

INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2021

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 julio al 30 de septiembre 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 pqrscyd 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 julio al 30 de septiembre del 2021	9
3.1. Quejas y Reclamos	11
3.2. Derechos de Petición	12
3.3. Petición de Información	14
3.4. Felicitaciones	16
4. Solicitudes por tipo de radicación.....	17
5. Reporte de PQRSFYD direccionadas	19
6. Reporte PQRSFYD abiertas y cerradas.....	21
7. Reporte de notificaciones	23
8. Reporte de calificacion.....	24
8.1 Percepcion de satisfacción	25
9. Conclusiones y Recomendaciones	35

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	12
tabla 7 Derechos de petición	13
tabla 8 Petición de Información	15
tabla 9 felicitaciones	16
tabla 10 tabla Resumen tipo de Radicación.....	17
tabla 11 tabla Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos	19
tabla 12 Resumen Abiertas y cerradas.....	21
tabla 13 Resumen Notificaciones.....	23
tabla 14 Resumen Calificación	24
tabla 15 Grupos Étnicos	26

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	22
Gráfico 7 Prestación del servicio	27
Gráfico 8 confiabilidad del sistema SAIC.....	28
Gráfico 9 Cumplimiento de términos	29
Gráfico 10 Capacidad de Respuesta.....	31
Gráfico 11 Accesibilidad	32
Gráfico 12 Infraestructura Adecuada.....	33
Gráfico 13 Satisfacción General	34

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 39
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 JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2021

TIPO PETICIÓN	Total	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	106	36%
DERECHO DE PETICIÓN	98	33%
FELICITACIÓN	51	17%
RECLAMO	41	14%
QUEJA	2	1%
Total general	298	100%

tabla 1 Solicitudes recibidas

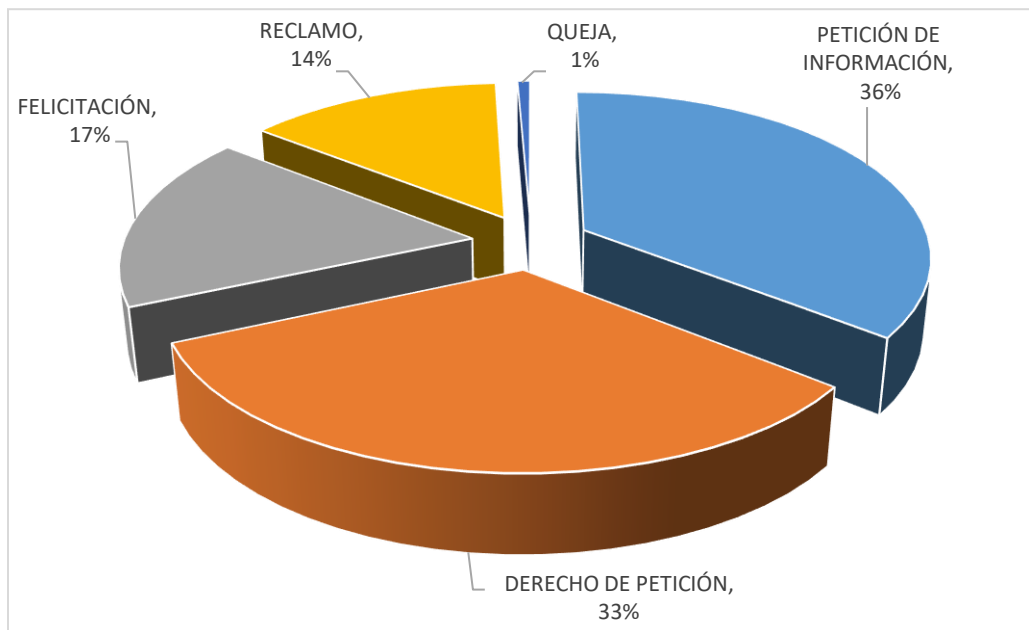


Gráfico 1 Porcentaje solicitudes recibidas

Del total de las 298 PQRSFyD recibidas durante el periodo mencionado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información (106), que equivalen al 36% del total de las peticiones instauradas por la ciudadanía a la institución, debido a la situación de aislamiento

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 4 de 39

obligatorio decretado frente a la emergencia sanitaria, que ha llevado a la ciudadanía en general a utilizar los canales virtuales como medio para obtener información y orientación frente a diferentes procesos de la Universidad que ahora se desarrollan desde la virtualidad, siendo los siguientes los principales asuntos:

1. Solicitud de certificados laborales: la solicitud y trámite de estos documentos continua, desde el 2020, como un proceso 100% virtual, siendo frecuentes las dudas sobre solicitud y recepción de estos documentos, También se registran preguntas sobre el estado del trámite de las solicitudes de certificados.
2. Solicitud proceso de reingreso y registro de materias de pregrado: Este es uno de los asuntos por el que más se reciben solicitudes de información, siendo frecuentes preguntas acerca de los períodos de inscripción a Programas de Pregrado, los requisitos, fechas procesos de reintegro.
3. Igualmente se presentó recurrencia en cuanto a la entrega de los documentos de titulación a los egresados de programas de pregrado y posgrado, la realización de la ceremonia virtual, y la primera ceremonia solemne de grados realizada de manera presencial después de decretada la emergencia sanitaria.

Por otra parte, con un porcentaje del 33% se presentaron 98 derechos de petición que corresponden a solicitudes en temas relacionados con: liquidación de matrícula, solicitud de reingreso, registro de materias, procesos de grado, solicitud certificado de notas, pagos de contrato las cuales fueron las más reiterativas en este trimestre.

Posteriormente con un porcentaje del 17% se presentaron 51 felicitaciones que corresponden a la buena labor de la Extensión de Facatativá quienes fueron para este trimestre los más felicitados y se da el reconocimiento por su buena labor, servicio y gestión.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 39

Seguido se encuentra con un porcentaje del 14% las solicitudes tipificadas como reclamos, que corresponden a 41 requerimientos en temas relacionados con: liquidación de matrícula, solicitud certificado de notas, registro de materias, revisión caracterización, recibo derechos de grado, inconveniente acta de sustentación, solicitud constancia de estudio.

Por ultimo con un porcentaje del 1% se presentaron 2 requerimientos de tipo quejas en donde la ciudadanía manifiesta su inconformidad por el comportamiento de funcionarios y docentes.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 3er trimestre 2020 y 3er 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 PETICIÓN	3ER TRIMESTRE 2020	3ER TRIMESTRE 2021
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	205	106
DERECHO DE PETICIÓN	114	98
FELICITACIÓN	6	51
RECLAMO	91	41
QUEJA	3	2
SUGERENCIAS	4	0
DENUNCIAS	2	0
TOTAL GENERAL	425	298

tabla 2 análisis comparativo trimestres

Al hacer el análisis, se puede evidenciar una disminución significativa del 30% en el 3er. Trimestre del 2021 en comparación con el 3er. Trimestre 2020, donde según la tabla se puede evidenciar un aumento significativo en felicitaciones y una disminución de Petición de información, Derechos de petición, Reclamos, Quejas, Sugerencias y Denuncias.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 39

Dentro las disminuciones que se presentaron para este trimestre es importante recalcar que están asociadas a los tramites que se desarrollaban de manera presencial y que por situación de la emergencia sanitaria la universidad tuvo que buscar estrategias que permitiera continuar con el servicio, de manera virtual las cuales fueron efectivas y permitieron reflejar dicha disminución.

Por otra parte, se dio un incremento considerable en las felicitaciones donde se ve reflejado el reconocimiento de una buena labor, gestión y servicio de los funcionarios y docentes de la Extensión de Facativá.

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 3er trimestre 2021, donde se ve reflejado el incremento y disminución de las PQRSFYD

TIPO PETICIÓN / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	36	38	24	98
FELICITACIÓN	39	10	2	51
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	43	31	32	106
QUEJA			2	2
RECLAMO	16	15	10	41
TOTAL GENERAL	134	94	70	298
PORCENTAJE	45%	32%	23%	

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 julio, y corresponden a 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 resaltan las consultas relacionadas con procesos de selección, reingreso, solicitud de documentos, certificados de notas, evaluación docente, entre otros.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 39

En cuanto a los derechos de petición que se recibieron y se tramitaron en el mes de julio 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, que presentaron una disminución en el mes de julio también se encontró temas relacionados con mejoramiento de ventanillas de atención, pedagogía docente, seguridad informática, licencias de programas para la identificación de plagios, entre otros.

