

INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2021

PERIODO 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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 octubre al 31 de diciembre 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.....	6
1.3 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.....	7
2. Reporte de PQRSFYD por area.....	8
3. Solicitudes por clase de asunto recepcionadas	9
periodo 01 de enero al 31 de marzo el 2020.....	9
3.1. Quejas y Reclamos	11
3.2. Derechos de Petición	12
3.3. Petición de Información	13
3.4. Felicitaciones.....	14
4. Solicitudes por tipo de radicación	15
5. Reporte de PQRSFYD direccionadas	17
6. Reporte PQRSFYD abiertas y cerradas.....	18
7. Reporte de notificaciones	20
8. Reporte de calificacion.....	21
8.1 Percepcion de satisfacción	22
9. Conclusiones y Recomendaciones	32

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	9

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 36

tabla 6.	Quejas y reclamos	11
tabla 7.	Derechos de petición.....	12
tabla 8.	Petición de Información	13
tabla 9.	felicitaciones.....	14
tabla 10.	Sugerencias	¡Error! Marcador no definido.
tabla 11.	Resumen tipo de Radicación	15
tabla 12.	Resumen PQRSFyD a tiempo y con ampliación de términos	17
tabla 13.	Resumen Abiertas y cerradas.....	18
	¡Error! Marcador no definido.
tabla 14.	Resumen Notificaciones.....	20
tabla 15.	Resumen Calificación	21

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1.	Porcentaje solicitudes recibidas.....	3
Gráfica 2.	porcentaje solicitudes clase asunto	9
Gráfica 3.	Felicitaciones	14
	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 4.	solicitudes tipo de Radicación	16
Gráfica 5.	PQRSFYD Direccionadas	17
Gráfica 6.	PQRSFYD Abiertas y Cerradas.....	19
Gráfica 7.	PQRSFYD Calificación.....	21
Gráfica 8.	confiabilidad del sistema SAIC.....	24
Gráfica 9.	confiabilidad del sistema SAIC.....	25
Gráfica 10.	Cumplimiento de términos	26
Gráfica 11.	Capacidad de Respuesta	27
Gráfica 12.	Accesibilidad.....	29
Gráfica 13.	Infraestructura Adecuada	30
Gráfica 14.	Satisfacción General.....	31

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 36
información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

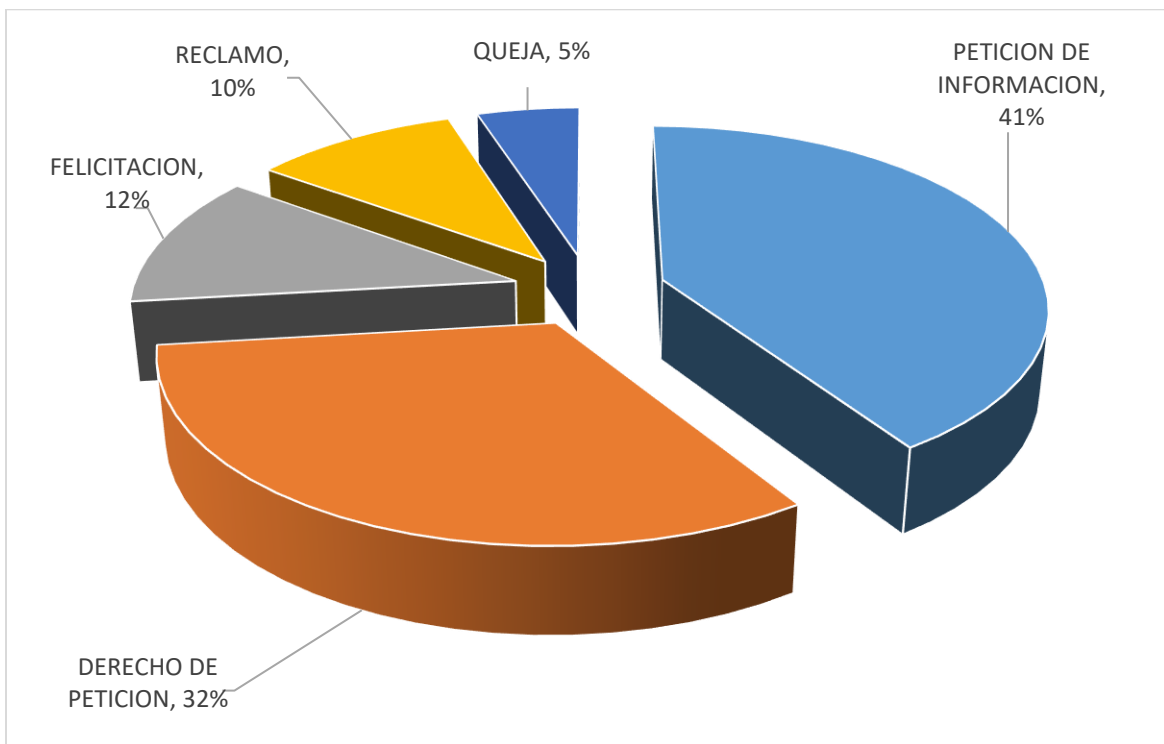
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	73	41%
DERECHO DE PETICION	58	32%
FELICITACION	21	12%
RECLAMO	18	10%
QUEJA	9	5%
TOTAL GENERAL	179	100%

