ciudadanía en general.

### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
DEVOLUCIÓN DE MATRÍCULA	9	18%	18%
PAGO MONITORIAS	8	16%	33%
LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	7	14%	47%
REGISTRO DE MATERIAS	5	10%	57%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	2	4%	61%
PRESTAMO DE EQUIPO	2	4%	65%
BENEFICIO MATRICULA CERO	2	4%	69%
RETIRO DE LA UNIVERSIDAD	2	4%	73%
REUNION DOCENTE MERCADOTECNIA	2	4%	76%
PROCESO DE GRADO	1	2%	78%
INCONVENIENTE SIM CARD CONECTIVIDAD	1	2%	80%
CUMPLIMIENTO CONTRATO DOCENTE	1	2%	82%
SOLICITUD REVISIÓN CARPETA GRADO	1	2%	84%
INCONVENIENTE INGRESO PLATAFORMA	1	2%	86%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	2%	88%
PAGO DERECHOS DE GRADO	1	2%	90%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	2%	92%
TRAMITE DOCUMENTOS PARA EXTERIOR	1	2%	94%
CONSULTA PROCESO DISCIPLINARIO	1	2%	96%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES	1	2%	98%
PEDAGOGIA DOCENTE	1	2%	100%
Total general	51	100%	200%

Tabla 6

Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 51 reclamos y quejas, y luego de hacer un análisis de Pareto se pudo identificar que el asuntos con más reiteración está relacionado con las devolución de matrícula, pago monitorias, liquidación de matrícula, registro de

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 12 de 37  
materias, solicitud certificado laboral, préstamo de equipo, beneficio matricula cero, retiro de la universidad, reunión docente mercadotecnia, proceso de grado, inconveniente sim card conectividad, cumplimiento contrato docente, solicitud revisión carpeta grado, inconveniente ingreso plataforma, solicitud certificado de notas, pago derechos de grado

### 3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
DEVOLUCIÓN DE MATRÍCULA	20	16%	16%
LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	13	11%	27%
SOLICITUD DE REINGRESO	9	7%	34%
REGISTRO DE MATERIAS	8	7%	41%
BENEFICIO MATRICULA CERO	8	7%	48%
AMPLIACIÓN FECHA DE PAGO MATRICULA	6	5%	52%
RECIBO Y PAGO DERECHOS DE GRADO	6	5%	57%
PROCESOS ACADEMICOS	5	4%	61%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	4	3%	65%
VALIDACIÓN PAGO MATRICULA	2	2%	66%
SOLICITUD REINGRESO	2	2%	68%
VERIFICACIÓN PAGO MATRÍCULA	2	2%	70%
REVISIÓN PROMEDIOS	2	2%	71%
DESANOTACIÓN DE SANCION	2	2%	73%
PAGO ORDEN CONTRATUAL	2	2%	75%
ASIGNACIÓN FUNCIONES LABORALES	1	1%	75%
SOLICITUD PAGO DE PENSIÓN	1	1%	76%
CONCURSO DOCENTE MUSICA	1	1%	77%
ESTADO CUENTA DE COBRO	1	1%	78%
CORRECCIÓN SOLICITUD	1	1%	79%
LIQUIDACIÓN CREDITO ICETEX	1	1%	80%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	1%	80%
LIQUIDACIÓN DE CONTRATO	1	1%	81%
SOLICITUD PAGO CONTRACTUAL	1	1%	82%
CALIFICACIONES	1	1%	83%
TRAMITE DE HOMOLOGACIÓN	1	1%	84%
PAGO CONTRATO AÑOS ANTERIORES	1	1%	84%
CUMPLIMIENTO HORARIO DE CLASE	1	1%	85%
PAGO MATRICULA	1	1%	86%
SOLICITUD CUOTA ALIMENTARIA	1	1%	87%
PAGO CONTRATO PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	1%	88%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1%	89%
PROCESO DE GRADO	1	1%	89%
SOLICITUD DERECHOS DE GRADO	1	1%	90%

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
CAMBIO DE PENSUM	1	1%	91%
SOLICITUD PAGO CONTRATO	1	1%	92%
CAMBIOS DE HORARIOS	1	1%	93%
CONTRATO DOCENTE	1	1%	93%
REINGRESO Y LIQUIDACIÓN MATRICULA	1	1%	94%
TRAMITE RECLAMAR DIPLOMA	1	1%	95%
CANCELACIÓN NUCLEO TEMATICO	1	1%	96%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	1	1%	97%
SOLICITUD ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	1%	98%
BENEFICIO GENERACIÓN E	1	1%	98%
SOLICITUD CERTIFICACIÓN LABORAL	1	1%	99%
CARGUE DOCUMENTOS PRIMER SEMESTRE	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	122	100%	200%

Tabla

Derechos de petición

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 122 Derechos de Petición, correspondientes al 35% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, en temas concernientes a: devolución de matrícula, liquidación de matrícula, solicitud de reingreso, registro de materias, beneficio matricula cero, ampliación fecha de pago matricula, recibo y pago derechos de grado, procesos académicos, solicitud constancia de estudio, validación pago matricula, solicitud reingreso, verificación pago matrícula, revisión promedios, des anotación de sanción, pago orden contractual.

Es de notar que así como se identificó en las quejas y reclamos la solicitud más reiterativas en cuanto a las devoluciones de matrícula esta también se presentó en los derechos de petición en donde es una de las solicitudes de mayor porcentaje dada esta situación por los comunicados emitidos por el consejo académico en cuanto a los estudiantes que van a sustentar trabajo de grado.