Para el mes de agosto con un porcentaje del 32%, se observó que el mayor número de peticiones encontradas están relacionadas con Derechos de petición.

Y por último con un porcentaje del 23% se ubica el mes de septiembre, 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.

1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Según lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, la cual hace parte del Decreto 124 de 2016, no se evidencia que para el presente trimestre se haya trasladado casos a otras entidades.

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; no se encontró solicitudes en las que se negara acceso a la información, dado que la información requerida

-(SEDE FUSAGASUGA) –
era del titular quien tiene derecho al acceso de la misma que se encuentran en los archivos
de la Universidad de Cundinamarca.

2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICION	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PATETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	3	24		10	19	56	19%	19%
OFICINA DE COMPRAS	2	12			7	21	7%	26%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS	2	5		2	9	18	6%	32%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA	7	4		1	5	17	6%	38%
OFICINA DE TESORERIA		8		5	2	15	5%	43%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	2	5			8	15	5%	48%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA		8		5	1	14	5%	52%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	9				4	13	4%	57%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	9		1	1	12	4%	61%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1		4	7	12	4%	65%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3		1	5	10	3%	68%
CENTRO ACADEMICO DEPORTIVO - CAD		3			6	9	3%	71%
DIRECCION DE POSGRADOS	2		1	1	2	6	2%	73%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1	2			2	5	2%	75%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION	2				3	5	2%	77%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA	2	3				5	2%	78%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		1		2	1	4	1%	80%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1			1	2	4	1%	81%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL	2	1		1		4	1%	82%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA		2			1	3	1%	83%
AULAS	1	1		1		3	1%	84%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	2				1	3	1%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA					3	3	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA	1	2				3	1%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA		2			1	3	1%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		1		1		2	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL	2					2	1%	90%
BIBLIOTECA	2					2	1%	90%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION		1			1	2	1%	91%
UNIDAD AGROAMBIENTAL	2					2	1%	92%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO			1		1	2	1%	92%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN EDUCACION FISICA, RECREACION Y DEPORTES		1			1	2	1%	93%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO		2				2	1%	94%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA		1			1	2	1%	94%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1					1	0.3%	95%
DISEÑO Y CONTROL DE IMAGEN INSTITUCIONAL	1					1	0.3%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA CARTOGRAFIA		1				1	0.3%	95%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA				1		1	0.3%	96%
SECRETARIA GENERAL				1		1	0.3%	96%
OFICINA DE GRADUADOS		1				1	0.3%	96%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES					1	1	0.3%	97%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS					1	1	0.3%	97%
ALMACEN	1					1	0.3%	97%
DIRECCION FINANCIERA					1	1	0.3%	98%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO				1		1	0.3%	98%
RECHAZADA	1	2		2	1	6	2%	100%
TOTAL GENERAL	51	106	2	41	98	298	100%	200%

tabla 4 Reporte Por área

En total, entre las Oficinas adscritas a la Universidad de Cundinamarca, se asignaron y tramitaron 298 PQRSFYD, de las cuales el 19% fueron atendidas por el área de Admisiones y Registro abarcando temas como: procesos de selección, solicitud de constancias de estudio, validación académica y de títulos, entre otros.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 9 de 39

En segundo lugar, el 7% de las 298 estuvieron a cargo de la Oficina de Compras, relacionados con temas como: pago contratos, apelación calificación contrato, certificados de experiencia.

Y como tercero se encuentra la dirección de programa de Ingeniería de Sistemas, quien dio trámite y contesto 18 solicitudes instauradas a la institución, referente al tema de reconocimiento a la buena labor de los funcionarios de esta área, ajustes de horario, cambios de grupo, procesos de homologación, reingreso.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2021

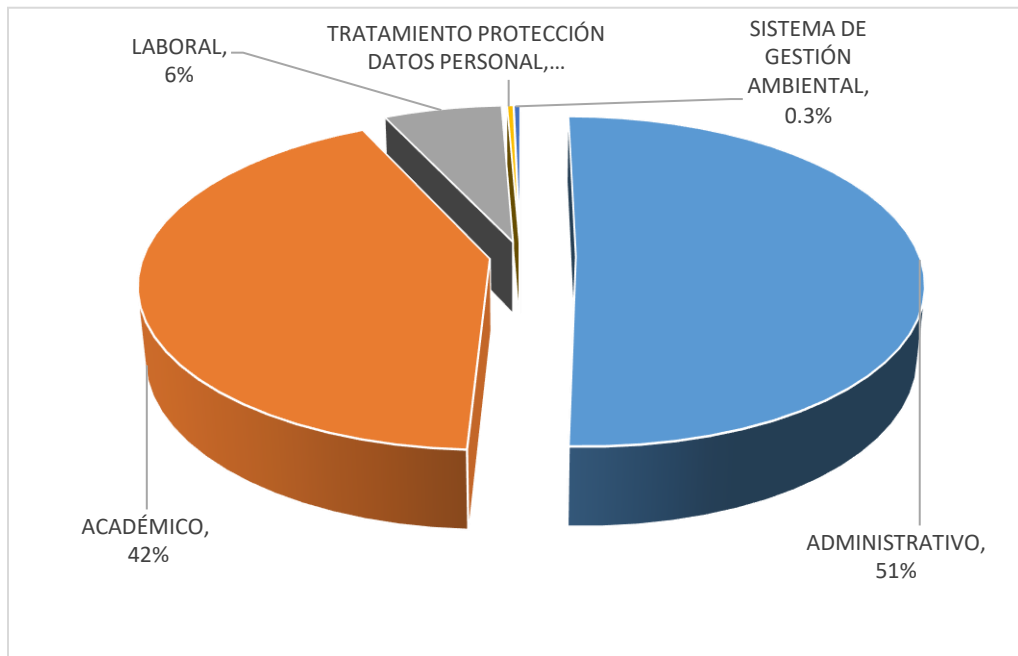


Gráfico 2 porcentaje solicitudes clase asunto

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	51	43	4			98
FELICITACIÓN	6	44		1		51
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	54	38	13		1	106
QUEJA	1	1				2
RECLAMO	14	25	2			41
TOTAL GENERAL	126	151	19	1	1	298
PORCENTAJE	42%	51%	6%	0.3%	0.3%	

tabla 5 Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se puede visualizar que el asunto de clase administrativo se presentaron 151 solicitudes que corresponde al 51% 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 los derechos de petición relacionadas con temas de: liquidación de matrícula, solicitud reingreso, registro de materias, proceso de grado, solicitud certificado de notas, pago contrato, proceso de grado, solicitud certificado de notas, pago contrato, recibo derechos de grado, solicitud de documentos

Seguido se encuentra el asunto académico donde se dio trámite a 126 requerimientos en donde se presentó mayor número de peticiones de información y derechos de petición que están relacionados a: solicitud certificado laboral, solicitud de reingreso, registro de materias, solicitud de documentos, solicitud certificado de experiencia, recibo derechos de grado, proceso de caracterización, solicitud certificado de notas, procesos académicos, liquidación de matrícula

Para el asunto laboral en este trimestre, se tramitaron 19 solicitudes en temas asociados a: solicitud de certificaciones laborales, hojas de vida de graduados, paz y salvo de contratos, pagos de contratos, requisitos para vinculación docente, afiliación EPS, certificado de ingresos y retenciones.

Para este trimestre también se presentaron asuntos relacionados a sistemas de gestión ambiental y tratamiento de protección de datos personales con los porcentajes de 0,3%, en los que se identificaron temas relacionados con: correcciones de datos personales, Reconocimiento a la buena labor del apoyo en los sistemas ambientales.

