

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2021

PERIODO 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2021

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 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*

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 pqrscd recibidas en relación con trimestre del año anterior	
5	
1.2 Comportamiento mensual de la totalidad de las pqrscfyd recibidas	7
1.3 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.....	9
2. Reporte de PQRSFYD por area	10
3. Solicitudes por clase de asunto recepcionadas	11
periodo 01 de enero al 31 de marzo el 2020.....	11
3.1. Quejas y Reclamos	13
3.2. Derechos de Petición	14
3.3. Petición de Información	16
3.4. Felicitaciones.....	18
4. Solicitudes por tipo de radicación	19
5. Reporte de PQRSFYD direccionadas	22
6. Reporte PQRSFYD abiertas y cerradas.....	24
7. Reporte de notificaciones	25
8. Reporte de calificacion.....	27
8.1 Percepcion de satisfacción	28
9. Conclusiones y Recomendaciones	37

LISTA DE TABLAS

tabla 1.	Solicitudes recibidas.....	3
tabla 2.	análisis comparativo trimestres	5
tabla 3.	Comportamiento mensual PQRSFYD	7
tabla 4.	Reporte Por área	10
tabla 5.	Reporte por asunto	12

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 3 de 41

tabla 6.	Quejas y reclamos	14
tabla 7.	Derechos de petición.....	15
tabla 8.	Petición de Información	17
tabla 9.	felicitaciones.....	18
tabla 10.	Sugerencias	19
tabla 11.	Resumen tipo de Radicación	20
tabla 12.	Resumen PQRSFyD a tiempo y con ampliación de términos	22
tabla 13.	Resumen Abiertas y cerradas.....	24
.....	26
tabla 14.	Resumen Notificaciones.....	26
tabla 15.	Resumen Calificación	27

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1.	Porcentaje solicitudes recibidas.....	3
Gráfica 2.	porcentaje solicitudes clase asunto	11
Gráfica 3.	Felicitaciones	18
.....	20
Gráfica 4.	solicitudes tipo de Radicación	20
Gráfica 5.	PQRSFYD Direccionadas	22
Gráfica 6.	PQRSFYD Abiertas y Cerradas.....	25
Gráfica 7.	PQRSFYD Calificación.....	27
Gráfica 8.	confiabilidad del sistema SAIC.....	29
Gráfica 9.	confiabilidad del sistema SAIC.....	30
Gráfica 10.	Cumplimiento de términos	31
Gráfica 11.	Capacidad de Respuesta	33
Gráfica 12.	Accesibilidad.....	34
Gráfica 13.	Infraestructura Adecuada	35
Gráfica 14.	Satisfacción General.....	36

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
- **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 - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).
- Chat interactivo en la página web 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
- 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 asigna 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 Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 3 de 41
información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

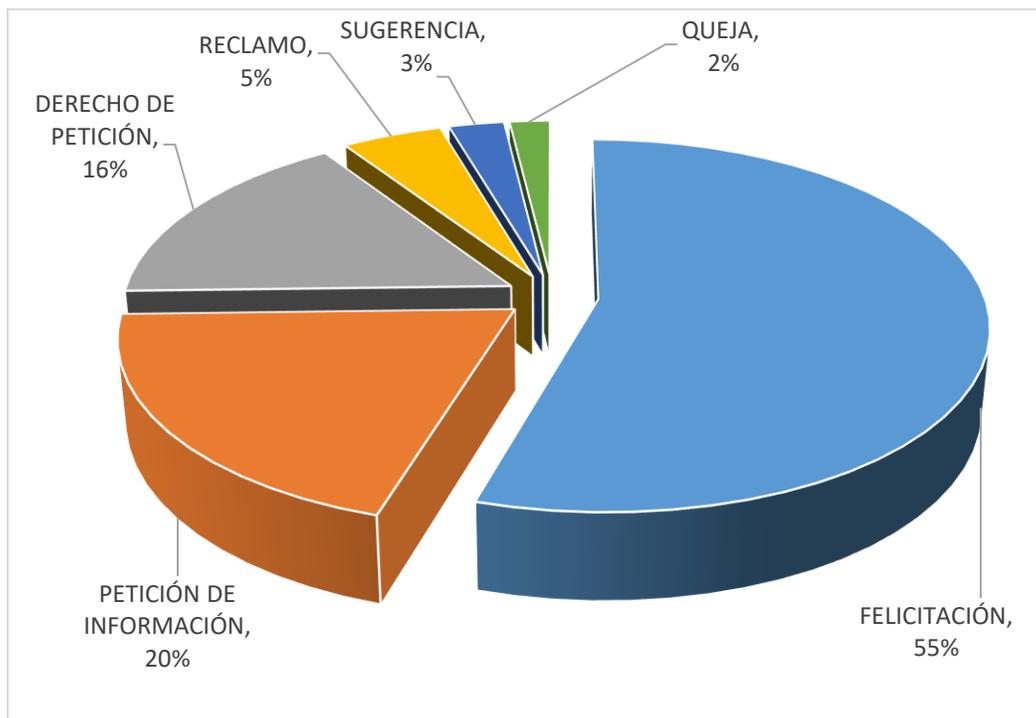
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2021

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	228	55%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	83	20%
DERECHO DE PETICIÓN	67	16%
RECLAMO	20	5%
SUGERENCIA	11	3%
QUEJA	8	2%
TOTAL GENERAL	417	100%

tabla 1.

Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el 1 de abril y el 30 de junio del 2021, se recibió un total de 417 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 417 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a Felicitaciones con un total de 228, que equivalen al 55% del total de las peticiones instauradas por la ciudadanía a la institución, que evidencian el agradecimiento por el compromiso en las actividades realizadas y la diligente atención a los usuarios, también se identificó que la sede que recibió el mayor número de Felicitaciones a nivel de unidad regional es la Extensión de Soacha con una participación del 43%, seguido la Extensión de Facatativá con un 40%.

En el presente periodo se presentaron 83 solicitudes de información que corresponden al 20%, las cuales están relacionadas con temas de: solicitud de documentos, solicitud de reingreso, solicitud certificado laboral, solicitud de información, solicitud de certificados de notas, entre otros, los cuales requerían y necesitaban conocer cuál era el trámite para la adquisición de estos, teniendo en cuenta el 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 eran presenciales y que por la situación se tuvo que cambiar de forma virtual.

Con relación a los Derechos de Petición que abarcan el 16% de las solicitudes, se ha identificado que los requerimientos hechos por la Ciudadanía en general han sido relacionados en su mayoría a: procesos de selección por inconformidad e inconveniente en el desarrollo de los mismos, solicitud de reingreso, devoluciones de matrícula, solicitud de documentos, solicitud de certificados laborales entre otros.

En cuanto a los reclamos y quejas para este trimestre se presentaron 20 y 8 respectivamente, que corresponde al 7%, los temas sobre el cual tratan los reclamos para este trimestre son principalmente comportamiento docente, pedagogía docente, revisión ponderación de notas, solicitud constancias de estudio, comportamiento funcionarios, entre otras.

Por último, se evidencia las sugerencias con un total de 11 solicitudes que corresponde al 3% del total de las peticiones, relacionadas con mejoramiento en ventanillas de atención, cubierta ventanilla admisiones, realización de rifas en eventos, licencia programa revisión plagio, entro otros.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 2do trimestre 2020 y 2do 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	2DO TRIMESTRE 2020	2DO TRIMESTRE 2021
FELICITACIÓN	14	228
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	139	83
DERECHO DE PETICIÓN	62	67
RECLAMO	39	20
SUGERENCIA	8	11
QUEJA	3	8
TOTAL GENERAL	265	417

tabla 2.

análisis comparativo trimestres

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 41

Al hacer el análisis, se puede evidenciar un incremento significativo del 36% en el 2do. Trimestre del 2021 en comparación con el 2do. Trimestre 2020. Cabe resaltar que este aumento se presentó en felicitaciones, Derechos de petición, sugerencias y quejas.

De otra parte, se refleja una disminución considerable en las peticiones de información lo que demuestra que, en comparación al trimestre de 2020, la ciudadanía se ha adaptado a los nuevos cambios que ha tenido la Universidad en cuanto a los tramites que realizaban de manera presencial y que hoy en día se generan y brindan respuestas de manera virtual ya sea por solicitud de documentos, información y/o ejecución de procesos

Los reclamos presentaron una disminución, y el asunto fue diferente ya que para el 2do. Trimestre 2021 prevalecieron temas como: revisión de notas, solicitud de constancias de estudios, devolución de matrículas, entre otras, en comparación con el 2do. Trimestre de 2020, donde se abordaron asuntos relacionados con: calificaciones y el diligenciamiento del formato de autorización de datos.

Sin embargo, el apoyo que se ha brindado desde el chat - agente virtual de la institución, ha permitido tener una atención en tiempo real, brindando orientación a los inconvenientes e inquietudes que se han presentado no solo por los estudiantes, sino por la comunidad en general, generando de esta manera una disminución en las peticiones de información y las quejas.