tabla 1.

Solicitudes recibidas



Gráfica 1. *Porcentaje solicitudes recibidas*

Durante el periodo comprendido desde el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021, se recibió un total de 179 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 para la recepción, trámite y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas.

Del total de las 179 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información con un total de 73, que equivalen al 41% del total de las peticiones instauradas por la ciudadanía a la institución, quienes requieren conocer temas en solicitud certificado de experiencia, solicitud de reingreso, solicitud certificado laboral y solicitud constancia de estudios entre otros los cuales fueron temas más reiterativos por la ciudadanía.

Por otra parte, con un porcentaje del 32% se presentaron derechos de petición que corresponde a 58 solicitudes del total instauradas, en donde la ciudadanía presentaba peticiones en temas relacionados a solicitud de documentos, información novedades modulo, solicitud reingreso, solicitud certificado, los cuales fueron más reiterativas en este trimestre.

Posteriormente se tiene con un porcentaje del 12% el tipo de petición relacionada con las felicitaciones que corresponden a 21 solicitud realizada por la ciudadanía hacia la universidad en donde se destaca la Seccional de Girardot, quienes fueron para este trimestre los que más solicitudes recibieron y se da el reconocimiento por su buena labor, servicio y gestión.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 10% las solicitudes de tipo reclamos que corresponde a 18 requerimientos en donde la ciudadanía manifestaba temas que tienen que ver con solicitud prueba saber pro, solicitud certificado de notas, inconformidad proceso de selección, inconformidad proceso educativo

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 36

Por ultimo con un porcentaje del 5% se presentaron requerimiento de tipo quejas en donde la ciudadanía manifestaba inconformidad por el comportamiento de funcionarios, estudiantes y docentes el cual se presentó para este trimestre 5 solicitudes.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 4to trimestre 2020 y 4to 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	4TO TRIMESTRE 2020	4TO TRIMESTRE 2021
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	81	73
DERECHO DE PETICIÓN	82	58
FELICITACIÓN	114	21
RECLAMO	28	18
QUEJA	4	9
SUGERENCIAS	1	0
DENUNCIAS	1	0
TOTAL GENERAL	311	179

tabla 2.

análisis comparativo trimestres

Al hacer el análisis, se puede evidenciar una disminución significativo del 42% en el 4to. Trimestre del 2021 en comparación con el 4to. Trimestre 2020, de acuerdo a esta tabla se puede demostrar una disminución en todos los tipos de petición.

Sin embargo, dentro de las peticiones que se hicieron en su mayoría están relacionadas con temas de solicitud certificado de experiencia, solicitud de reingreso, reconocimiento a la buena gestión, solicitud de documentos, reconocimiento por el buen servicio, solicitud certificado laboral, entre otros.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 36

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 4to trimestre 2021, donde se ve reflejado el incremento y disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	22	33	18	73
DERECHO DE PETICION	26	13	19	58
FELICITACION	5	13	3	21
RECLAMO	7	9	2	18
QUEJA	2	4	3	9
TOTAL GENERAL	62	72	45	179
PORCENTAJE	35%	40%	25%	

tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 40% de las PQRSFYD fueron en su mayoría interpuestas y tramitadas en el mes de noviembre, de tipo peticiones de información, donde se resalta los temas de proceso de reingreso, solicitud certificado de experiencia, solicitud certificado de notas y constancias, proceso de grados, entre otros.

En cuanto a los derechos de petición que se recibieron y se tramitaron en ese mes también se identificó la solicitud certificado laboral, solicitud de documentos, solicitud de reingreso, entre otros.