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
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	5	12%	12%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	5	12%	23%
REGISTRO DE MATERIAS	3	7%	30%
REVISIÓN CARACTERIZACIÓN	3	7%	37%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	2	5%	42%
INCONVENIENTE ACTA DE SUSTENTACIÓN	2	5%	47%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	2	5%	51%
REVISIÓN DE CALIFICACIONES	1	2%	53%
AFILIACIÓN EPS	1	2%	56%
INCONVENIENTES AULAS VIRTUALES	1	2%	58%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	1	2%	60%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	1	2%	63%
DEVOLUCION EQUIPO	1	2%	65%
AVAL FORMACIÓN DOCTORAL	1	2%	67%
DEVOLUCIÓN VALOR INSCRIPCIÓN	1	2%	70%
INFORMACIÓN PROCESOS ACADEMICOS	1	2%	72%
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE INNOVACIÓN	1	2%	74%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	1	2%	77%
ASISTENCIA PRESENCIAL	1	2%	79%
CORRECCIÓN DEUDA	1	2%	81%
SOLICITUD PAZ Y SALVO DE CONTRATO	1	2%	84%
DESCARGUE CARNET ESTUDIANTIL	1	2%	86%
INCONFORMIDAD INFORME RENDICION DE CUENTAS	1	2%	88%
DOCUMENTOS CARACTERIZACIÓN	1	2%	91%
SOLICITUD CORRECCIÓN INFORME FINAL	1	2%	93%
INCONFORMIDAD CARACTERIZACIÓN	1	2%	95%

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	2%	98%
INCONFORMIDAD CERTIFICADO DE NOTAS	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	43	100%	200%

tabla 6 Quejas y reclamos

Como se observa en la tabla precedente, durante el presente trimestre se presentaron 43 reclamos y quejas, y luego de hacer un análisis de Pareto se pudo identificar que la clase de asuntos con más reiteración está relacionada con liquidación de matrícula, solicitud certificado de notas, registro de materias, revisión caracterización, recibo derechos de grado, inconveniente acta de sustentación, solicitud constancia de estudio.

Para este trimestre el número de reclamos que se presentó fue de un total de 41, correspondiente al 14%; donde el mayor número de reclamos para el período en consideración, se concentran en el factor principal de liquidación de matrícula, solicitud certificado de notas, registro de materias, revisión caracterización, esto debido a que en estas fechas se realizan registros de materias del IIPA 2021 y por ende el estudiante que no cuente con su pago de matrícula y documentos en plataforma presenta inconvenientes, cabe resaltar que estos casos fueron resueltos por los medios virtuales dispuestos por la Universidad de Cundinamarca.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	9	9%	9%
SOLICITUD REINGRESO	7	7%	16%
REGISTRO DE MATERIAS	6	6%	22%
PROCESO DE GRADO	5	5%	28%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	4	4%	32%
PAGO CONTRATO	4	4%	36%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	3	3%	39%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	3%	42%
SOLICITUD SEGUNDO EVALUADOR	3	3%	45%
APELACION CALIFICACION CONTRATO	3	3%	48%
INGRESO NIÑOS A GRADOS	2	2%	50%
REVISION DE NOTAS	2	2%	52%
CAMBIO DE HORARIO	2	2%	54%
EXONERACIÓN EVENTOS ACADEMICOS	2	2%	56%
CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA	2	2%	58%

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
PROCESO SELECCIÓN	2	2%	60%
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN	2	2%	62%
AJUSTE HORARIO	2	2%	64%
PROGRAMAS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1%	65%
SOLICITUD CARGUE DOCUMENTOS GRADOS	1	1%	66%
REQUISITOS VINCULACIÓN DOCENTE	1	1%	67%
INCUMPLIMIENTO CONTRATO	1	1%	68%
SOLICITUD EXAMEN SUPLETORIO	1	1%	69%
INCUMPLIMIENTO PAGO CONTRATO	1	1%	70%
EVALUACION NUCLEO TEMATICO	1	1%	71%
INFORMACIÓN ESTADO PROCESO DISCIPLINARIO	1	1%	72%
CAMBIO DE GRUPO	1	1%	73%
INFORMACIÓN EXOGENA DIAN	1	1%	74%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%	76%
AMPLIACIÓN PROGRAMAS ACADEMICOS	1	1%	77%
INCONVENIENTE RECIBO PRUEBA EK	1	1%	78%
SOLICITUD LISTA GRADUADOS	1	1%	79%
DEVOLUCION DE MATRICULA	1	1%	80%
CERTIFICACIÓN DE CALIDAD	1	1%	81%
REGISTRO MATERIA AULAS VIRTUALES	1	1%	82%
GRABACIÓN REUNION TRABAJO DE GRADO	1	1%	83%
REVISION CALIFICACIÓN CONTRATO	1	1%	84%
BENEFICIO MATRICULA CERO	1	1%	85%
SERVICIO VIGILANCIA CANINA	1	1%	86%
PERDIDA CALIDAD ESTUDIANTE	1	1%	87%
HABILITACIÓN DE CARACTERIZACIÓN	1	1%	88%
PROCESO ACADEMICO	1	1%	89%
INCONVENIENTE NUCLEO TEMATICO	1	1%	90%
CERTIFICADO LABORAL	1	1%	91%
SOLICITUD INFORMACIÓN	1	1%	92%
CORRECCIÓN DE NOTAS	1	1%	93%
DAÑOS INMUEBLES UDEC	1	1%	94%
SOLICITUD OPCION DE GRADO	1	1%	95%
INSCRIPCIÓN PRUEBA EK	1	1%	96%
USO PARQUEADERO	1	1%	97%
LINEAMIENTOS CONSTRUCCION TRABAJO DE GRADO	1	1%	98%
ADICIÓN NUCLEO TEMATICO	1	1%	99%
ACTUALIZACIÓN DATOS JOVENES EN ACCIÓN	1	1%	100%
Total general	98	100%	200%

tabla 7 Derechos de petición

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 14 de 39

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 98 Derechos de Petición, correspondientes al 33% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, en temas concernientes a: liquidación de matrícula, solicitud reingreso, registro de materias, proceso de grado, solicitud certificado de notas, pago contrato, recibo derechos de grado, solicitud de documentos, solicitud segundo evaluador, apelación calificación contrato, ingreso niños a grados, revisión de notas, cambio de horario, exoneración eventos académicos, certificación de experiencia, proceso selección, proceso de homologación, ajuste horario, entre otro más.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	11	10%	10%
SOLICITUD DE REINGRESO	8	8%	18%
REGISTRO DE MATERIAS	8	8%	25%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7	7%	32%
SOLICITUD CERTIFICADO EXPERIENCIA	7	7%	39%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	7	7%	45%
PROCESO DE CARACTERIZACIÓN	6	6%	51%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	5	5%	56%
PROCESOS ACADEMICOS	3	3%	58%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	3	3%	61%
INFORMACIÓN PROGRAMAS ACADEMICOS	3	3%	64%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	3	3%	67%
VALIDACIÓN PAGO MATRICULA	2	2%	69%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	2	2%	71%
REVISIÓN DE CARPETA	2	2%	73%
PRACTICAS CONTRATO DE APRENDIZAJE OPCION DE GRADO	1	1%	74%
SOLICITUD HOJA DE VIDA GRADUADO	1	1%	75%
SOLICITUD DE ESTUDIANTES PARA PRACTICAS	1	1%	75%
ESTADO SITUACIÓN ESTUDIANTE	1	1%	76%
SOLICITUD TRANSFERENCIA EXTERNA	1	1%	77%
PROCESOS DE INSCRIPCIÓN	1	1%	78%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	79%
PRUEBAS SABER PRO	1	1%	80%
SOLICITUD DE INGRESO A LA UNIVERSIDAD	1	1%	81%
REALIZACIÓN CONCENTIMIENTO PRESENCIALIDAD	1	1%	82%
SOLICITUD LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	1	1%	83%
FECHA DE PRESENCIALIDAD	1	1%	84%
AFILIACIÓN ARL PRACTICA	1	1%	85%