Igualmente, la universidad ha establecido la estrategia a un clic, la cual se viene manejando, facilitando así un canal adicional, como la herramienta Microsoft TEAMS, los correos institucionales a un clic de las dependencias el cual se puede consultar en la página web de la Universidad, y cuya finalidad es garantizar una respuesta oportuna, completa y de fondo. Estas estrategias de atención se han originado a raíz de la emergencia sanitaria por el Covid-19 que atraviesa el país, permitiendo un mayor uso de estos mecanismos de comunicación.

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 2do trimestre 2021, donde se ve reflejado el incremento y disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	19	22	26	67
FELICITACIÓN	5	164	59	228
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	23	33	27	83
QUEJA	5	3		8
RECLAMO	9	6	5	20
SUGERENCIA		11		11
TOTAL GENERAL	61	239	117	417
PORCENTAJE	15%	57%	28%	

tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 57% de las PQRSFYD fueron en su mayoría interpuestas y tramitadas en el mes de mayo, según esta tabla se puede identificar que en su mayoría son felicitaciones resaltando el reconocimiento y gestión de los funcionarios y docentes de la Universidad.

Otro de los aspectos que se evidencio para ese mes fue las peticiones de información en donde se encuentran consultas relacionadas a los procesos de selección, reingreso, solicitud de documentos, certificados de notas, evaluación docente, entre otros.

En cuanto a los derechos de petición que se recibieron y se tramitaron en ese mes también se identificó la solicitud de documentos, solicitud de reingresos, validación de títulos académicos, solicitud de certificados de contratos, entre otros.

Con relación a las quejas, reclamos y sugerencias que fueron las que menos llegaron para ese mes también se encontró temas relacionados con mejoramiento de ventanillas de

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 8 de 41
atención, pedagogía docente, seguridad informática, licencias de programas para la
identificación de plagios, entre otros.

Para el mes de junio con un porcentaje del 28%, se observó que el mayor número de
petición encontradas están relacionadas con las felicitaciones, en que se refleja el
reconocimiento a la labor, servicio y gestión de los funcionarios, por otra parte, están las
peticiones de información y los derechos de petición donde la ciudadanía requería
información relacionada con temas en proceso de selección, solicitud de documentos,
solicitud de certificados laborales, reingresos, constancias de estudio, información de
semestre avanzado, entre otros.

Otro de los tipos de petición que se vio reflejada en el mes de junio fueron los reclamos en
donde se identificó inconformidad en temas relacionados como ponderación de notas,
pruebas de suficiencia, entrega de actas de grado y priorización en vacunación para los
docentes,

Y por último con un porcentaje del 15% se encuentra el mes de abril, en donde predomina
las peticiones de información con solicitudes relacionadas con temas de: solicitud de
documentos, solicitud de información sobre temas académicos, solicitud de reingresos,
información de programas académicos, solicitud de certificados laborales y de notas, entre
otros. Y los derechos de petición donde se encontró temas relacionados en solicitud de
reingresos, devolución de matrículas, desanote en antecedentes disciplinarios, solicitud de
documentos, procesos de contratación, entre otros.

Dentro de ese mes también se encontró temas relacionados con quejas, reclamos y
felicitaciones en una mínima cantidad con temas relacionados a comportamiento docente,
reconocimiento a la labor de funcionarios, calificaciones, devolución de matrícula,
inconformidad contrato de vigilancia, entre otros.

1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte generado del 2do trimestre 2021, que corresponde del 1 de abril al 30 de junio de 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 por la ciudadanía están relacionados con productos, servicios y tramites 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 una solicitud donde se requiere copia de un acta de Consejo Académico el cual fue negada teniendo en cuenta el artículo 19 de la ley estatutaria 1712 de 2014, que indica, que por tratarse de un documento que contiene las opiniones o puntos de vista de un proceso deliberativo de los servidores públicos en este caso los miembros de este cuerpo colegiado no se puede suministrar, por lo tanto, se considera información reservada, sin embargo, Los actos Jurídicos del Consejo Académico, se protocolizan por medio de Acuerdos o Resoluciones, los cuales son publicados en la página principal para ser consultados por la ciudadanía.



2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	16	69	28		9		122	29%	29%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2	27					29	7%	36%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	2	12	7		1	6	28	7%	43%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION	1	22				4	27	6%	49%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	6	8				18	4%	54%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	2	6	7	1			16	4%	58%
CENTROS DE COMPUTO		14					14	3%	61%
AULAS		12					12	3%	64%
OFICINA DE TESORERIA	1	6	1			1	9	2%	66%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	2	1	4		2		9	2%	68%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL	1		2	4	2		9	2%	70%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		7	1				8	2%	72%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		1	5	2			8	2%	74%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		5	1				6	1%	76%
OFICINA DE PRESUPUESTO	4		1		1		6	1%	77%
OFICINA DE COMPRAS	2	2	2				6	1%	78%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO	2		3	1			6	1%	80%
DIRECCION JURIDICA	5						5	1%	81%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL		4			1		5	1%	82%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL		5					5	1%	83%
DIRECCION DE POSGRADOS	4						4	1%	84%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA	3				1		4	1%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA	1	2	1				4	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE		4					4	1%	87%
SECRETARIA GENERAL	2		2				4	1%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA	2		1				3	1%	89%
OFICINA DE CALIDAD		2	1				3	1%	90%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		2	1				3	1%	90%
GINNASIO		3					3	1%	91%
CENTRO DE RECURSOS DEPORTIVOS		3					3	1%	92%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION	2				1		3	1%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN EDUCACION FISICA, RECREACION Y DEPORTES			2		1		3	1%	93%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		3					3	1%	94%
VICERRECTORIA ACADEMICA			2				2	0.5%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA	2						2	0.5%	95%
LABORATORIO GERENCIAL Y CONTABLE		2					2	0.5%	95%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1	1					2	0.5%	96%
AUDITORIOS		1					1	0.2%	96%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1				1	0.2%	96%
LABORATORIO DE FISICA		1					1	0.2%	97%
CENTRO DE RECURSOS EDUCATIVOS		1					1	0.2%	97%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN PROCESOS PEDAGOGICOS DEL ENTRENAMIENTO DEPORTIVO		1					1	0.2%	97%
OFICINA DE GRADUADOS		1					1	0.2%	97%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO					1		1	0.2%	98%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA			1				1	0.2%	98%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	1						1	0.2%	98%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA	1						1	0.2%	98%
DIRECCION CONTROL INTERNO	1						1	0.2%	99%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1						1	0.2%	99%
RECHAZADAS	2	2	1				5	1%	100%
Total general	67	228	83	8	20	11	417	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 122 requerimientos correspondiente al 29%, abarcando temas como: reconocimiento al buen servicio y labor, procesos de selección, solicitud de constancias de estudio, validación académica y de títulos, entre otros.

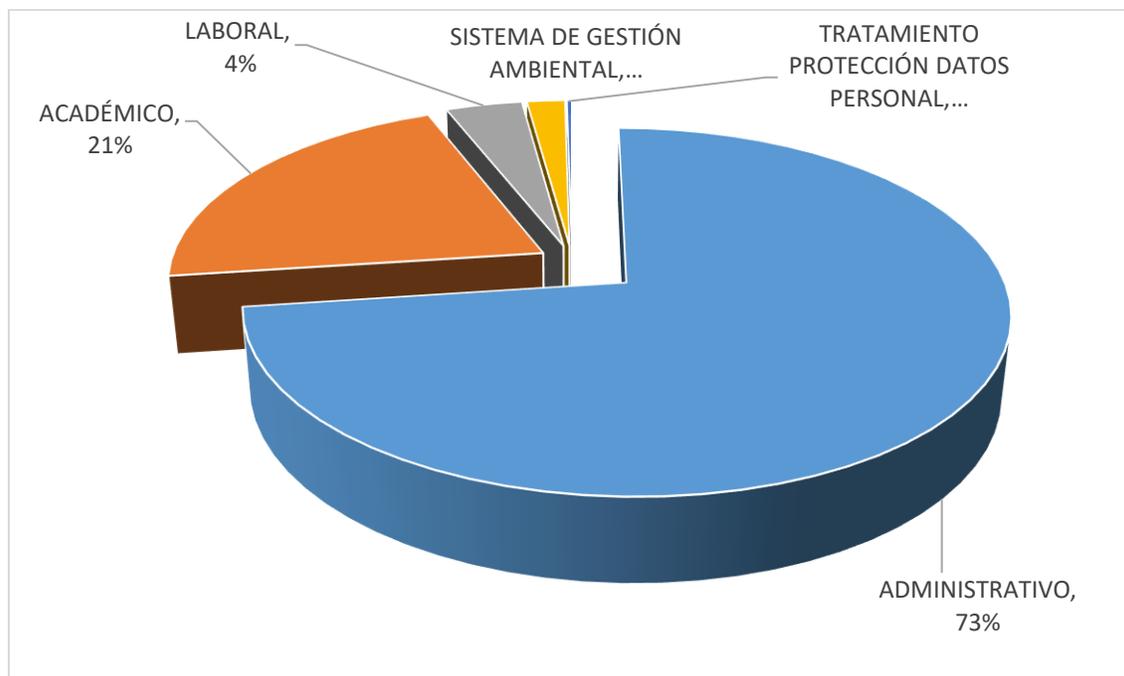
En segundo lugar, se ubica la Oficina de archivo y correspondencia con 29 solicitudes correspondiente al 7%, relacionada con temas de: reconocimiento por la buena labor y gestión de los funcionarios de esta área, solicitud de certificados laborales y aclaración aporte fondo de pensión