### 3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	14	8%	8%
REGISTRO DE MATERIAS	12	7%	16%
SOLICITUD RECIBO PAGO MATRICULA	9	5%	21%
SOLICITUD Y TRAMITE DE HOMOLOGACIÓN	7	4%	25%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	7	4%	30%

-(SEDE FUSAGASUGA) -

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD Y TRAMITES DE REINGRESO	7	4%	34%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	7	4%	38%
SOLICITUD Y TRAMITES DE CONSTANCIA DE ESTUDIO	7	4%	42%
CARGUE DOCUMENTOS PRIMER SEMESTRE	6	4%	46%
INFORMACIÓN PROGRAMAS ACADÉMICOS	6	4%	49%
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	5	3%	52%
BENEFICIO MATRICULA CERO	4	2%	55%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	4	2%	57%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	4	2%	60%
PROCESO DE GRADO	4	2%	62%
FORMATO AUTORIZACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	3	2%	64%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	2%	66%
TRAMITE DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	3	2%	67%
PROCESOS ACADEMICOS	3	2%	69%
SOLICITUD TRANSFERENCIA EXTERNA	2	1%	70%
PREMIOS BINGO CAFAM	2	1%	72%
CUPOS OPCIONALES (CEDER)	2	1%	73%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1%	74%
VALIDACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	2	1%	75%
VALIDACIÓN DE MATERIAS	2	1%	77%
TRAMITE PROCESO DE GRADO	1	1%	77%
CONCURSO DOCENTE MUSICA	1	1%	78%
SOLICITUD CONTENIDOS PROGRMATICOS	1	1%	78%
CONSIGNACIÓN APORTES DE SEGURIDAD SOCIAL	1	1%	79%
INFORMACIÓN PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	1%	80%
PRESENTACIÓN PRUEBA	1	1%	80%
INFORMACIÓN INTERNACIONALIZACION 2021	1	1%	81%
INCONVENIENTE FICHA DE CARACTERIZACIÓN	1	1%	81%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	82%
PROCESO DE INDUCCIÓN	1	1%	83%
SOLICITUD LICENCIA MICROSOFT TEAMS	1	1%	83%
AMPLIACIÓN FECHA DE PAGO MATRICULA	1	1%	84%
INQUIETUD PRUEBA ICFES	1	1%	84%
ASIGNACIÓN DE CODIGO	1	1%	85%
NOTIFICACION APOYO CONECTIVIDAD	1	1%	86%
INCOVENIENTES CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	86%
INFORMACIÓN OPCION DE GRADO	1	1%	87%
PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD PRACTICAS	1	1%	87%
SOLICITUD CONVENIO O BECA	1	1%	88%
VALIDACION DE INFORMACIÓN	1	1%	89%
BENEFICIO PROGRAMAS SOCIECONOMICOS	1	1%	89%
VALIDACIÓN PAGO MATRICULA	1	1%	90%

-(SEDE FUSAGASUGA) -

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD HORARIO DE CLASE	1	1%	90%
ACTIVACIÓN REINGRESO	1	1%	91%
BENEFICIO SEGURO ESTUDIANTIL	1	1%	92%
RESTABLECER CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	92%
TRAMITE CARGUE DESCUENTO ELECTORAL	1	1%	93%
REVISIÓN DOCUMENTOS PRIMER SEMESTRE	1	1%	93%
TRAMITE ENTREGA DE EQUIPO	1	1%	94%
REVISIÓN HORARIO	1	1%	95%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	1	1%	95%
INFORMACIÓN DE SYLLABUS	1	1%	96%
SOLICITUD CERTIFICACION CONTRACTUAL	1	1%	96%
RECIBO DE PAGO CURSO PROFUNDIZACIÓN	1	1%	97%
CANCELACIÓN NUCLEO TEMATICO	1	1%	98%
AUXILIA ECONOMICO MOVILIDAD	1	1%	98%
AUXILIO DE TRANSPORTE	1	1%	99%
ACLARACIÓN RECIBO DE PAGO	1	1%	99%
PROCESO DE REINGRESO	1	1%	100%
Total general	166	100%	200%

Tabla 7

Peticion de Informacion

El comportamiento en cuanto a peticiones de información arrojo como resultado 166 requerimientos en materia de: solicitud certificado de notas, devolución de matrícula, proceso de grado, formato autorización protección de datos personales, solicitud de información, tramite devolución de matrícula, procesos académicos, solicitud transferencia externa, premios bingo Cafam, cupos opcionales, actualización de datos personales, validación académica y de títulos y validación de materias, estas solicitudes se dan porque la ciudadanía requiere conocer como son los tramites que se debe hacer ante la institución.

Por consiguiente, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC y el agente virtual posibilitan espacios comunicativos en tiempo real para dar el acompañamiento y la personalización, la idea de MEDIT es permitir la personalización de los servicios académicos, formativos, educativos y tecnológicos a disposición de los agentes de la comunidad universitaria.



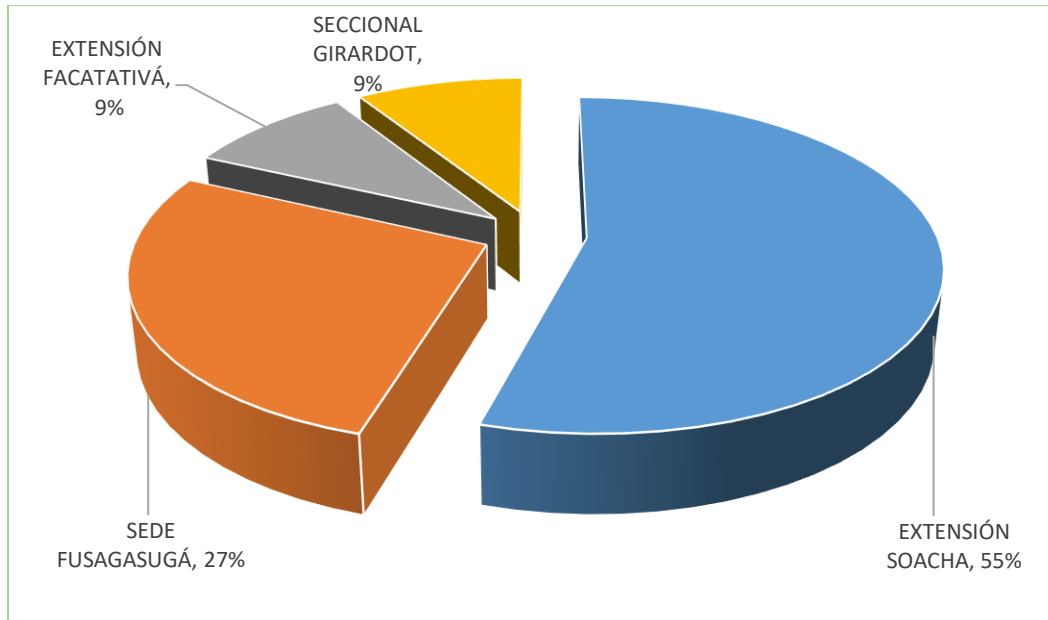


Gráfico 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	9	82%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION	2	18%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Tabla 8

felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 11 felicitaciones realizadas por medio del formulario online, correspondientes a la Sede Fusagasugá, Seccional Girardot, Extensión Facatativá y Soacha con porcentajes de 27%, 9%, 9% y 55% respectivamente. Resaltando el reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios de estas sedes.