14

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
INFORMACIÓN DONANCIÓN	1	1%	86%
SOLICITUD CONTENIDOS PROGRAMATICOS	1	1%	87%
CAMBIO CARTA DE PRESENTACIÓN PASANTIA	1	1%	88%
PROCESO DE CANCELACIÓN DE MATERIAS	1	1%	89%
ASESORIA SITUACIÓN ESTUDIANTE	1	1%	90%
SOLICITUD DE HOMOLOGACIÓN	1	1%	91%
SOLICITUD CAMBIO DE CARRERA	1	1%	92%
AJUSTE HORARIO	1	1%	92%
SOLICITUD CANCELACIÓN SEMESTRE	1	1%	93%
SOLICITUD HOMOLOGACION SENA	1	1%	94%
SOLICITUD CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	1	1%	95%
SOLICITUD OFICIO TERMINACIÓN CONTRATO	1	1%	96%
CAMBIO DOCUMENTOS SOLICITUD ICETEX	1	1%	97%
CERTIFICACIÓN DIPLOMADO	1	1%	98%
PAGO MATRICULA ICETEX	1	1%	99%
SERVICIOS CAD	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	106	100%	200%

tabla 8 Petición de Información

Dentro del comportamiento de las peticiones de información arrojo como resultado 106 requerimientos en materia de: solicitud certificado laboral, solicitud de reingreso, registro de materias, solicitud de documentos, solicitud certificado de experiencia, recibo derechos de grado, proceso de caracterización, solicitud certificado de notas, procesos académicos, liquidación de matrícula, información programas académicos, solicitud constancia de estudio, validación pago matricula, acceso correo institucional, revisión de carpeta, 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

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 16 de 39
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.

3.4. FELICITACIONES

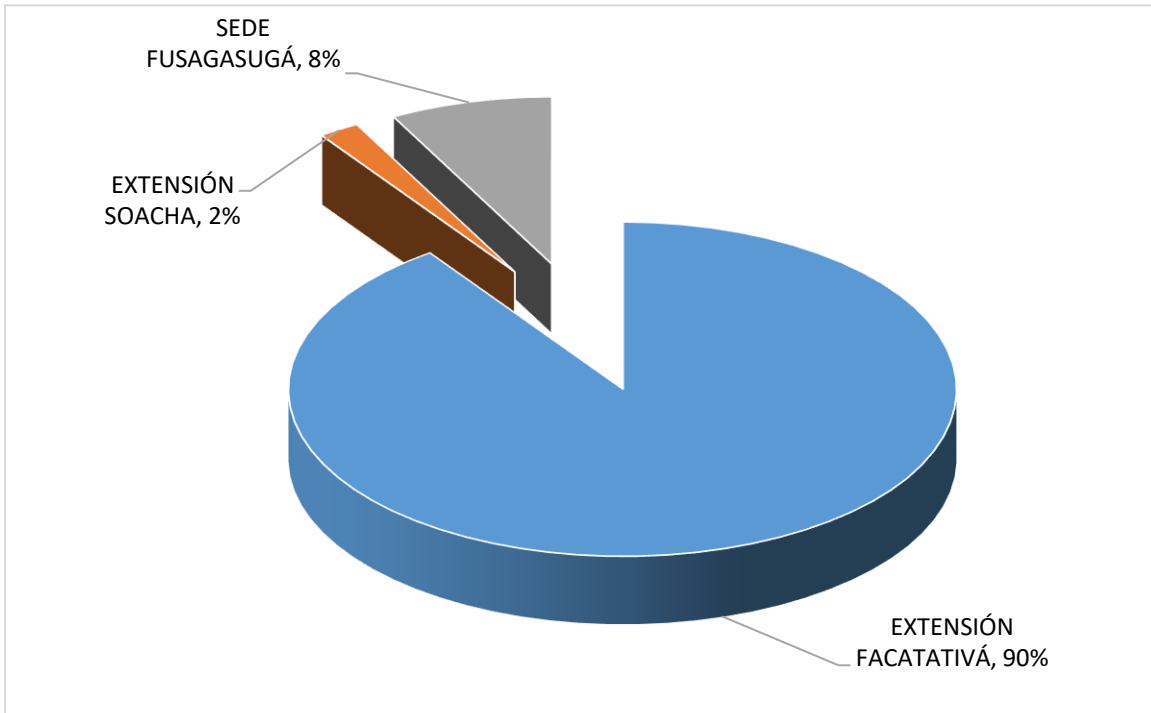


Gráfico 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR Y GESTION	39	76%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR Y GESTION DOCENTE	6	12%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	6	12%
TOTAL GENERAL	51	100%

tabla 9 felicitaciones

Para este trimestre dentro del análisis realizado se evidencia un total de 51 felicitaciones realizadas por medio del formulario online y medio escrito, donde se destaca la extensión de Facatativá con un porcentaje del 90% en donde se da el reconocimiento a la buena labor y gestión de esta extensión, como también la labor docente. Seguido se encuentra la Sede

16

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 17 de 39
de Fusagasugá con un porcentaje del 8% donde también se hace el reconocimiento del buen servicio, labor y gestión de los funcionarios.

También se ubica la Extensión Soacha con un porcentaje del 2%, por 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.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN / MEDIO RADICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
FELICITACIÓN			51	51
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	12	3	91	106
QUEJA	1		1	2
RECLAMO	5	1	35	41
DERECHO DE PETICIÓN	33	6	59	98
TOTAL GENERAL	51	10	237	298
PORCENTAJE	17%	3%	80%	

tabla 10 tabla Resumen tipo de Radicación

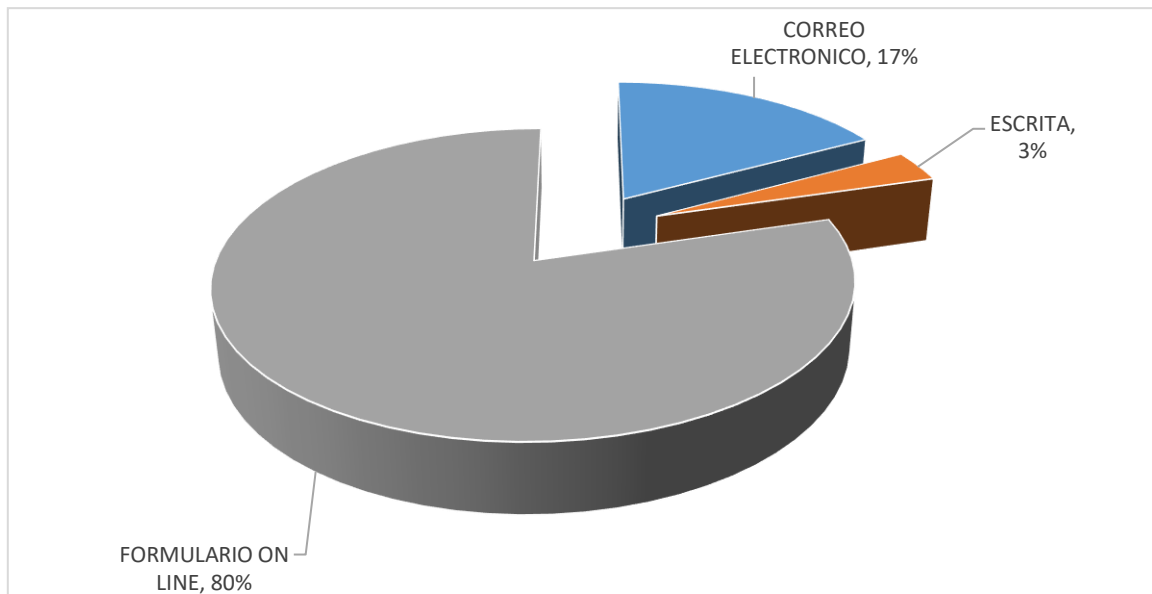


Gráfico 4 solicitudes tipo de Radicación

La siguiente clasificación hace referencia a los medios utilizados para presentar las PQRSFyD, siendo los medios presenciales (buzones físicos, personal y escrito) los de menor uso, con sólo un 3%, dadas las condiciones de emergencia sanitaria y pese al retorno gradual a la presencialidad en las diferentes sedes y oficinas de la Universidad.

Como se ha informado anteriormente, el uso de los buzones se concentraba en la Sedes, Seccionales y Extensiones, sin embargo, dado el cierre de los campus ante las condiciones de salud pública, su uso ha sido nulo durante el 2021.