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 11 de 41

Y como tercero se encuentra la Oficina de recursos físicos y servicios generales, quien dio trámite y contesto 28 solicitudes instauradas a la institución, referente al tema de reconocimiento a la buena labor de los funcionarios de esta área, solicitud de documentos, mejoramiento de ventanillas de atención, solicitud de certificados de contratos, inconformidad contrato de vigilancia y recurso de reposición de concepto técnico.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO EL 2021



Gráfica 2. porcentaje solicitudes clase asunto

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

TIPO DE PETICIÓN /ASUNTO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	33	28	6			67
FELICITACIÓN	9	207	4	8		228
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	35	42	5		1	83
QUEJA	7	1				8
RECLAMO	4	15	1			20
SUGERENCIA		11				11
TOTAL GENERAL	88	304	16	8	1	417
PORCENTAJE	21%	73%	4%	2%	0.2%	

tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se puede visualizar que el asunto de clase administrativo se presentaron 304 solicitudes que corresponde al 73% del total, en donde se destaca el tema de las felicitaciones el cual son manifestaciones de reconocimiento a la buena labor, servicio y gestión por parte de los funcionarios, también se ve reflejado dentro de este asunto las peticiones de información en donde se atendió solicitudes que tienen que ver con la solicitud de documentos, información de la universidad, validación de títulos académicos, solicitud de certificados de notas, certificados de cumplimientos, constancias de estudios, entre otros. Otro de los asuntos que se ve con mayor reiteración son los derechos de petición donde se dio trámite a temas relacionados a solicitud de documentos, devoluciones de matrícula, validación académica y de títulos académicos, entre otros.

Seguido se encuentra el asunto académico donde se dio trámite a 88 requerimientos en donde se presentó mayor número de peticiones de información y derechos de petición que estaban relacionados a procesos de selección, solicitudes de reintegro, procesos de inscripción, solicitud de constancias de estudio, certificados de notas, información semestre avanzado, entre otros temas.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 13 de 41

Para el asunto laboral en este trimestre, se dio con un porcentaje del 4% del total, donde se tramitaron 16 solicitudes de los funcionarios en temas asociados a solicitud de certificados laborales, reconocimiento al buen servicio, solicitud descuentos de nómina, desanote antecedente disciplinario, entre otros.

Para este trimestre también se presentaron asuntos relacionados a sistemas de gestión ambiental y tratamiento de protección de datos personales con los porcentajes de 2% Y 0.2% respectivamente, los cuales se identificaron temas relacionados con reconocimiento a la labor y diligenciamiento formato autorización de datos personales.

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

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
COMPORTAMIENTO DOCENTE	5	18%	18%
PEDAGOGIA DOCENTE	2	7%	25%
REVISION PONDERACIÓN DE NOTAS	2	7%	32%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	2	7%	39%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	1	4%	43%
DEVOLUCION DE MATRICULA ICETEX	1	4%	46%
PRIORIZACIÓN VACUNA	1	4%	50%
ENTREGA ACTAS DE GRADO	1	4%	54%
CALIFICACIONES	1	4%	57%
ESTACIONAMIENTO DE VEHICULOS CAD	1	4%	61%
PRACTICAS DE LABORATORIO	1	4%	64%
SEGURIDAD INFORMATICA	1	4%	68%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA ICETEX	1	4%	71%
SOLICITUD DE CARNET GRADUADO	1	4%	75%
SOLICITUD DE REINGRESO	1	4%	79%
INCONFORMIDAD CERTIFICADO DE NOTAS	1	4%	82%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	4%	86%
INCONFORMIDAD CONTRATO DE VIGILANCIA	1	4%	89%
SOLICITUD PRUEBA SUFICIENCIA	1	4%	93%
INGRESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	4%	96%

13

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
LIQUIDACION DE MATRICULA	1	4%	100%
TOTAL GENERAL	28	100%	200%

tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 28 reclamos y quejas, y luego de hacer un análisis de Pareto se pudo identificar que la clase de asuntos con más reiteración está relacionado con el comportamiento docente, pedagogía docente, revisión ponderación de notas, solicitud constancia de estudio, comportamiento funcionario, devolución de matrícula ICETEX, priorización vacuna, entrega actas de grado, calificaciones, estacionamiento de vehículos CAD, prácticas de laboratorio, seguridad informática, solicitud de carnet graduado, solicitud de reingreso.

Una de las recomendaciones que se hacen con relación al comportamiento docente y pedagogía que para este trimestre se dio un incremento considerable, es revisar qué posibilidad hay de incluir dentro de las capacitaciones docentes temas relacionados con la atención y la pedagogía mediante medios virtuales.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
PROCESO DE SELECCIÓN	7	10%	10%
SOLICITUD REINGRESO	6	9%	19%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	4	6%	25%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	4	6%	31%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	2	3%	34%
INCONVENIENTE NUCLEO TEMATICO	2	3%	37%
SOLICITUD INGRESO PLATAFORMA	2	3%	40%
INFORMACION DEVOLUCION DE MATRICULA	2	3%	43%
SOLICITUD PROMEDIO SEMESTRE	2	3%	46%
DESANOTE ANTECEDENTE DISCIPLINARIO	2	3%	49%
SOLICITUD CERTIFICADO CONTRATO	2	3%	52%
VALIDACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	2	3%	55%
AUTORIZACION DE INSCRIPCION	1	1%	57%
CRONOGRAMA TRABAJOS DE GRADO	1	1%	58%
SOLICITUD DESCUENTO NOMINA	1	1%	60%
PAGO CONTRATO OBRA CIVIL	1	1%	61%
PAGO CONTRATO	1	1%	63%
PAGO HONORARIOS	1	1%	64%

TIPO: DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
DOCUMENTOS REQUISITOS PENDIENTES	1	1%	66%
PRACTICAS CLINICAS	1	1%	67%
CERRAMIENTO LOTE	1	1%	69%
PRESENTAR RECURSO A RESOLUCIÓN	1	1%	70%
SOLICITUD TRANSFERENCIA	1	1%	72%
PROCESO DE CONTRATACIÓN	1	1%	73%
SOLICITUD CANCELACIÓN SEMESTRE Y GENERACIÓN E	1	1%	75%
ACLARACION ESTADO ESTUDIANTE	1	1%	76%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%	78%
TRANSFERENCIA INTERNA	1	1%	79%
EXCEPTUAR PAGO MATRICULA	1	1%	81%
VALIDACIÓN DE NUCLEO TEMATICO	1	1%	82%
SOLICITUD DIRECTOR TRABAJO DE GRADO	1	1%	84%
REPORTE DE COBRO POR MORA	1	1%	85%
INCUMPLIMIENTO CONTRATO	1	1%	87%
REVISION NOTAS Y DEVOLUCION MATRICULA	1	1%	88%
SOLICITUD REVISION INCLUSION	1	1%	90%
SOLICITUD ACOGIDA ACUERDO 02 CONSEJO ACADEMICO	1	1%	91%
SOLICITUD VALIDACION DE SEMESTRE	1	1%	93%
SOLICITUD ASIGNACION DIRECTOR TG	1	1%	94%
SOLICITUD CANCELACION DE MATERIAS	1	1%	96%
RECIBO MATRICULA OPCIONAL	1	1%	97%
ACLARACION APORTES FONDO DE PENSION	1	1%	99%
RECURSO DE APELACION RESOLUCION SANCION	1	1%	100%
Total general	67	100%	200%