Otro de los tipos de solicitud que también se presentó para este mes fueron las felicitaciones en donde se destaca el reconocimiento a la buena gestión, servicio y labor.

Con relación a las quejas y reclamos que fueron las que menos llegaron para este mes también se encontró temas sobre bullying entre estudiantes, inconformidad proceso de selección, inconformidad proceso educativo, entre otros.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 36

Para el mes de octubre con un porcentaje del 35%, se observó que el mayor número de petición encontradas están relacionadas con derechos de petición, en donde se refleja temas de información novedades modulo, solicitud de reingreso, solicitud de documentos, dificultad aulas virtuales, entre otros.

Otro de los tipos de petición que se vio reflejada en el mes de octubre fueron las peticiones de información en donde se identificó solicitud certificado de experiencia, proceso de reingreso, solicitud certificado laboral, solicitud de documentos, entre otros.

Y por último con un porcentaje del 25% se encuentra el mes de diciembre, en donde predomina los derechos de petición con requerimientos relacionadas en temas de: solicitud de reingreso, solicitud de documentos, proceso de selección, cancelación de materias y cambio de jornada.

Dentro de ese mes también se encontró temas relacionados con peticiones de información en temas relacionados a solicitud certificado laboral.

1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte generado del 4to trimestre 2021, que corresponde del 1 de octubre al 31 de diciembre 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 petitionarios 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 corresponde al titular quien tiene derecho al acceso de la misma, según ley 1581 de 2012.

7

2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	6	2	20		7	35	20%	20%
OFICINA DE COMPRAS	2		15			17	9%	29%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION	1	11				12	7%	36%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS	3	1	4	2	1	11	6%	42%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	5		4		1	10	6%	47%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	4		4		2	10	6%	53%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION	7		1			8	4%	58%
VICERRECTORIA ACADÉMICA	3		3	1		7	4%	61%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			3	2	1	6	3%	65%
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA	3		1			4	3%	68%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	2	2			2	6	3%	70%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	2		2			4	2%	73%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO	1			3		4	2%	75%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	4					4	2%	77%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL					3	3	2%	79%
OFICINA DE TESORERIA			3			3	2%	80%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA	2	1				3	2%	82%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA			3			3	2%	84%
DIRECCION FINANCIERA	2		1			3	2%	85%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	2		1			3	2%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			2			2	1%	88%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	1	1				2	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA	1		1			2	1%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES	2					2	1%	92%
DIRECCION TRANSVERSAL CIENCIAS BASICAS				1		1	1%	92%
LABORATORIO DE QUIMICA		1				1	1%	93%
ESCENARIOS DEPORTIVOS		1				1	1%	93%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1			1	1%	94%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1					1	1%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL	1					1	1%	95%
AUDITORIOS		1				1	1%	96%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA			1			1	1%	96%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN CIENCIAS AMBIENTALES	1					1	1%	97%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1					1	1%	97%
CENTROS DE COMPUTO					1	1	1%	98%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN EDUCACION FISICA, RECREACION Y DEPORTES	1					1	1%	98%
RECHAZADAS						3	2%	100%
TOTAL GENERAL	56	21	73	9	18	179	100%	200%

tabla 4.