Durante el periodo del que se informa, se registra un mayor volumen de PQRSFyD radicadas por medios virtuales (formularios web y correo electrónico) con un porcentaje del 97%.

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 oficinas 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.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, es importante aclarar que el Agente virtual para este trimestre atendió 361 usuarios en tiempo real, brindando asesoría y orientación a quienes lo necesitan.

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: 01-07-2021 Fecha Final: 30-09-2021

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	89	10,8%	9	3,3%	98
FELICITACION	47	51,1%	4	3,7%	51
PETICION DE INFORMACION	94	13,8%	12	2,0%	106
QUEJA	2	6,2%	0	0,2%	2
RECLAMO	40	4,3%	1	0,3%	41
TOTAL GENERAL	272	91%	26	9%	298

tabla 11 tabla Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos

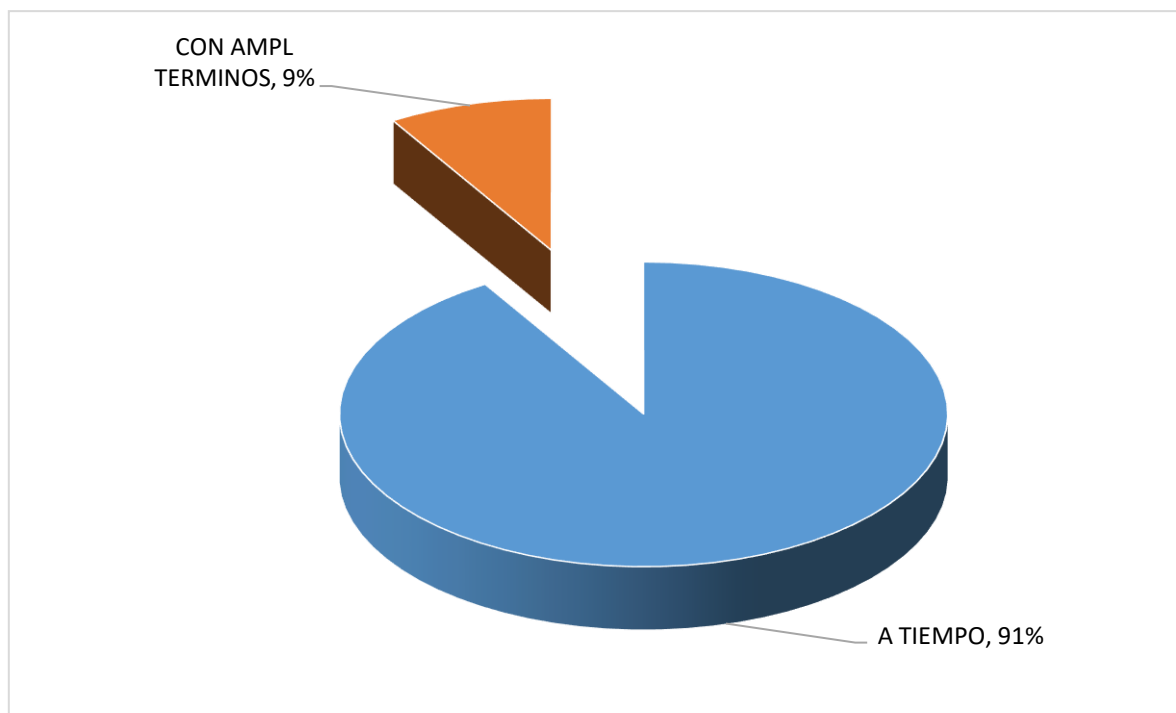


Gráfico 5 PQRSFYD Direccionadas

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **20** de **39**

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 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 los anteriores datos, a la fecha, se observa una ampliación de términos que corresponde a un 9% de las solicitudes recibidas, sobre las cuales, en cumplimiento de la función de control al trámite de las PQRSFyD, desde la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, se ha efectuado el seguimiento correspondiente procurando una atención de fondo y oportuna para los usuarios, sin embargo, la responsabilidad de la emisión, radicación y entrega de una respuesta definitiva recae sobre la dependencia a la que se ha asignado la solicitud.

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:

20

-(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	14	5%
CERRADA	284	95%
TOTAL	298	100%

tabla 12 Resumen Abiertas y cerradas

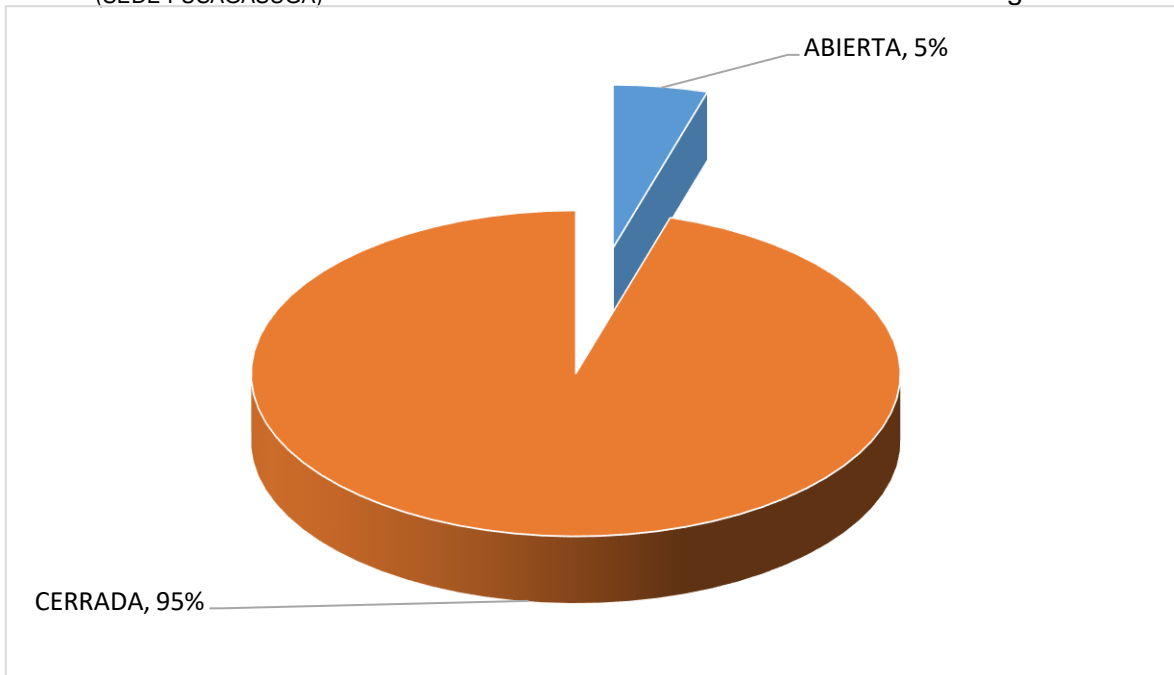


Gráfico 6 PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha 30 de septiembre de 2021, se dio trámite y respuesta al 95% del total de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas las PQRSFyD, correspondientes al 5%.

Por consiguiente, el 95% 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 5% 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: 01-07-2021 Fecha Final: 30-09-2021			
NOMBRE DEL PROCESO		CANTIDAD NOTIFICACIONES	
GESTIÓN APOYO ACADEMICO		26	
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		22	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		3	
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE		195	
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL		49	
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA		39	
GESTIÓN DOCUMENTAL		94	
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA		3	
GESTIÓN JURÍDICA		40	
GESTIÓN GRADUADOS		4	
GESTIÓN FINANCIERA		31	
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST		5	
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		461	
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		121	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		95	
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO		90	
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN		41	
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN		3	
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		1	

tabla 13 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

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **24** de **39**

Es importante recalcar que con el sistema de notificaciones y alertas se ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el 3er trimestre 2021 se generaron 1.323 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión de Bienes y Servicios con un 35%, Gestión Formación y aprendizaje 15%, Gestión Bienestar Universitario 9,14%, Gestión del Talento Humano 7,18% y Gestión Documental 7,10%.