Como factor importante, la comunidad en general reconoce el buen trato, disposición, la oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias, también la importancia del buen servicio que se ofrece en la institución.

Es importante mencionar que se presentó disminución de las felicitaciones en comparación con el periodo inmediatamente anterior. Esto debido a que en el marco de la Emergencia

-(SEDE FUSAGASUGA) –  
Sanitaria por el Covid-19, la Universidad no ha realizado la apertura de Buzones de Sugerencias y Felicitaciones, el cual se realiza trimestralmente en compañía de la oficina de Control Interno.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	54	9	59	122
FELICITACIÓN			11	11
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20	2	144	166
QUEJA	1			1
RECLAMO	4		46	50
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>79</b>	<b>11</b>	<b>260</b>	<b>350</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>23%</b>	<b>3%</b>	<b>74%</b>	

Tabla 98

Resumen tipo de Radicación

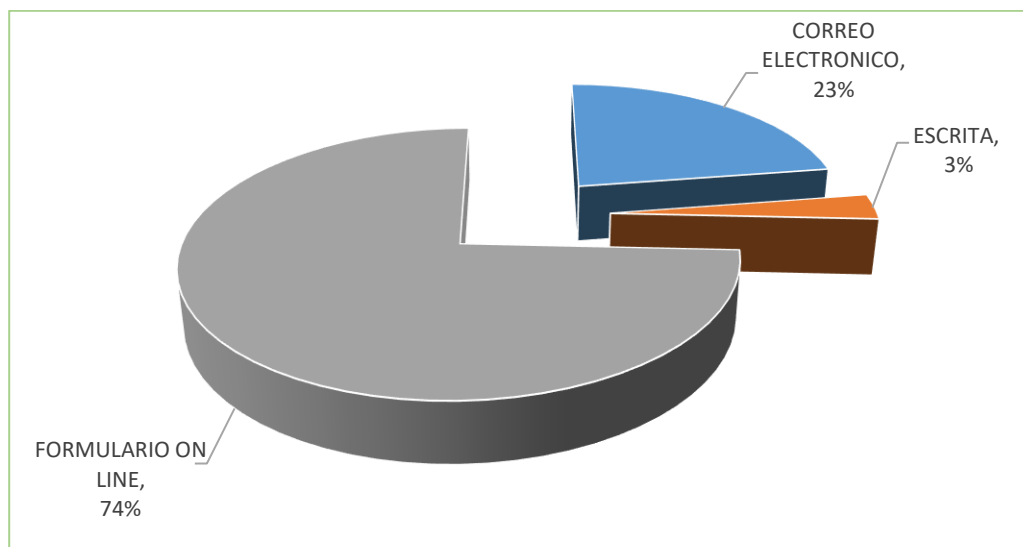


Gráfico 4

solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 1er. Trimestre 2021 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 74%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Se identificó que el uso de

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **18** de **37**  
este medio fue para realizar en su mayoría Peticiones de Información, Derechos de Petición Reclamos, Queja, Felicitaciones.

Seguido el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co cuenta con un porcentaje de usabilidad del 23%, dado que es uno de los canales de comunicación dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general puedan manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución.

El medio escrito siendo los medios presenciales (buzones físicos, personal y escrito) los de menor uso, con sólo un 3%. Como se ha informado anteriormente, el uso de los buzones se concentraba en la Sede, Seccionales y Extensiones. Sin embargo, dado el cierre de los campus ante las condiciones de salud pública, su uso se limitó a los meses del último trimestre 2019.

En cuanto a la presentación y radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se observa que los usuarios prefieren más hacerlo de manera escrita por medios virtuales, que a través de llamada telefónica por medio de Microsoft Teams.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, es importante aclarar que el Agente virtual en los últimos meses atendió un alto número de solicitudes, en razón a que, se continuó con la virtualidad, promoviendo el posicionamiento del espacio virtual de asesoría quienes le brindaron una mayor atención en tiempo real al ciudadano.

### 5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2021 Fecha Final: 31-03-2021

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	113	32%	9	3%	122
FELICITACION	11	3%	0	0%	11
PETICION DE INFORMACION	152	43%	14	4%	166

-(SEDE FUSAGASUGA) –

QUEJA	1	0%	0	0%	1
RECLAMO	47	13%	3	1%	50
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>324</b>	<b>93%</b>	<b>26</b>	<b>7%</b>	<b>350</b>

Tabla 10

Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos

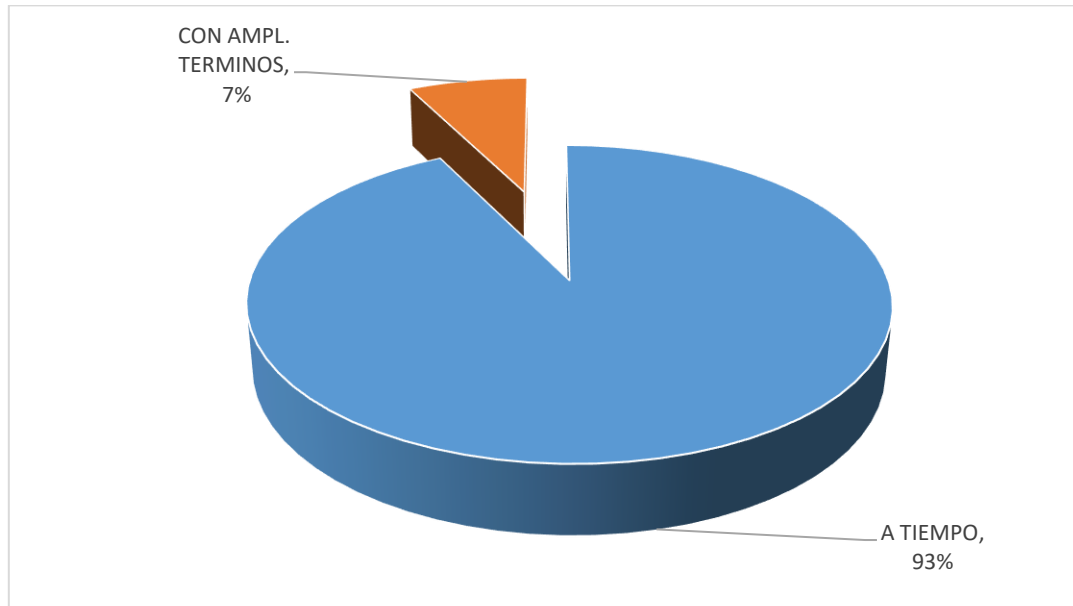


Gráfico 5 PQRSFYD Direccionadas

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), El aplicativo SAIC – Servicio de Atención e información al Ciudadano se parametrizo con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder.