tabla 7. Derechos de petición

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 67 Derechos de Petición, correspondientes al 16% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, en temas concernientes a: proceso de selección, solicitud reingreso, devolución de matrícula, solicitud de documentos, solicitud certificado laboral, inconveniente núcleo temático, solicitud ingreso plataforma, solicitud promedio semestre, desanote antecedente disciplinario, solicitud certificado contrato, validación académica y de títulos, entre otro más.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	11	13%	13%
SOLICITUD DE REINGRESO	8	10%	23%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	5	6%	29%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	5%	34%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	4	5%	39%
PROCESO DE SELECCIÓN	4	5%	43%
SOLICITUD DE CONSTANCIA DE ESTUDIO	4	5%	48%
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	4	5%	53%
VALIDACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	3	4%	57%
SOLICITUD CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO	2	2%	59%
EVALUACION DOCENTE	2	2%	61%
INFORMACIÓN PROGRAMAS ACADEMICOS	2	2%	64%
INFORMACIÓN SEMESTRE AVANZADO	2	2%	66%
PROCESO DE GRADO	2	2%	69%
ASIGNACION CODIGO ESTUDIANTIL	1	1%	70%
SOLICITUD CARNET ESTUDIANTIL	1	1%	71%
INFORMACIÓN PROCESO DISCIPLINARIO	1	1%	72%
LIQUIDACION DE MATRICULA	1	1%	73%
INFORMACIÓN EXAMEN DE SUFICIENCIA	1	1%	75%
ORIENTACIÓN GENERACIÓN E	1	1%	76%
INFORMACIÓN CARACTERIZACIÓN	1	1%	77%
PAGO CONTRATO	1	1%	78%
SOLICITUD ACTA CONSEJO ACADEMICO	1	1%	80%
INFORMACIÓN PARA CURSAR MATERIA	1	1%	81%
SOLICITUD CERTIFICADO COMERCIAL	1	1%	82%
SOLICITUD CONTENIDOS PROGRAMATICOS	1	1%	83%
SOLICITUD CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	1	1%	84%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL DE ADMISIONES Y REGISTRO	1	1%	86%
INFORMACIÓN INTERSEMESTRALES	1	1%	87%
FORMATO ACTUALIZACION DE DATOS PERSONALES	1	1%	88%
SOLICITUD CONVENIO ELECCIÓN PERSONERIA	1	1%	89%
ACTUALIZACION DE TRAMITES	1	1%	90%
SOLICITUD DE CERTIFICACION DE MONITORIA	1	1%	92%
PROCESO DE MATRICULA	1	1%	93%
INFORMACIÓN ADMISIÓN	1	1%	94%
ACTUALIZACIÓN HOJA DE VIDA	1	1%	95%
INFORMACIÓN CONVENIOS PASANTIAS	1	1%	96%
RECURSO DE REPOSICION CONCEPTO TECNICO	1	1%	98%

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INFORMACIÓN DE FINANCIACIÓN	1	1%	99%
REVISIÓN DE CARPETA	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	83	100%	200%

tabla 8.

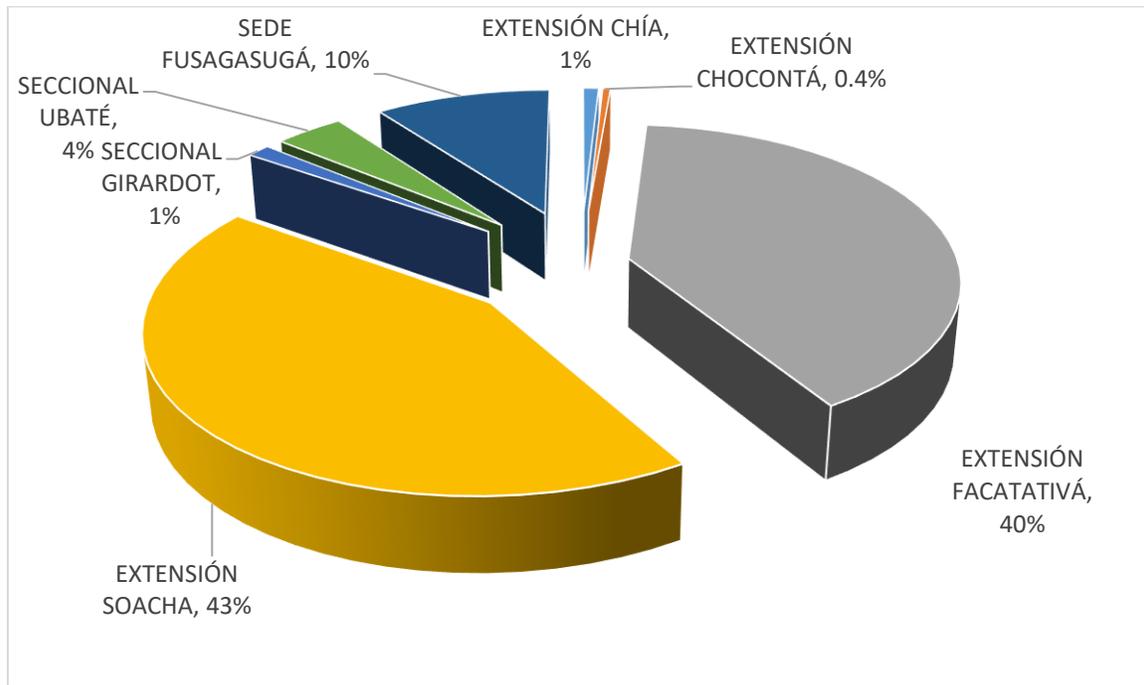
Petición de Información

Dentro del comportamiento de las peticiones de información arrojó como resultado 83 requerimientos en materia de: solicitud de documentos, solicitud de reingreso, solicitud certificado laboral, solicitud de información, solicitud certificado de notas, proceso de selección, solicitud de constancia de estudio, proceso de inscripción, validación académica y de títulos, solicitud certificado de cumplimiento, evaluación docente, información programas académicos, información semestre avanzado, proceso de grado, los cuales fueron reiterativos por parte de la ciudadanía, resaltando que dichas solicitudes se dan porque la ciudadanía requiere conocer como son los tramites que se deben hacer ante la institución.

Por consiguiente, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC y el agente virtual que posibilitan espacios comunicativos en tiempo real para dar el acompañamiento y la personalización, de igual manera, con base a las consultas y la información más reiterativas encontrada en este trimestre se hizo la actualización a las preguntas frecuentes y la base de datos del agente virtual para que la comunidad universitaria pueda tener la información más a la mano en caso de realizar consultas fuera del horario de oficina.

-(SEDE FUSAGASUGA) -

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3. Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	Total	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	126	55%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	86	38%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION	14	6%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA INFRAESTRUTURA	1	0%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR DOCENTE	1	0%
TOTAL GENERAL	228	100%

tabla 9. felicitaciones

Para este trimestre dentro del análisis realizado se evidencia un total de 228 felicitaciones realizadas por medio del formulario online y medio escrito, donde se destaca la extensión de Soacha con un porcentaje del 43% en donde se da el reconocimiento a la buena labor y gestión de esta extensión, seguido se encuentra la Extensión de Facatativá donde también se hace el reconocimiento del buen servicio, labor y gestión de los funcionarios.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 19 de 41

También se encontró la sede de Fusagasugá con un porcentaje del 10% resaltando así las buenas instalaciones con las que cuenta la Sede, reconocimiento a la labor y gestión de los funcionarios.

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.

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
MEJORAMIENTO VENTANILLA DE ATENCION	4	36%
CUBIERTA VENTANILLA ADMISIONES Y REGISTRO	3	27%
REALIZACION RIFAS	1	9%
LICENCIA PROGRAMA REVISION PLAGIO	1	9%
LOGISTICA EVENTO	1	9%
LINEA TELEFONICA	1	9%
TOTAL GENERAL	11	100%

tabla 10. Sugerencias

Para este trimestre se presentaron 11 sugerencias las cuales llegaron por medio escrito y formulario online, donde se hace la observación del mejoramiento de las ventanillas de atención, las cuales se atendieron y se hicieron unas modificaciones por parte de la oficina de Recursos Físicos, otra de las sugerencias fue hacia la realización de Rifas en los eventos programados por la Institución, la posibilidad de tener una licencia en programas de revisión de plagio en los trabajos elaborados por los estudiantes y la atención telefónica que no se ha dado teniendo en cuenta la situación de emergencia COVID y se está realizando las actividades desde casa, sin embargo se ha utilizado la herramienta de Microsoft TEAMS como medio telefónico para suplir esta necesidad.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