8. REPORTE DE CALIFICACION

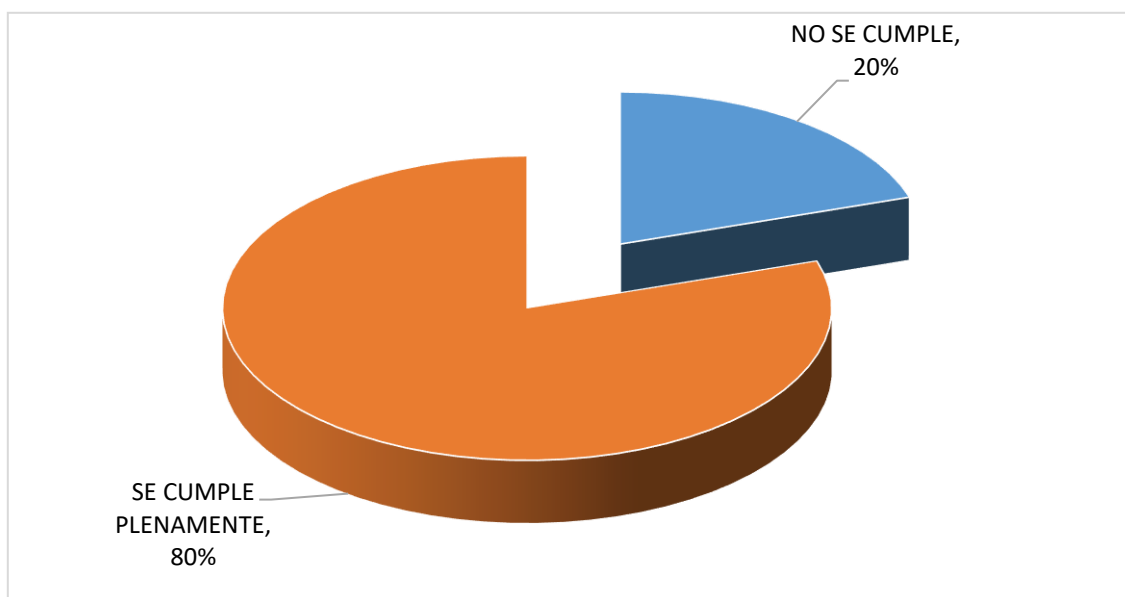
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2021 Fecha Final: 30-09-2021

CALIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	19	20%
SE CUMPLE PLENAMENTE	76	80%
TOTAL GENERAL	95	100%

tabla 14 Resumen Calificación



Gráfica 1. *PQRSFyD Calificación*

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **25** de **39**

Se observa en la tabla No. 14, una participación de 95 usuarios correspondiente al 32% del total de las PQRSFYD del 3er 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 80% 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 20% 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.

Para este proceso es muy importante 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 julio al 30 de septiembre del 2021, con una participación de 35 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.

Como primera medida dentro de la encuesta se revisó la identificación del tipo de población de grupos étnicos que se encuentran en la Universidad de Cundinamarca, como también ciudadanía en general que interpone peticiones a esta institución.

GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	29	83%
Población negra o afrocolombiana	2	6%
Comunidades indígenas	2	6%
Comunidad Palenquera	1	3%
Comunidad raizal	1	3%
Total general	35	100%

tabla 15 Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 15 se identificó que el 83% de las personas que realizaron la encuesta no pertenecen a los grupos de población étnica, sin embargo, se identificó población negra o afrocolombiana, y comunidades indígenas con un 6% respectivamente, y comunidad palenquera y raizal con un 3% quienes participaron en el desarrollo de la encuesta.

Pregunta 1. ¿La atención vía telefónica, personal y virtual prestada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, lo hizo sentir?:

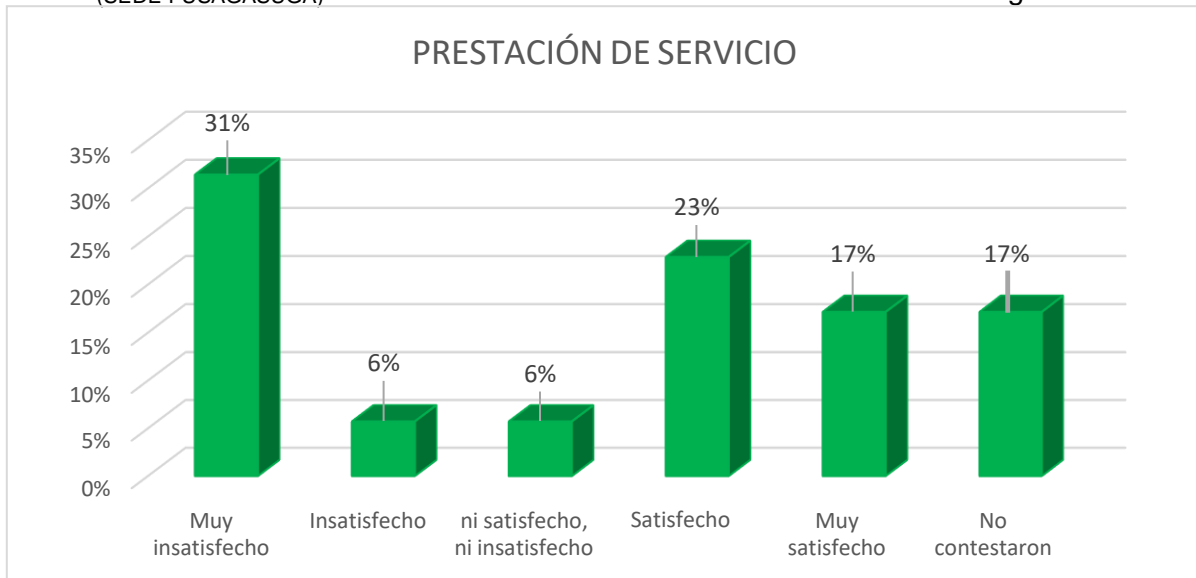


Gráfico 7 Prestación del servicio

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 37% la insatisfacción por los medios telefónicos y presencial, esto se da porque teniendo en cuenta la situación de 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.

El 40% califica que se encuentra satisfecho con la atención prestada, y 6% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y por ultimo con el 17% la ciudadanía no contesta dicha pregunta.

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)?

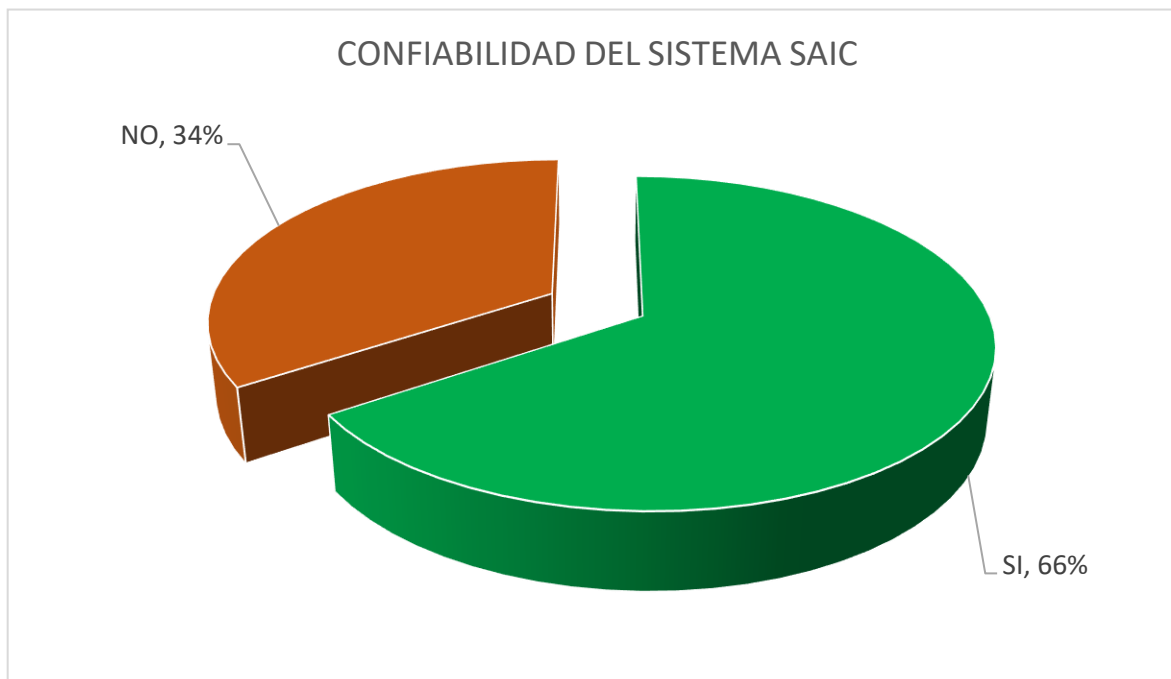


Gráfico 8 confiabilidad del sistema SAIC

El grafico 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 66% de los participantes, califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite de su solicitud, sin embargo, el 34% restante manifiesta no recibir sus notificaciones de trámite.