En este sentido, para el primer trimestre de 2021, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, denuncias y felicitaciones) el 93% corresponde a 324 solicitudes que fueron resueltas a tiempo por los funcionarios competentes. el restante 7% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requiere realizar una búsqueda manual de documentos físicos históricamente, como también que la información se debe construir con

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **20** de **37**  
otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo, por lo que aún se encuentran dentro de los plazos establecidos para dar solución.

Es de recalcar que durante el presente año, *debido a la coyuntura por la pandemia Covid-19 y atención a los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional, para atender las peticiones, específicamente lo señalado en el Artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho, "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Presidente de la República, (...)*

*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

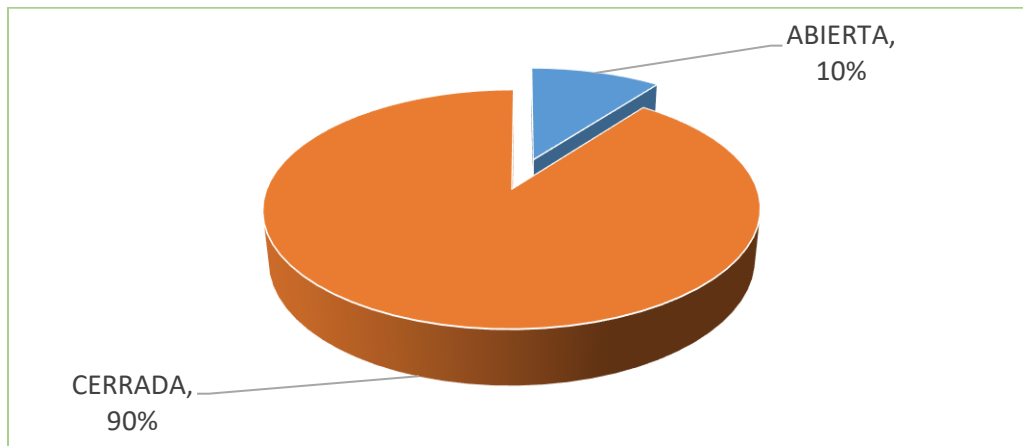


-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 21 de 37  
En este sentido, como puede observarse en cada uno de los informes trimestrales, el promedio de tiempo de respuesta, supera los días exigidos en la Ley 1755 de 2015.

## 6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	36	10%
CERRADA	314	90%
TOTAL	350	100%

*Tabla 9 Resumen Abiertas y cerradas*



*Gráfico 6 PQRSFyD Abiertas y Cerradas*

A la fecha 31 de marzo de 2021, se dio trámite y respuesta al 90% del total de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas las PQRSFyD, correspondientes al 10%.

Por consiguiente, el 90% de las respuestas fueron enviadas al peticionario por medio del Sistema de Atención e Información al Ciudadano y correo electrónico de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano dada la información suministrada por el peticionario del medio por el cual requerían ser notificados.

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 22 de 37  
El 10% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta de las dependencias.

## 7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

<b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b>	
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES	
Solicitud del reporte:	Fecha Inicial: 01-01-2021 Fecha Final: 31-03-2021
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	2
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	2
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	123
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	186
GESTIÓN DOCUMENTAL	9
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	36
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	24
GESTIÓN JURÍDICA	16
GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO	9
GESTIÓN GRADUADOS	4
GESTIÓN FINANCIERA	693
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	12
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	8
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	87
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	26
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	18
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	189
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	12
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	20

Tabla 10

Resumen Notificaciones

En cumplimiento al procedimiento SACP001, el sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los ciudadanos, enviando notificaciones cada tres días al correo electrónico institucional de cada funcionario competente con el fin de recordar las solicitudes pendientes por contestar, estas notificaciones informan que según procedimiento interno, la fecha limite venció en su

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **23** de **37**  
 término inicial y por ende debe dar respuesta a la mayor brevedad posible. Igualmente se construye y envía un cuadro de seguimiento a los funcionarios competentes de las PQRSFyD pendientes por resolver

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el 1er trimestre 2021 se generaron 1.476 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Financiera 47%, Gestión Admisiones y Registro 13%, Gestión Formación y Aprendizaje 17% y Gestión de Servicio de Atención al Ciudadano 8%.

## 8. REPORTE DE CALIFICACION

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2021 Fecha Final: 31-03-2021

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	19	15%
SE CUMPLE PLENAMENTE	110	85%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

*Tabla 11*

*Resumen Calificación*

-(SEDE FUSAGASUGA) –

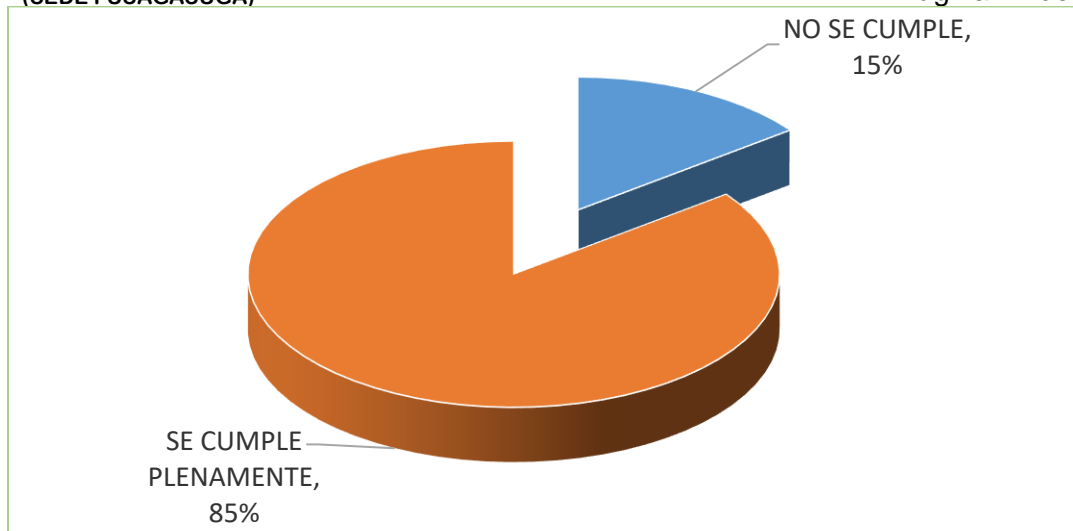


Gráfico 7 PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 15, una participación de 129 usuarios correspondiente al 37% del total de las PQRSFYD del 1er trimestre 2021, siendo una muestra representativa en la realización de la calificación a la gestión realizada por el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano.