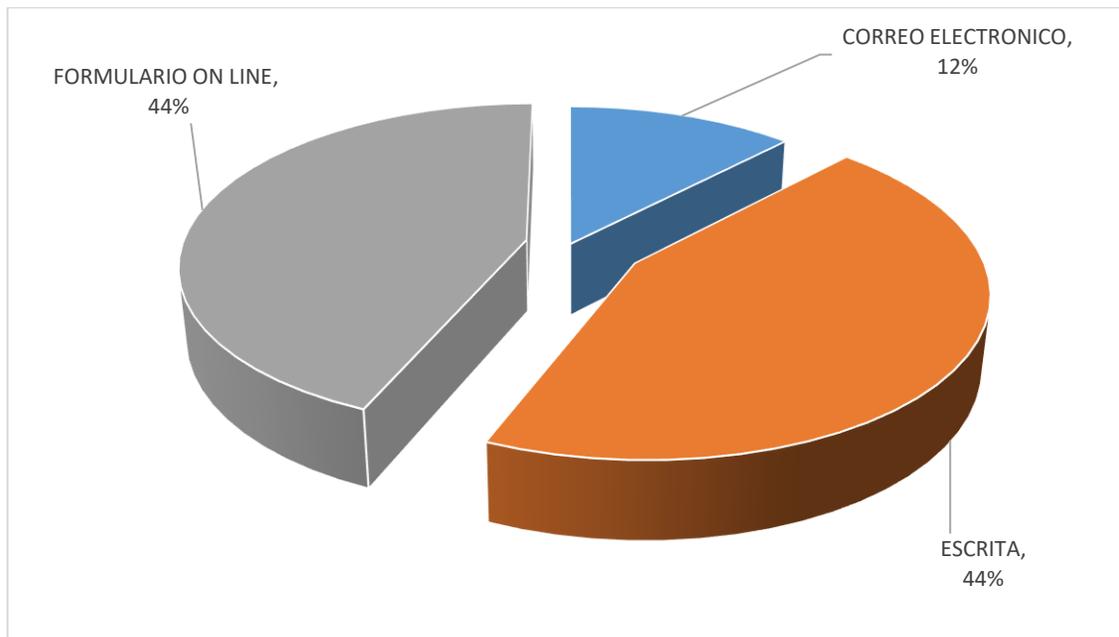
TIPO PETICIÓN/ MEDIO DE RADICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	26	5	36	67
FELICITACIÓN	1	163	64	228
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	18	4	61	83
QUEJA	1		7	8

19

-(SEDE FUSAGASUGA) –

RECLAMO	5	1	14	20
SUGERENCIA		11		11
TOTAL GENERAL	51	184	182	417
PORCENTAJE	12%	44%	44%	

tabla 11. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 2do. Trimestre 2021 los medios más utilizados fueron el formulario online y el medio escrito con un porcentaje de usabilidad del 44%.

Para el formulario on line este 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_al_ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios) y para el medio escrito se debe realizar en las oficinas de correspondencias que da trámite ante las oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

Dentro de estos medios se identificó que se realizaron en su mayoría Peticiones de Información, Derechos de Petición, Felicitaciones y Reclamos.

Página **21** de **41**

-(SEDE FUSAGASUGA) –
Con un porcentaje del 12% se encuentra el correo electrónico de quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co medio por el cual la ciudadanía también realiza solicitudes para luego ser tramitadas mediante el Sistema SAIC, en donde se encontró que las solicitudes más allegadas están relacionadas con derechos de petición y peticiones de información.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, es importante aclarar que el Agente virtual para este trimestre atendió 488 usuarios en tiempo real, brindando asesoría y orientación a quienes lo necesitan.

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADAS

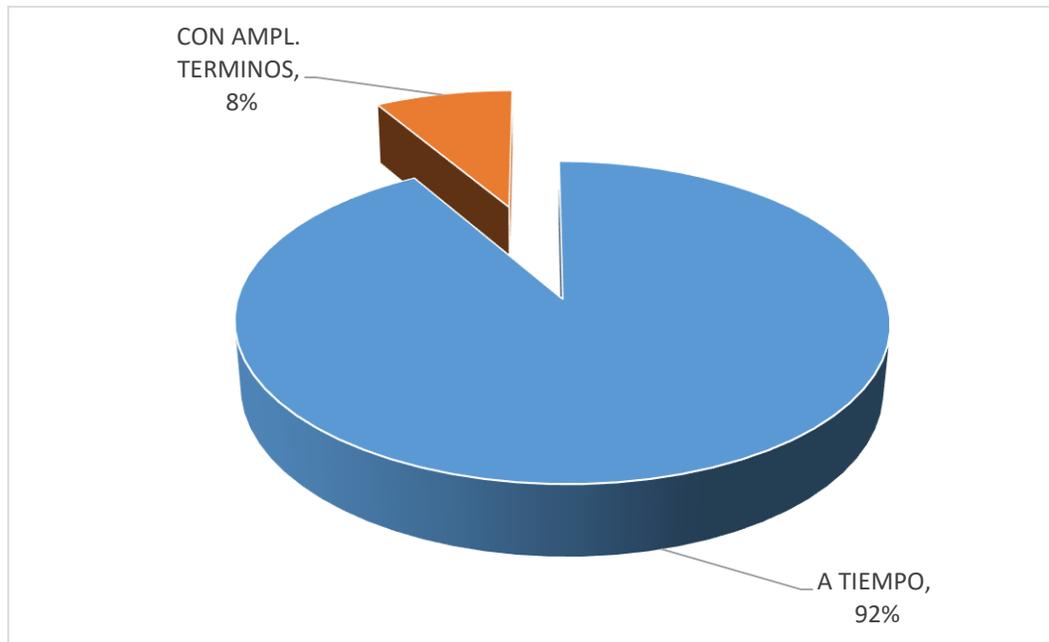
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2021 Fecha Final: 30-06-2021

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	60	14%	7	2%	67
FELICITACION	224	54%	4	1%	228
PETICION DE INFORMACION	64	15%	19	5%	83
QUEJA	6	1%	2	0%	8
RECLAMO	19	5%	1	0%	20
SUGERENCIAS	9	2%	2	0%	11
TOTAL GENERAL	382	92%	35	8%	417

tabla 12. Resumen PQRSyD a tiempo y con ampliación de términos



Gráfica 5. PQRSyD 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

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **23** de **41**
e información al Ciudadano se parametrizo con avisos automáticos cada tercer día como alertas, 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 segundo trimestre de 2021, en todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, denuncias y felicitaciones) el 92% que corresponde a 382 solicitudes que fueron resueltas a tiempo por los funcionarios competentes y el restante 8% 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 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, el cual se encuentra vigente y que dice “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:

-(SEDE FUSAGASUGA) –

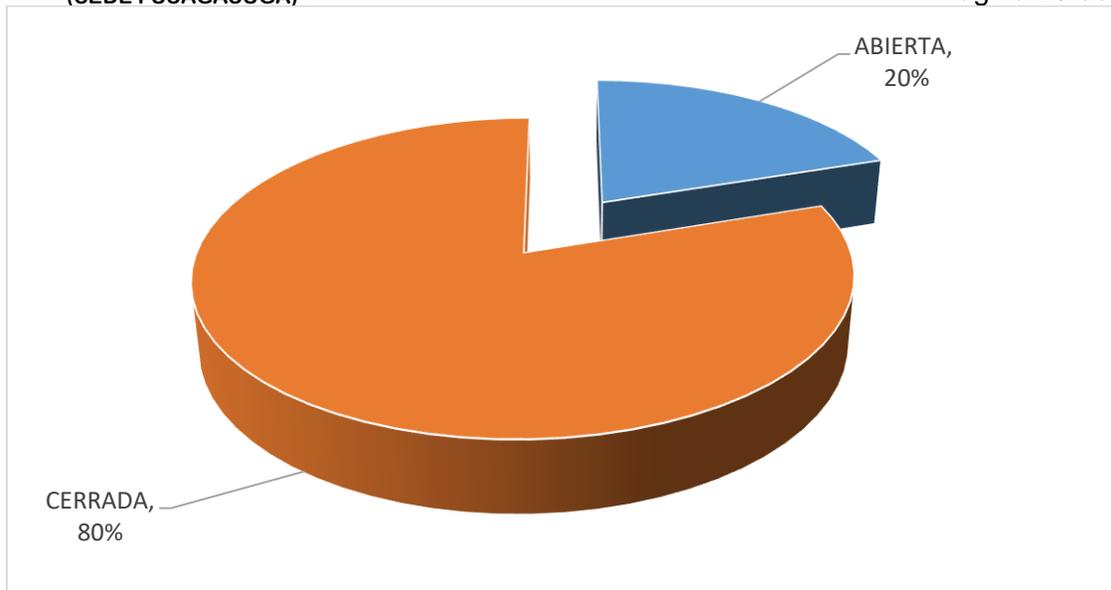
- (i) *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (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.*

En este sentido, como puede observarse en cada uno de los informes trimestrales, el promedio de tiempo de respuesta, no supera los días exigidos en la Ley 1755 de 2015, adicional a las alertas que genera el sistema también se generan cuadros donde se notifica al funcionario de las peticiones pendientes con los tiempos máximos para enviar dichas respuestas.

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	83	20%
CERRADA	334	80%
TOTAL	417	100%

tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQR SFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha 30 de junio de 2021, se dio trámite y respuesta al 80% del total de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas las PQR SFyD, correspondientes al 20%.

Por consiguiente, el 80% 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.