De acuerdo al porcentaje del 34% 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 peticionario con el fin de tener mayor comunicación con el mismo, sin embargo, una de las causas 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

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **29** de **39**
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).

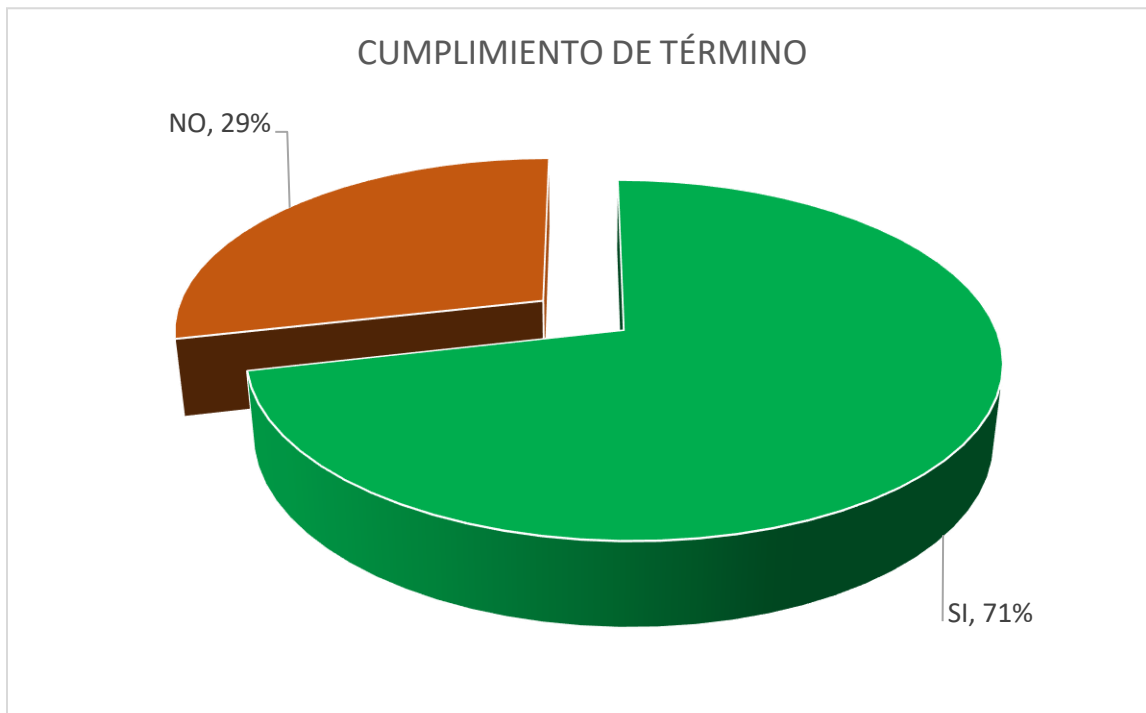


Gráfico 9 Cumplimiento de términos

Se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes un porcentaje del 71% 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

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **30** de **39**

Por el contrario, el 29% califica que no se cumple con los términos de ley, 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 internos.

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

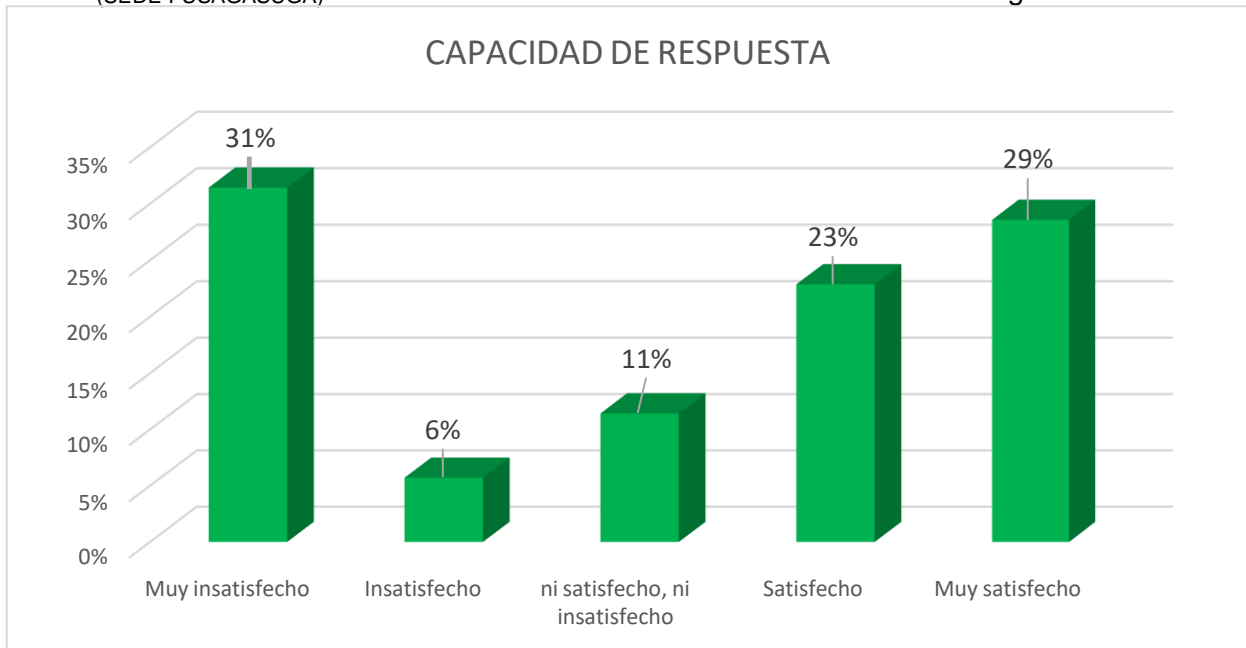


Gráfico 10 Capacidad de Respuesta

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 del 52% el cual nos indica que está por encima 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 11% califica que su respuesta es muy neutral, y por ultimo con un porcentaje del 37% 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 que debe seguir la institución.

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)

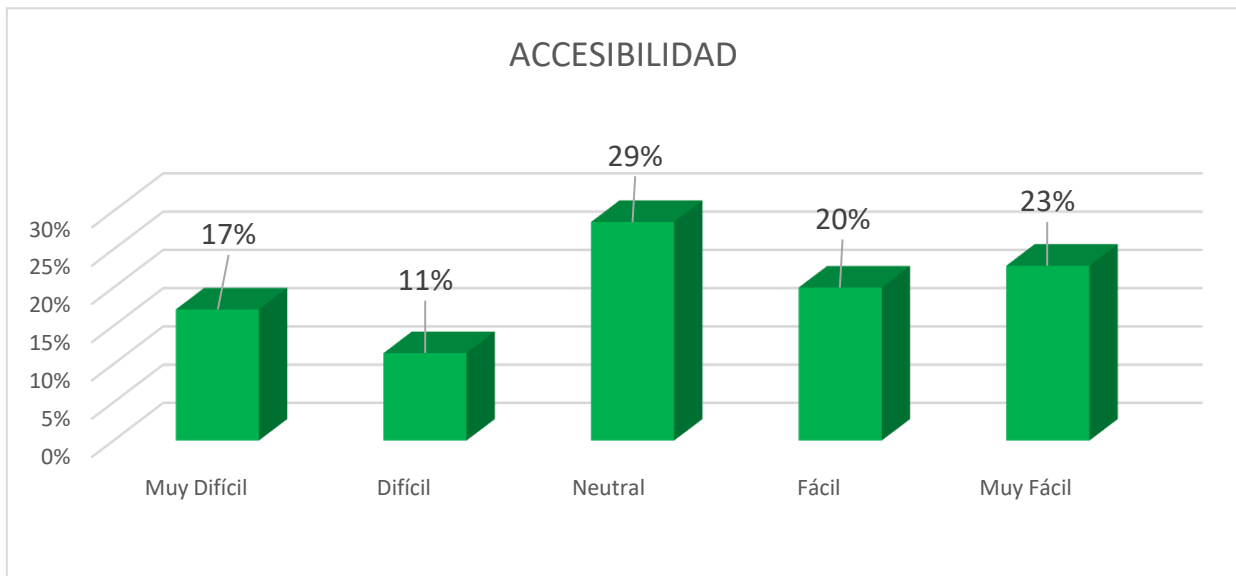


Gráfico 11 Accesibilidad

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, de otra parte con un porcentaje del 29% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 28% 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 SAIC 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? (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