El 85% de los usuarios califico que se cumple plenamente con la gestión realizada por ésta área y se encuentran satisfechos como también manifiestan que las respuestas dadas cumplen con las expectativas que tenían en las solicitudes radicadas y el restante 15% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con relación a las respuestas dadas por la institución, también se evidencia el desconocimiento en los tiempos de respuesta de las peticiones con relación a la ley.

Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con lo establecido en las normas externas e interna para emitir respuesta a una petición.

### **8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN**

Con el propósito de asegurar una gestión eficiente y participativa en el Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano se estableció y puso a disposición de la Ciudadanía en general la herramienta de medición (encuesta de satisfacción) en la página [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano), para evaluar el grado de satisfacción teniendo en cuenta la metodología SERVQUAL que plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indagará algunos de estos que están relacionados con el proceso, los cuales son: confiabilidad; Capacidad de respuesta; disponibilidad y accesibilidad a la información; y elementos tangibles.

Para este proceso son muy importantes los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios, ya que con estos se puede identificar la percepción e implementar acciones de mejora no solo al proceso sino también a la institución.

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo del 2021, con una participación de 21 ciudadanos que realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano y/o por el enlace anexo a los correos institucionales una vez se notifica del envío a la respectiva respuesta de la PQRSFyD.

**Pregunta 1. ¿Recibió por correo electrónico su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC)?**



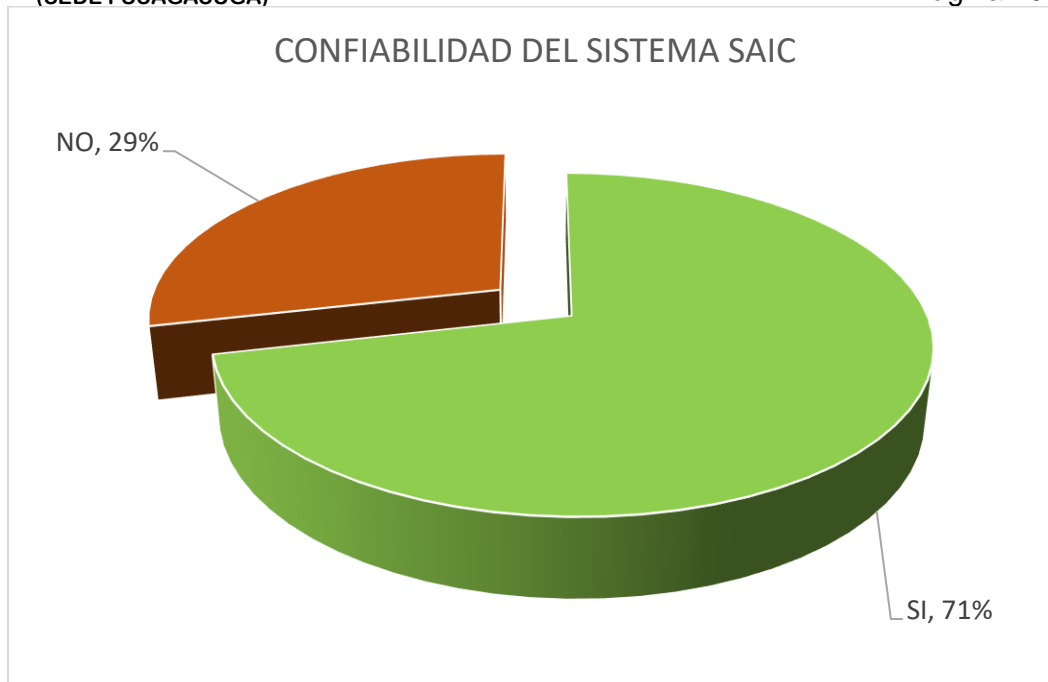


Gráfico 8 confiabilidad del sistema SAIC

El gráfico No. 8 nos permite identificar la confiabilidad del sistema SAIC, en cuanto al envío de la notificación de trámites y respuesta a las solicitudes realizadas; Por lo que es utilizado como herramienta operativa de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

Por consiguiente, con un porcentaje del 71% de los participantes, califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite de su solicitud, sin embargo, el 29% restante manifiesta no recibir sus notificaciones de trámite.

La inconformidad se presenta porque el usuario no hace seguimiento a través del número de radicado, no revisa el correo electrónico suministrado, o los usuarios en algunos casos no actualizan el correo electrónico al momento de diligenciar el formulario online de la solicitud.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 27 de 37

**Pregunta 2. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dio dentro de los términos establecidos para resolver su petición, después de su recepción? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles).**