El 20% 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

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2021 Fecha Final: 30-06-2021	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	104
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	2
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
GESTIÓN DOCUMENTAL	224
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	313
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	21
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	121
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	38
GESTIÓN JURÍDICA	22
GESTIÓN GRADUADOS	2
GESTIÓN FINANCIERA	277
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	1
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	2
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	99
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	82
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	21
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	143

tabla 14. 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 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 2do trimestre 2021 se generaron 1.487

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 27 de 41
 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son:
 Gestión de formación y aprendizaje con un 21%, Gestión Financiera 19%, Gestión
 Documental 15%, Gestión de Admisiones y Registro 10% y Gestión de Planeación
 Institucional 8%.

8. REPORTE DE CALIFICACION

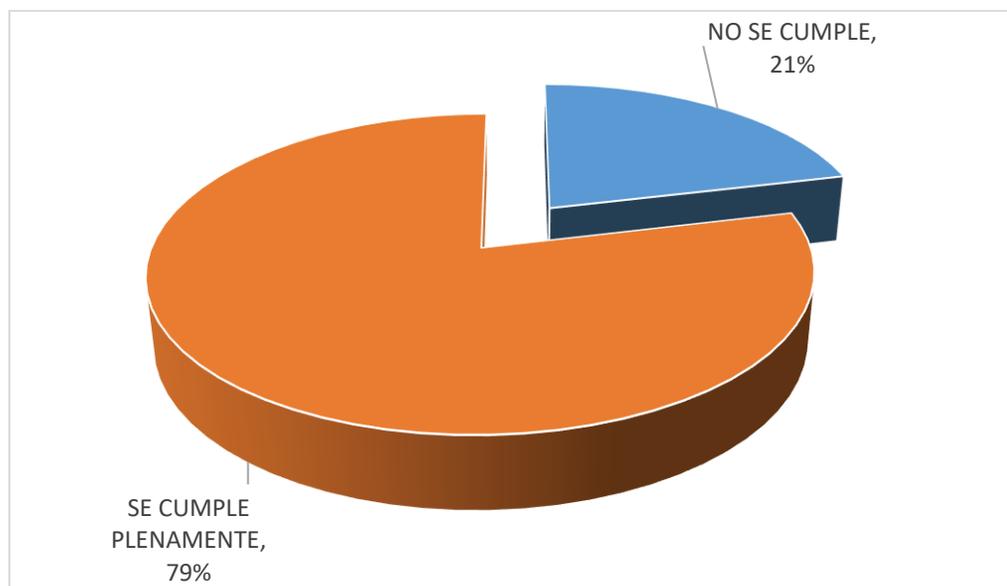
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2021 Fecha Final: 30-06-2021

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	20	21%
SE CUMPLE PLENAMENTE	74	79%
TOTAL GENERAL	94	100%

tabla 15. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **28** de **41**

Se observa en la tabla No. 15, una participación de 94 usuarios correspondiente al 23% del total de las PQRSFYD del 2do 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.

Dentro de esta calificación se encontró que el 79% 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 esperadas en las solicitudes radicadas, sin embargo, se encontró un 21% restante donde se 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 1755 de 2015.

Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con lo establecido en las normas externas e internas para poder generar una respuesta a una petición, de otra parte, el proceso de servicio de atención al ciudadano con el apoyo de la Oficina Asesora de comunicaciones ha realizado videos donde se le informa a la comunidad el significado de queja, reclamo, derecho de petición, petición de información, denuncia, sugerencia y felicitación como también los tiempos de respuesta que tiene la institución.

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/atencionalcidudadano, 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.

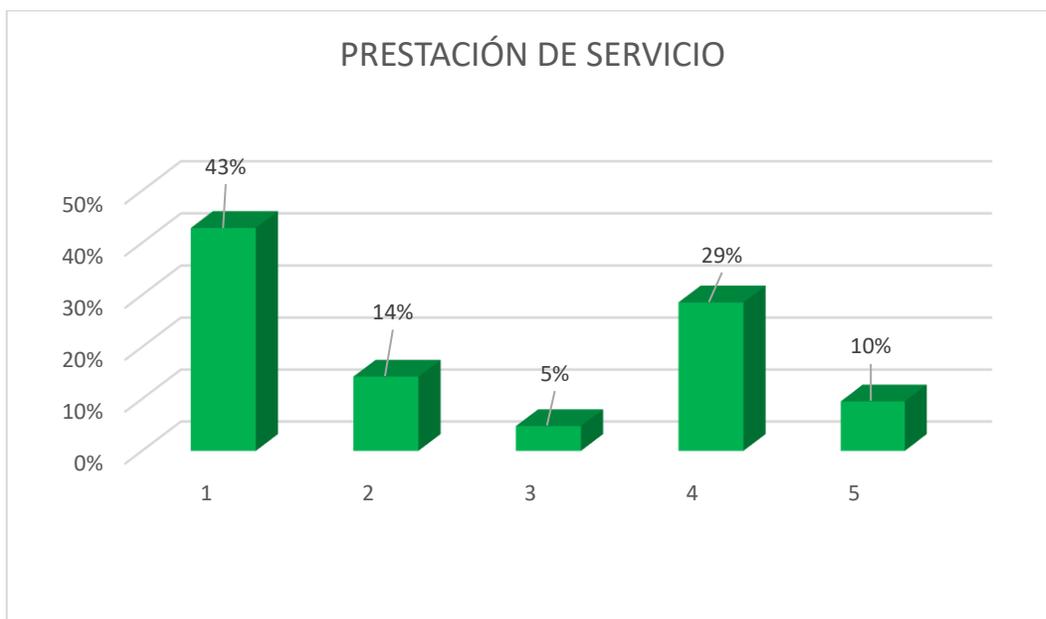
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **29** de **41**

Para este proceso es 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 abril al 30 de junio 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. ¿La atención vía telefónica, personal y virtual prestada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, lo hizo sentir?:

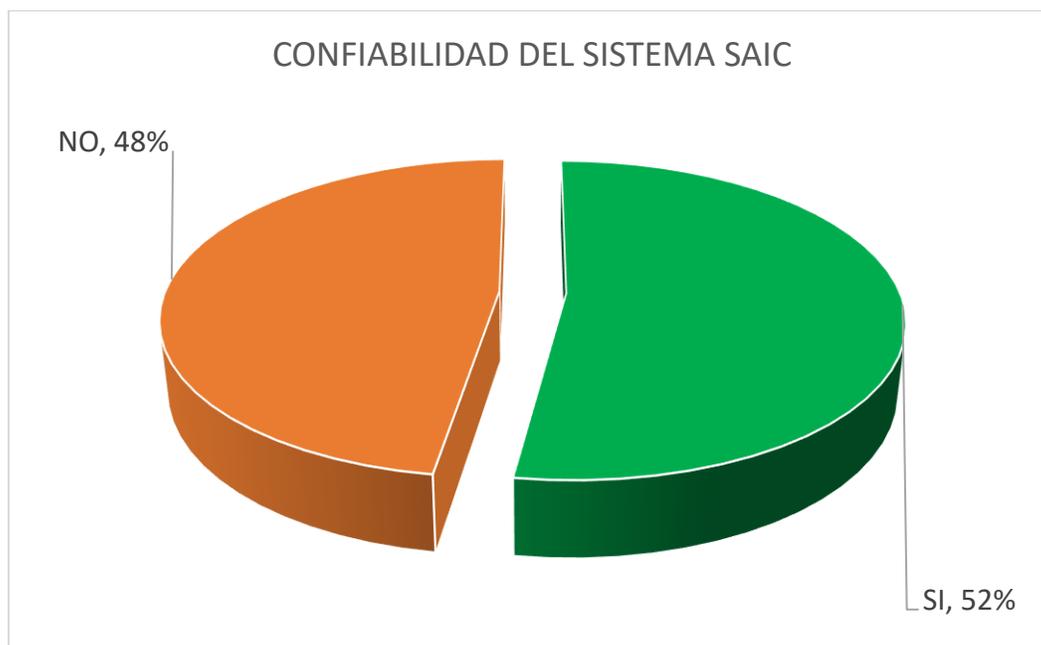


Gráfica 8. confiabilidad del sistema SAIC

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, en donde se pregunta temas relacionados a la prestación de servicio que tiene la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, se puede demostrar que la ciudadanía califica en un porcentaje del 57% la insatisfacción por los medios telefónicos y presencial, esto se da porque teniendo en cuenta la situación de

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **30** de **41**
emergencia sanitaria que está viviendo el país, el cual ha establecido el trabajo en casa por aislamiento obligatorio, que no ha permitido iniciar la atención presencial y telefónica generando así una causa de insatisfacción, sin embargo, la institución a raíz de esta situación ha establecido estrategias que permite tener contacto con la ciudadanía mediante los canales digitales como son agente virtual y la estrategia a un clic por medio de los correos electrónicos institucionales utilizando la herramienta TEAMS como medio telefónico.

Pregunta 2. ¿Recibió por correo electrónico su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC)?



Gráfica 9. confiabilidad del sistema SAIC

El gráfico No. 9 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.