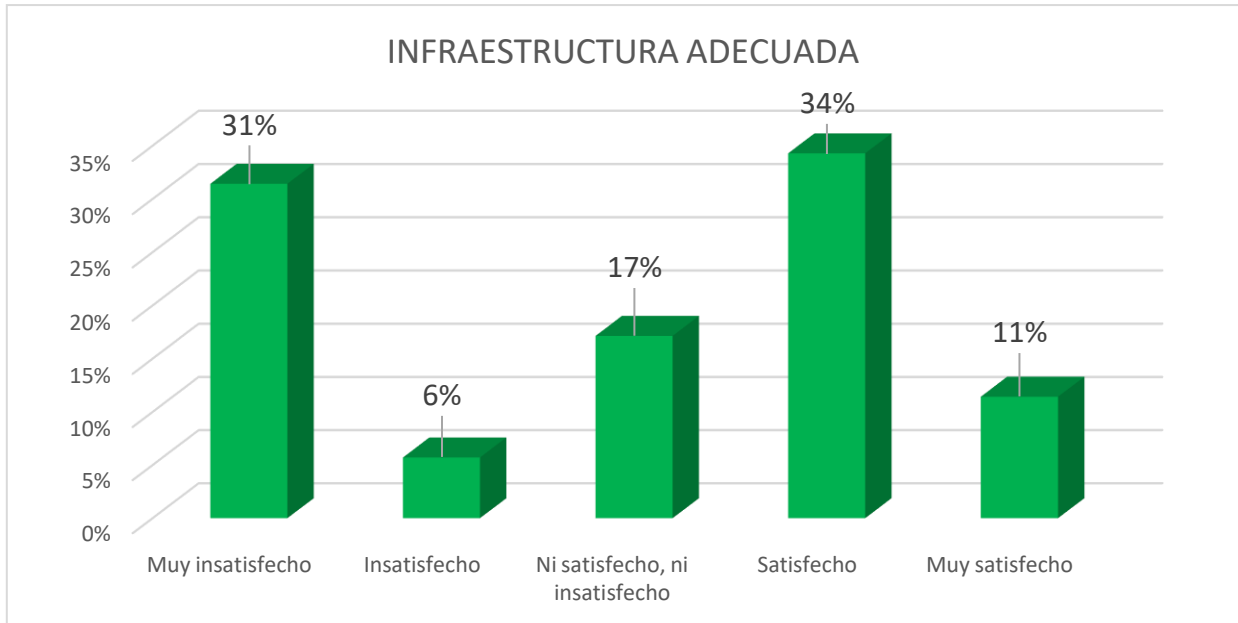


Gráfico 12 Infraestructura Adecuada

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 45% de satisfacción, un porcentaje del 17% quienes no manifiestan si están satisfechos o no y un 37% 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.

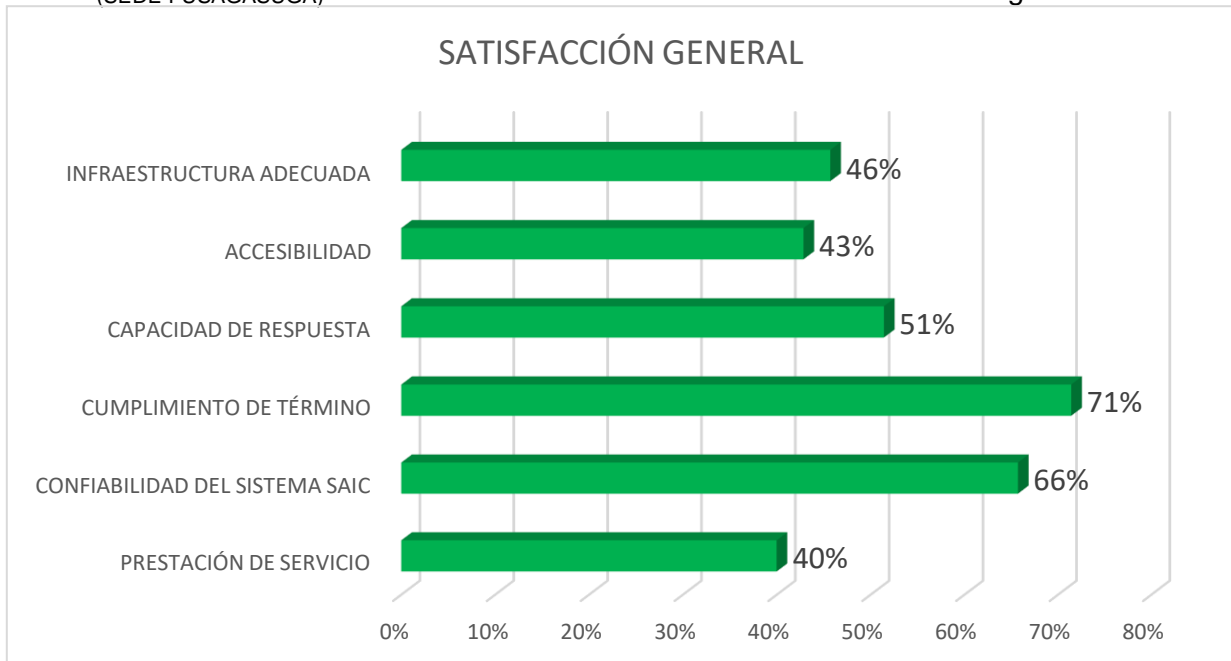


Gráfico 13 Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el tercer 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 40%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 66%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 71%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 51%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 43% y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 46%.

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

Es importante señalar que, debido a la estrategia implementada por la Universidad de Cundinamarca **MEDIT A UN CLIC**, para el tercer trimestre de 2021 disminuyó significativamente el número de peticiones ingresadas a través del Servicio de Atención e Información al Ciudadano SAIC y en vista de la migración a la virtualidad por causa de la pandemia del COVID-19, en la Universidad de Cundinamarca buscamos la manera de atender las consultas e inquietudes de nuestros estudiantes y facilitar un canal adicional a los correos electrónicos de las dependencias, es por esto que se atendieron los canales virtuales para la recepción de las consultas e inquietudes de los estudiantes, con la finalidad de garantizarles una respuesta oportuna, completa y de fondo.

Como se evidenció en el desarrollo de presente documento el mayor número de peticiones fueron realizadas por los estudiantes, donde se identificó especialmente temas como solicitud de documentos, solicitud de reingresos, validación de títulos académicos, solicitud de certificados de contratos, entre otros.

Es importante señalar que conforme a las directrices dadas por el Gobierno Nacional en el marco de la Emergencia Sanitaria por el Covid-19, la Universidad continúa atendiendo las peticiones de la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general y para ello la ampliación de tiempos de respuesta, conforme al Decreto 491 2020. Finalmente, se resalta

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **36** de **39**

y 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

Otro de los aspectos a destacar es la disminución considerable de las peticiones con relación al tercer trimestre de 2020, esto se da gracias a las respuestas dadas en tiempo real mediante el agente virtual.

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