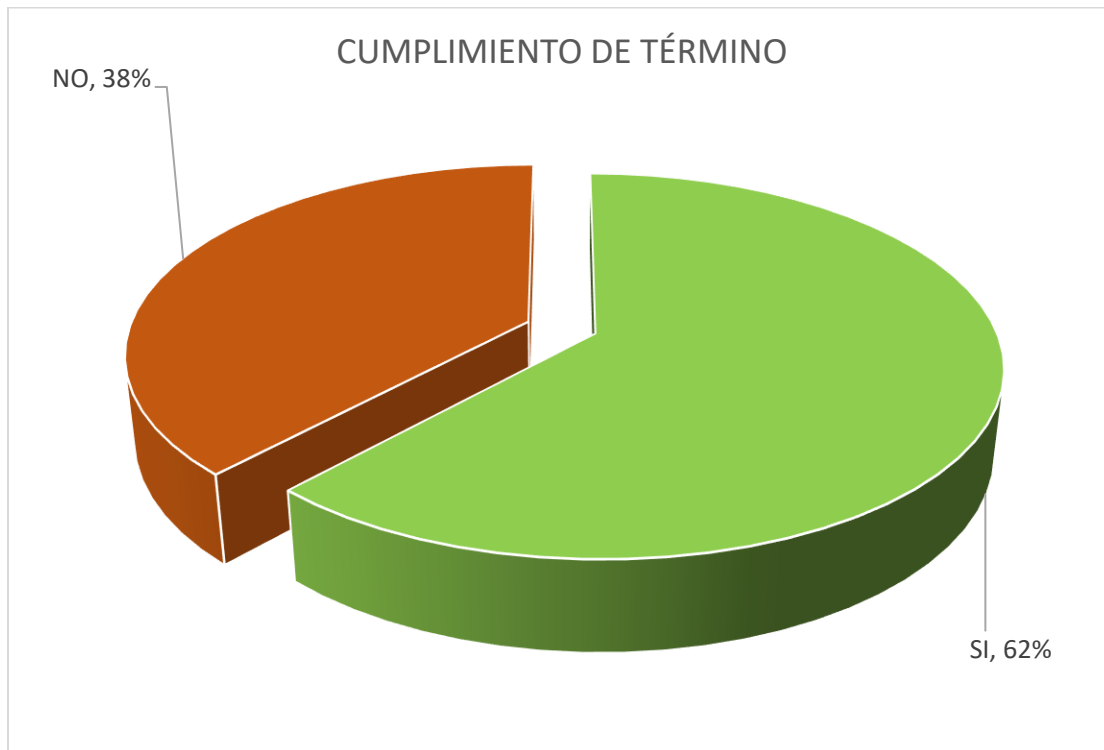


Gráfico 9 Cumplimiento de términos

Se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes un porcentaje del 62% evalúa que, **si** se dio respuesta dentro de los términos establecidos, resultado que demuestra que las acciones desarrolladas por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano como: notificaciones de alertas, cuadros de seguimientos, van encaminadas al buen ejercicio y a la optimización de una respuesta oportuna por parte de los funcionarios competentes en los términos de ley.

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se parametrizó el sistema SAIC con avisos de alerta automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, Así mismo,

27

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **28** de **37**

desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el término de responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

Por el contrario, el 38% califica que no se cumple con los términos de ley, esto es debido a la emergencia sanitaria, y que según Decreto 491 de 2020. *“mientras superamos esta Emergencia se amplió el tiempo que tienen las entidades para atender las peticiones de documentos e información pública que pasa de 10 días a 20 días y las peticiones mediante las cuales se elevan consultas (conceptos) pasan de 30 a 35 días.”*

*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.*

Otro de los factores es el desconocimiento que tienen los usuarios de los tiempos de respuesta a las peticiones instauradas los cuales están definidos en la ley 1437 de 2011.

**Pregunta 3. Si recibió respuesta a su solicitud, califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la respuesta, donde 1 = Muy insatisfecho y 5 = Muy satisfecho**

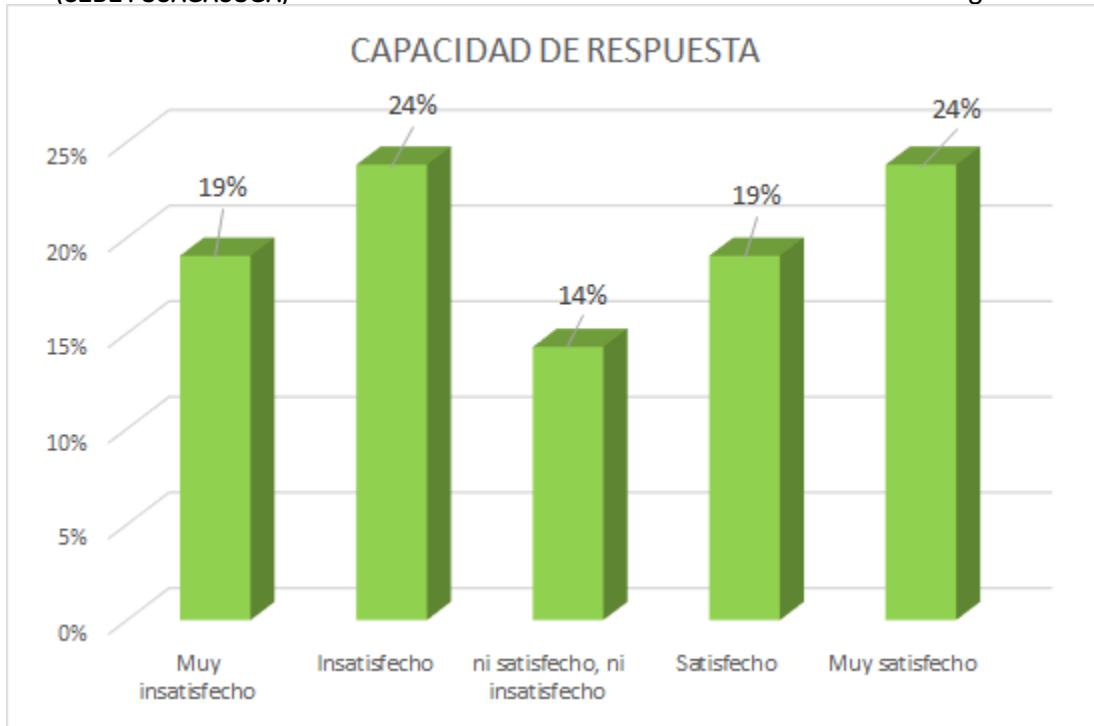


Gráfico 10 Capacidad de Respuesta

De acuerdo a la gráfica anterior y teniendo en cuenta la escala de calificación donde 1 = es muy insatisfecho y 5 = Muy satisfecho, queremos identificar la capacidad de respuesta que tiene la Universidad de Cundinamarca a las peticiones instauradas por los ciudadanos.

Teniendo en cuenta la escala se toma como satisfecho las calificaciones realizadas entre 4 y 5 donde el resultado total de satisfacción es de un promedio 43% el cual nos indica que está por debajo de la media lo que quiere decir que la universidad ha procurado dar respuesta de fondo a las peticiones instauradas de acuerdo a las normas vigentes, también se identificó que un 14% califica que su respuesta es muy neutral y por ultimo con un porcentaje del 43% quienes manifiestan estar insatisfechos con las respuestas dadas por la institución, sin embargo, teniendo en cuenta la complejidad de las solicitudes que realizan los usuarios, la Universidad no puede proceder teniendo en cuenta las normas nacionales que la rige y los procedimientos donde se tienen establecido los lineamientos dentro de la institución.