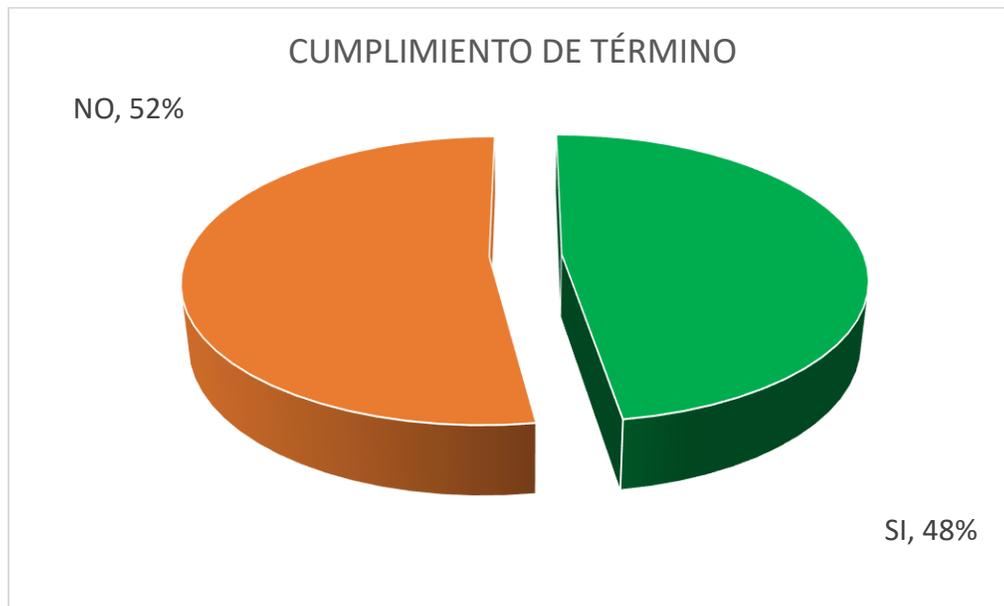
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 31 de 41

Por consiguiente, con un porcentaje del 52% de los participantes, califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite de su solicitud, sin embargo, el 48% restante manifiesta no recibir sus notificaciones de trámite.

De acuerdo al porcentaje del 48% que respondieron que no, la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano realizó requerimiento a sistemas y tecnología para que se dé otra notificación hacia el peticionarios con el fin de tener mayor comunicación con el mismo, sin embargo, una de las causa de la inconformidad se presenta porque el usuario no revisa el correo que anexa a la solicitud o que estas notificaciones las tiene como correos no deseados, también se puede presentar que en la base de datos cuando realizan la solicitud por formulario online no actualizan el correo electrónico.

Pregunta 3. ¿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).



Gráfica 10. Cumplimiento de términos

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **32** de **41**

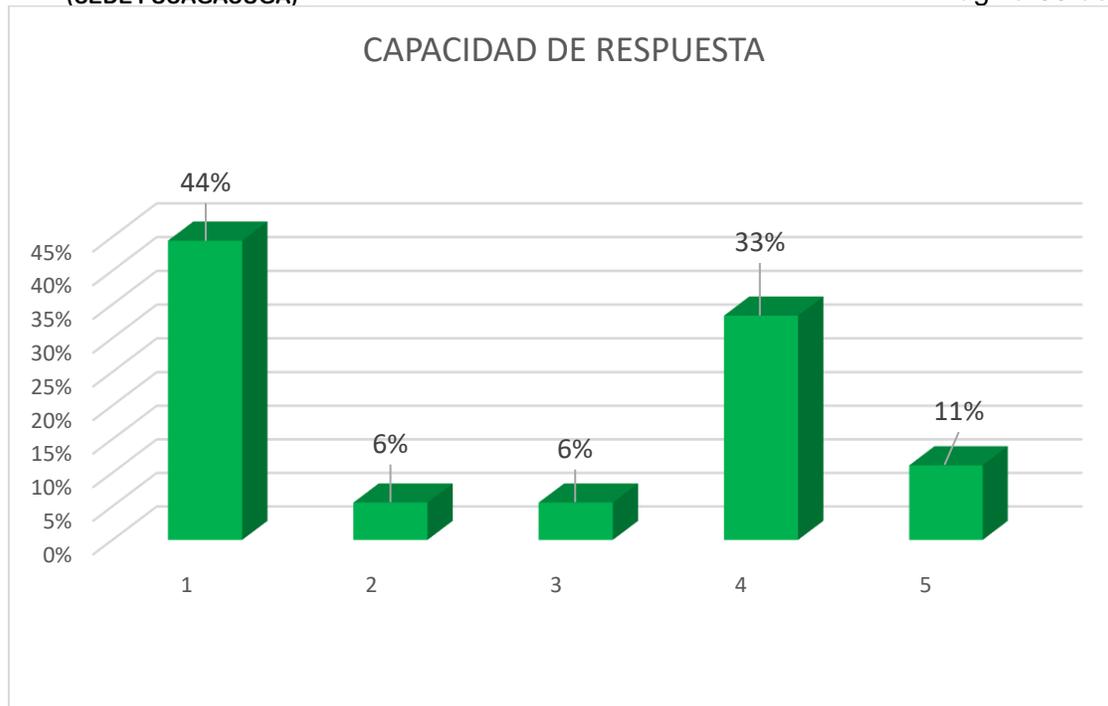
Teniendo en cuenta el resultado dado se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes dieron una calificación de NO cumple con un porcentaje del 52%, esto surge a causa del desconocimiento de los tiempos de respuesta por parte de la ciudadanía, otra de las causas que se pudo identificar es que a raíz de la emergencia sanitaria que se vive en el país, el gobierno estableció el Decreto 491 de 2020. que dice “*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.

Sin embargo, el Sistema de Atención e Información al Ciudadano tiene establecido que para dar cumplimiento a los tiempos de respuestas según la ley 1755 y el decreto 491 se parametrizó el sistema con avisos de alerta 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 de responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

Otras de las acciones que se ha hecho con el apoyo de la Oficina Asesora de comunicaciones es la creación de videos donde se informa la definición y tiempo que tiene la institución en dar respuesta a una petición el cual se ha divulgado por medio de los boletines.

Pregunta 4. 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



Gráfica 11. Capacidad de Respuesta

De acuerdo a la gráfica anterior y teniendo en cuenta la escala de calificación donde 1 = 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.

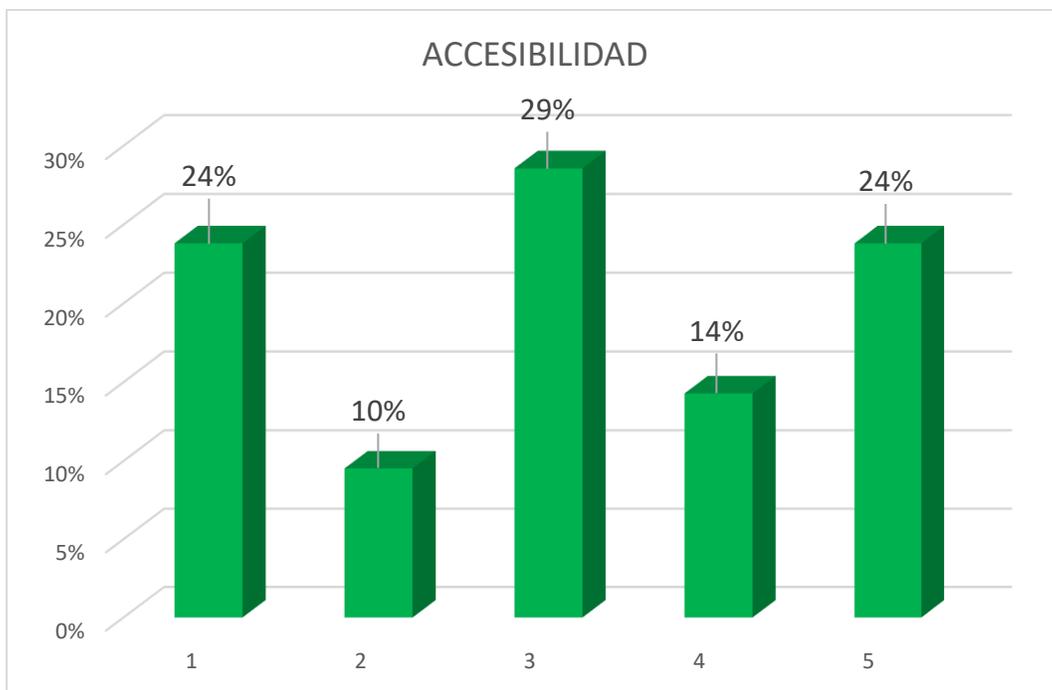
Teniendo en cuenta la escala se toma como satisfecho las calificaciones realizadas entre 4 y 5 donde el resultado total de satisfacción es de un promedio del 44% el cual nos indica que está por debajo de la media lo que quiere decir que la universidad ha procurado dar respuesta de fondo a las peticiones instauradas de acuerdo a las normas vigentes, también se identificó un porcentaje del 50% donde califican 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 que debe seguir la institución.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **34** de **41**

Sin embargo, desde el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano y la oficina de Equidad y Diversidad Institucional para el segundo periodo de 2021, se iniciara una campaña de lenguaje claro para buscar la forma mas eficiente en la comunicación con la ciudadanía.