**Pregunta 4. Califique de 1 a 5 donde 1 es = Muy difícil y 5 es = Muy fácil ¿Qué tan fácil fue para usted presentar su solicitud a la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano? (Correo, formulario on line, escrito o Verbal)**

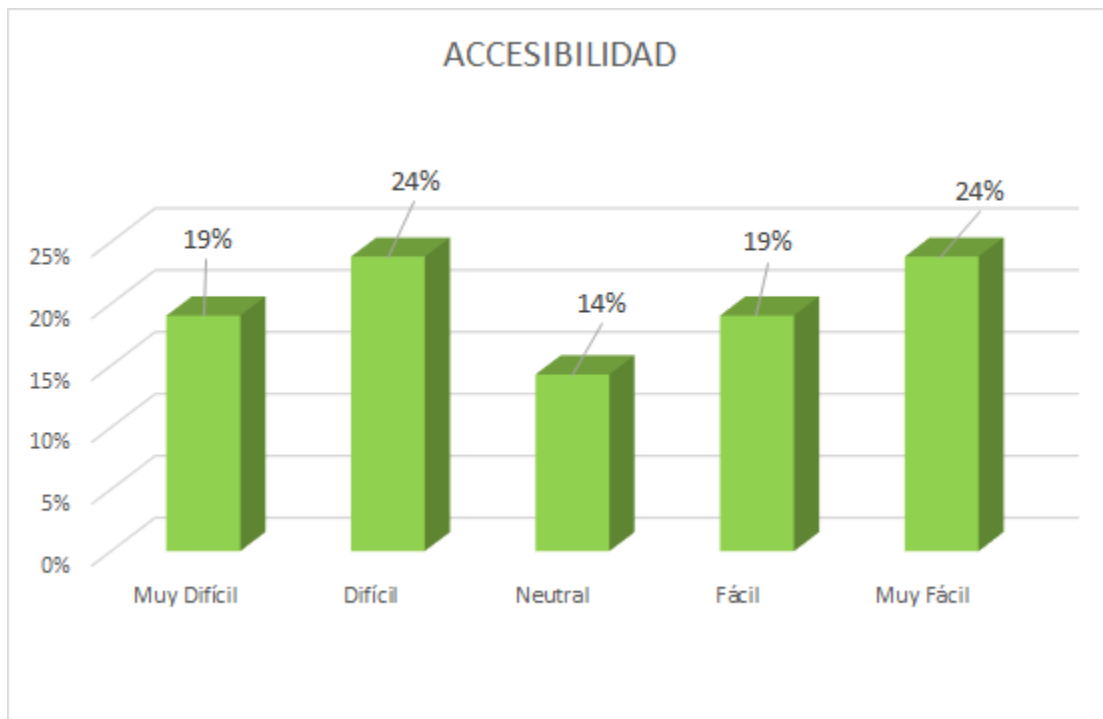


Gráfico 11 Accesibilidad

Dentro de esta pregunta se quiere identificar la accesibilidad a los mecanismos establecidos para interponer peticiones a la institución por la ciudadanía, teniendo en cuenta la grafica anterior se encontro que con un porcentaje del 43% califican que el acceso fue facil, un porcentaje del 14% quienes no manifiestan si se les facilito o no el acceso y un 43% quienes presentaron dificultad a la hora de instaurar su petición.

Es importante recalcar que la Universidad de Cundinamarca en el link de atención al ciudadano cuenta con un video tutorial del manejo del aplicativo que permite orientar el

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 31 de 37  
proceso en forma detallada, clara y precisa para realizar la PQRSFYD, como también se refleja en este link los diferentes mecanismos para la atención de peticiones.

**Pregunta 5. ¿La infraestructura física y tecnológica actuales de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano son adecuados para la prestación de los servicios? (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)**