Pregunta 5. 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)

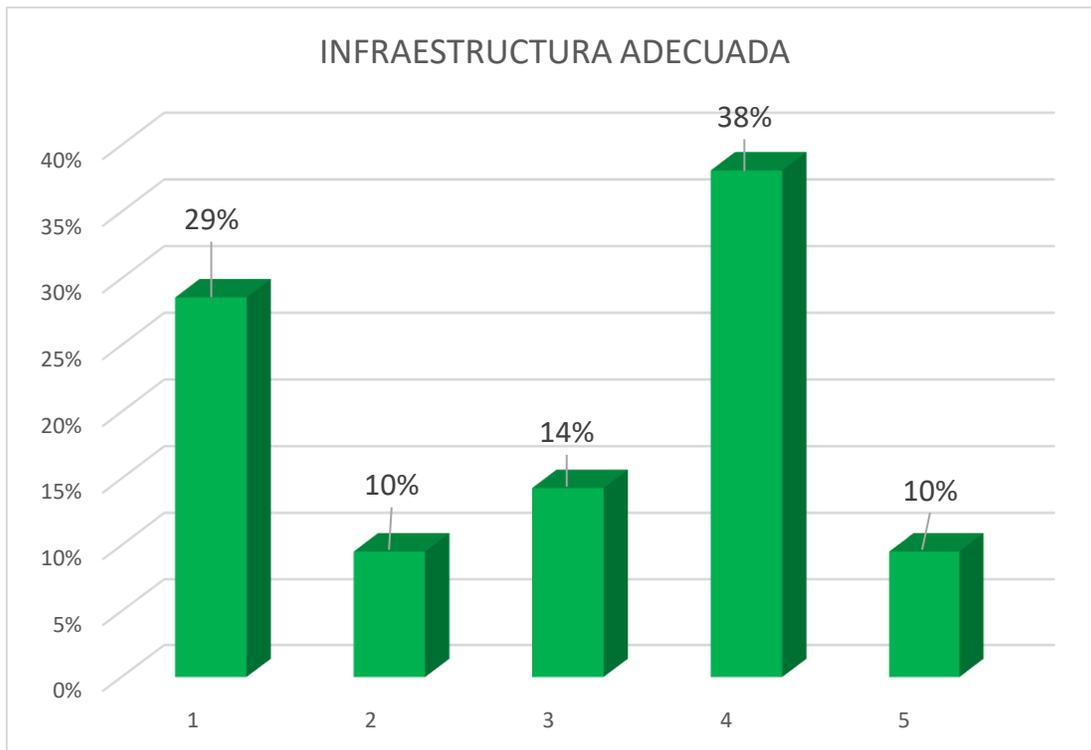


Gráfica 12. Accesibilidad

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 38% califican que el acceso fue facil, de otra parte con un porcentaje del 29% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 34% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la hora de realizar su solicitud por los medios autorizados para interponer PQRSFYD.

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



Gráfica 13. Infraestructura Adecuada

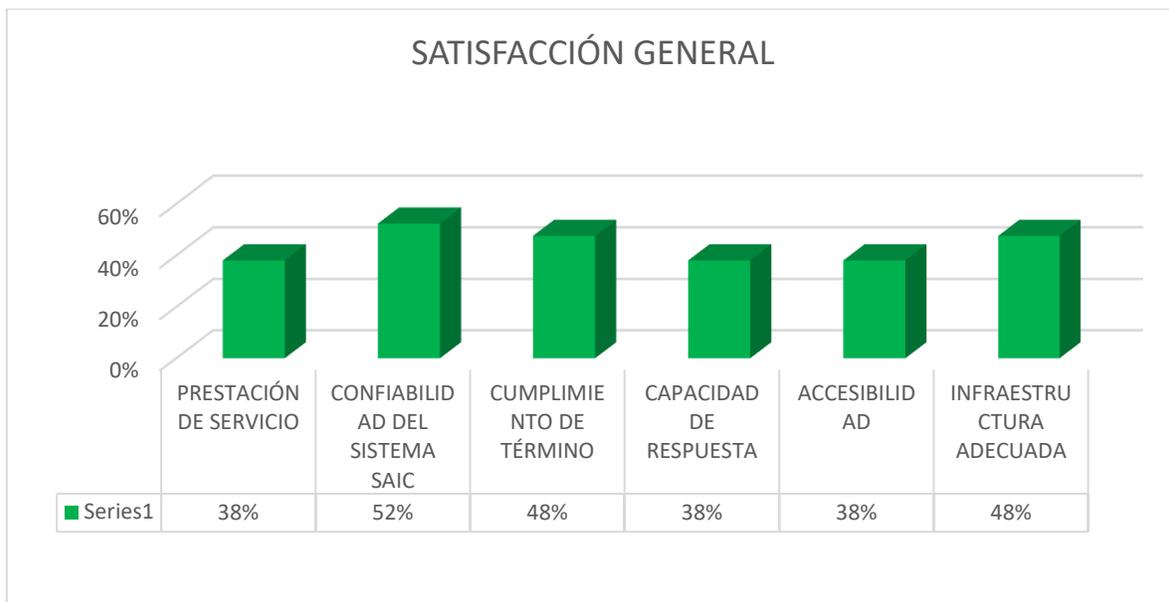
De acuerdo a esta pregunta se pretende identificar si la oficina de servicio de atención al ciudadano cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar un buen servicio a los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general, teniendo

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **36** de **41**

en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 48% de satisfacción, un porcentaje del 14% quienes no manifiestan si están satisfechos o no y un 39% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

Sin embargo, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que todavía presenta el país, es importante recalcar que la universidad estableció estrategias de comunicación para que la comunidad recibiera una adecuada atención de acuerdo a sus dudas e inquietudes, es por esta razón que se sigue trabajando desde casa con el agente virtual, precisar que para este año se realizó una actualización de la base datos de acuerdo a las preguntas realizadas por la misma comunidad, se realizaron videos para el uso del formulario online y se estableció un directorio con la herramienta Microsoft TEAMS para mejorar este servicio, se desarrolló un video del correcto manejo del Agente virtual para mayor claridad de su accesibilidad.



Gráfica 14. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el segundo trimestre de 2021, donde se demuestra los niveles de satisfacción en cada una de las preguntas realizadas a la ciudadanía, presentandose dentro de la prestación del servicio un porcentaje del 38%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 52%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 48%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 38%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos

- (SEDE FUSAGASUGA) – Página 37 de 41
que se tienen para interponer peticiones 38% y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 48%.

En general el resultado de la percepción del servicio a través de la encuesta representa un nivel bajo en la satisfacción, sin embargo, uno de los factores que ha generado estos resultados ha sido el cambio a raíz de la situación que se está viviendo en el país de la emergencia sanitaria covid-19, donde la institución ha tenido que cambiar la forma de comunicarse con la ciudadanía de manera presencial a virtual.

Otro de los factores está relacionado a los tiempos extendidos para dar respuesta por parte de la institución los cuales están establecidos en el decreto 491 de 2020, mientras se supera esta emergencia para continuar con los tiempos normales establecidos por la ley 1755 de 2015. De otra parte, se identificó la poca participación de la ciudadanía en el desarrollo de esta encuesta lo cual no es representativo para establecer una mejora al proceso y la institución, pero que puede brindar alertas para establecer estrategias.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el segundo trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD aumento con respecto al segundo trimestre del año 2020, con un incremento del 36% en donde el mayor número de solicitud fueron las felicitaciones, luego peticiones de información y las oficinas que más solicitudes respondieron están en admisiones y registro, archivo y correspondencia y recursos físicos.

Ahora bien, se resalta para el presente trimestre, el reconocimiento a la buena labor y gestión de los funcionarios de la Universidad de Cundinamarca, la solicitud de documentos, los procesos de selección y las solicitudes de reingreso.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **38** de **41**

Dentro de las quejas se identificó para este trimestre inconformidad por el comportamiento docente y las metodologías pedagógicas establecidas por los mismos, se sugiere establecer en las capacitaciones docentes temas relacionados con atención y comunicación asertiva y pedagogías en medios virtuales.

De igual manera, teniendo en cuenta los asuntos presentados en las peticiones de información se realiza actualización a las preguntas frecuentes en la página institucional para que la ciudadanía pueda consultar en cualquier momento como realizar trámites en la Universidad.

Por otra parte, 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.

Es por eso que el presente informe se construye como insumo de toma de decisiones dentro de la institución para una mejora continua a la institución.

Cordialmente,



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

38