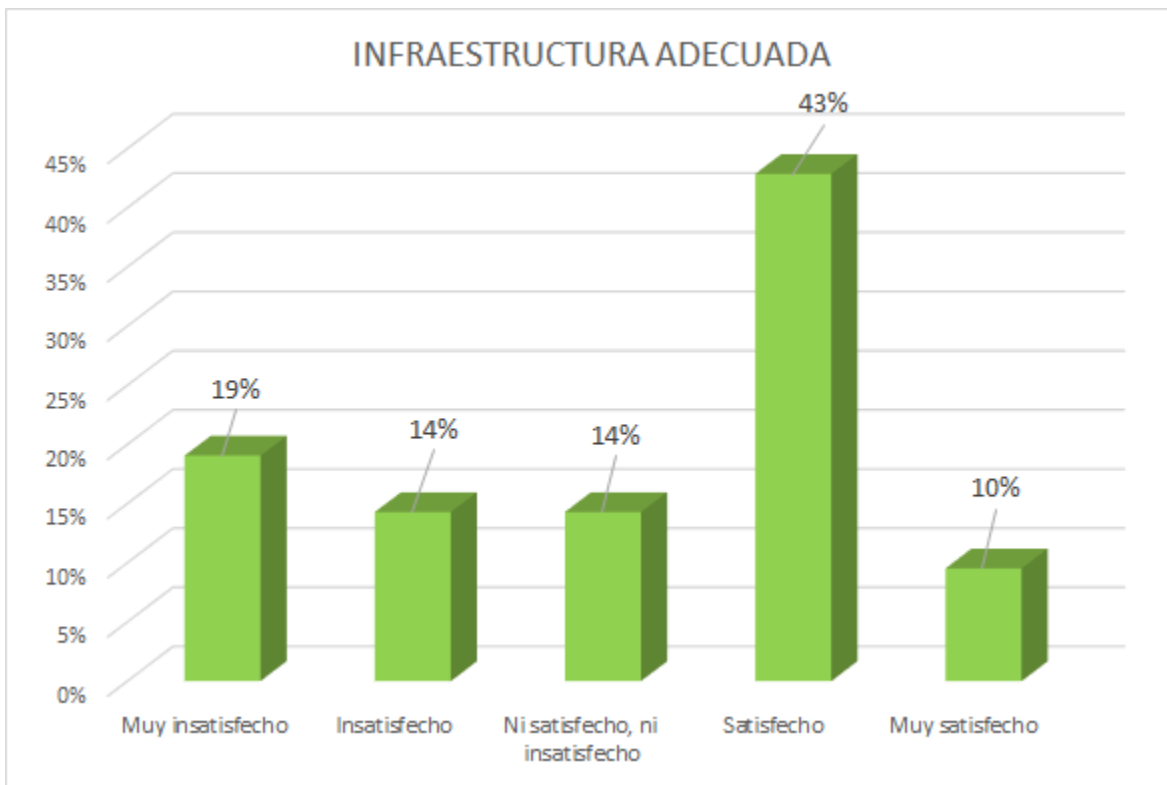


Gráfico 12 Infraestructura Adecuada

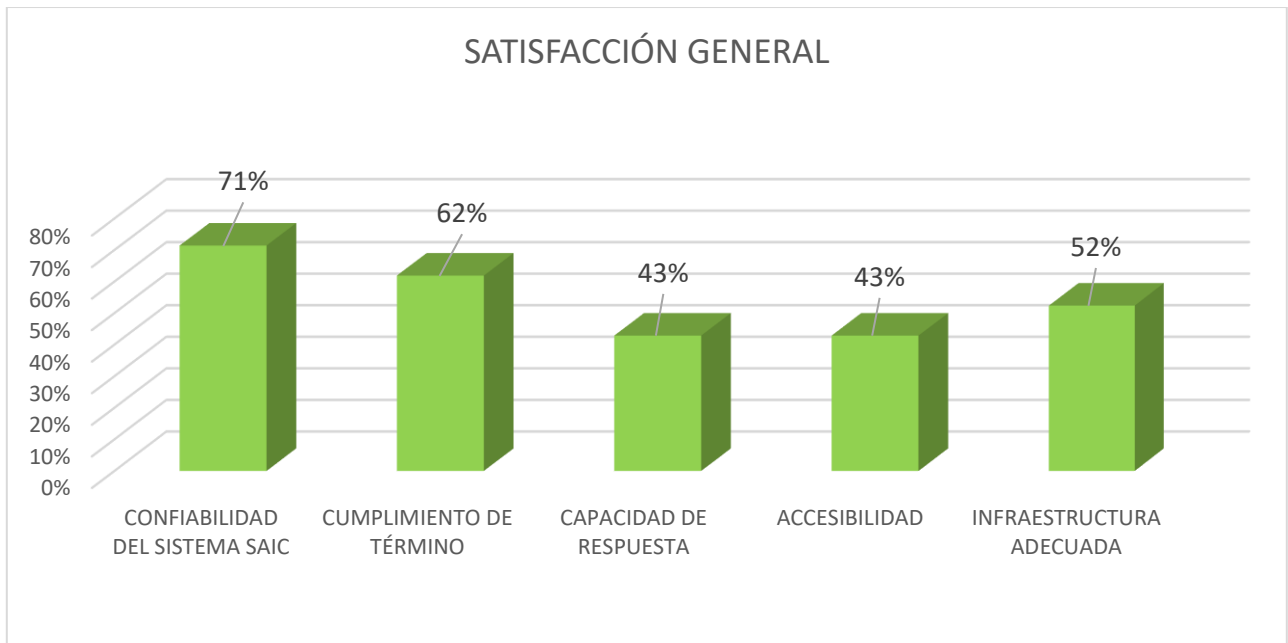
De acuerdo a esta pregunta se pretende identificar si la oficina de servicio de atención al ciudadano cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar un buen servicio a los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general, teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 53% de satisfacción, un porcentaje del 14% quienes no manifiestan si están satisfechos o no y un 33% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 32 de 37

Sin embargo, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que presenta el país la universidad tuvo que establecer nuevas estrategias para que la comunidad pudiera recibir una adecuada atención de acuerdo a sus inconvenientes, es por eso que se adquirió un nuevo agente virtual, se realizaron videos para el uso del formulario online y se estableció un directorio con la herramienta Microsoft TEAMS para mejorar este servicio.



*Gráfico 13 Satisfacción General*

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el primer trimestre de 2021, donde se refleja un nivel de satisfacción en la confiabilidad del sistema SAIC, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio.

En general el resultado de la percepción del servicio a través de la encuesta representa un nivel satisfactorio, sin embargo, el número de participantes no es representativo para establecer una mejora al proceso y la institución.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el primer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD aumento con respecto al cuarto trimestre del año 2020, lo cual se dio teniendo en cuenta el inicio de semestre para esta vigencia, en donde la gran mayor de peticiones estaban dirigidas al proceso de admisiones y registro, dada la coyuntura del proceso de matrícula e inscripción de asignaturas, solicitud de certificados de notas y constancias de estudio.

Ahora bien, se resalta para el presente trimestre, el proceso de inscripción a la Universidad en temas relacionados con la adquisición de la factura para el pago de la inscripción el cual ser requiere para el ingreso, dificultades para ingresar a inscribirse y en general aspectos de cara al ciudadano.

Así mismo, en cuanto a los estudiantes quienes son los que mayormente presentan peticiones, para esta época se relacionan aspectos como solicitud de certificados de estudio, auxilios económicos por época de pandemia, devolución de dinero por concepto de matrícula.

Por otra parte, con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, se ha dispuesto de herramientas tecnológicas como el agente virtual que permite dar soluciones y resolver inconvenientes en tiempo real, correos electrónico y aplicativo SAIC, para la realización de trámites y poder brindarle una respuesta de fondo dentro de los términos de ley de las PQRSFyD instauradas a la institución.

Se destaca el compromiso y la responsabilidad que han asumido los procesos de cada una de las Sede, Seccionales y Extensiones al hacer posible el cumplimiento a los requerimientos que hace la comunidad universitaria y el ciudadano, durante este tiempo de pandemia-Covid -19. Dado que efectivamente las peticiones se han respondido dentro de los términos establecidos, emitiendo respuestas oportunas, redundando en el buen servicio institucional frente a las solicitudes que realiza la comunidad universitaria y los ciudadanos en general.



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA

-(SEDE FUSAGASUGA) –  
Cordialmente,

ADOr006-V5

Página **34** de **37**

*Sonia Arévalo Valdés*

**SONIA AREVALO VALDES**

Gestión Servicio de Atención al Ciudadano  
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés y Lorena Díaz Baquero

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7

34

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto: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*