Reporte Por área

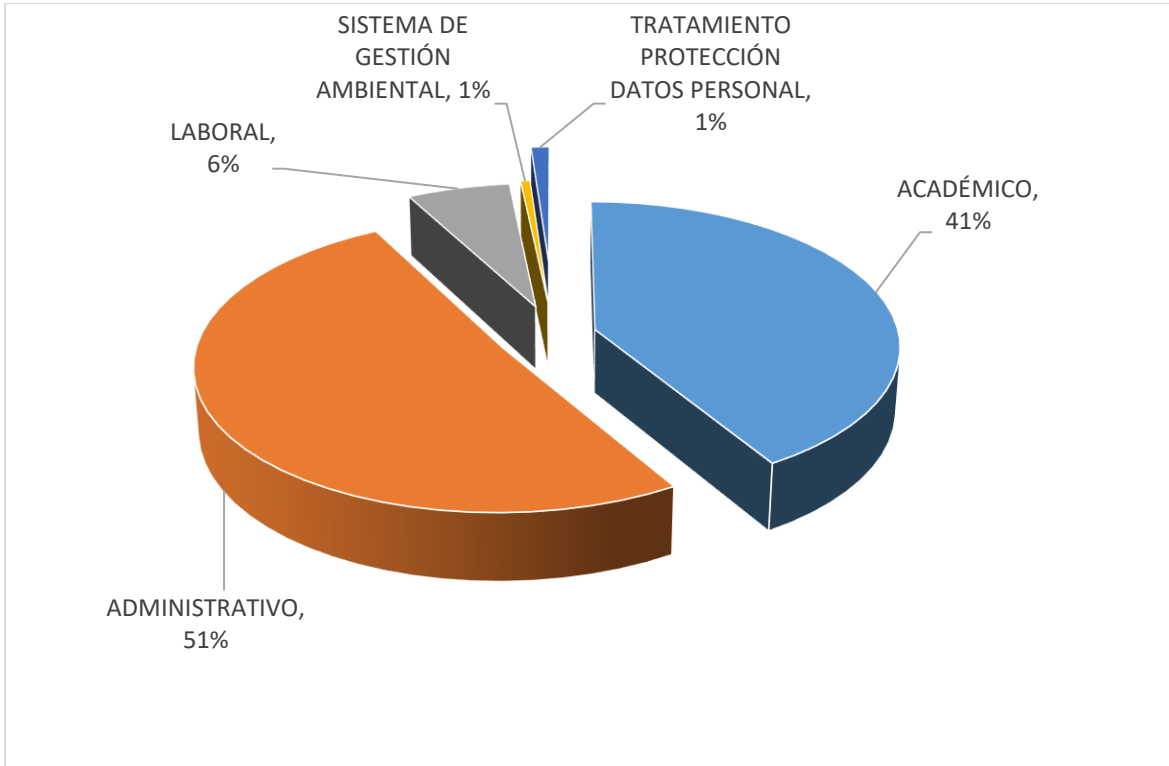
Se realiza un análisis por área que nos permite identificar cuáles fueron las dependencias que durante este trimestre atendieron mayor número de PQRSFYD, en donde se encontró el área de Oficina de Admisiones y Registro con 35 requerimientos correspondiente al 20%, abarcando temas como: solicitud certificado de notas y constancias, proceso de grado, verificación académica y de títulos, inconformidad proceso de selección, solicitud certificado de notas, revisión promedio, entre otros.

En segundo lugar, se ubica la Oficina de compras con 17 solicitudes correspondiente al 9%, relacionada con temas de: solicitud certificado de experiencia, solicitud certificado laboral, entre otros.

Y como tercero se encuentran las direcciones de seccional y extensión, quien dio trámite y contesto 12 solicitudes instauradas a la institución, referente al tema de reconocimiento a la buena labor de los funcionarios.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	25	29	4			58
FELICITACION	5	15		1		21
PETICION DE INFORMACION	32	35	6			73
QUEJA	4	3			2	9
RECLAMO	8	9	1			18
TOTAL GENERAL	74	91	11	1	2	179

PORCENTAJE	41%	51%	6%	1%	1%	
------------	-----	-----	----	----	----	--

tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se puede visualizar que el asunto de clase administrativo se presentaron 91 solicitudes que corresponde al 51% del total, en donde se ve reflejado dentro de este asunto las peticiones de información en donde se atendió solicitudes que tienen que ver con solicitud certificado de experiencia, solicitud certificado de notas y constancias, solicitud de información 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 y información novedades modulo.

Seguido se encuentra el asunto académico donde se dio trámite a 74 requerimientos en donde se presentó mayor número de peticiones de información y derechos de petición que estaban relacionados a proceso de reingreso, proceso de grado y cancelación de materias entre otros temas

Para el asunto laboral en este trimestre, se dio con un porcentaje del 6% del total, donde se tramitaros 11 solicitudes de los funcionarios en temas asociados a solicitud certificado laboral, solicitud de documentos y pago retroactivo entre otros.

Para este trimestre también se presentó 1 asunto relacionado a sistemas de gestión ambiental y 2 en temas que conciernen a tratamiento de protección de datos personales con los porcentajes de 1% respectivamente, los cuales se identificaron temas relacionados con bullying entre estudiantes y reconocimiento a la buena gestión.

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.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
COMPORTAMIENTO DOCENTE	4	15%	15%
BULLYING ENTRE ESTUDIANTES	3	11%	26%
INCONFORMIDAD PROCESO DE SELECCIÓN	2	7%	33%
INCONFORMIDAD PROCESO EDUCATIVO	2	7%	41%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	2	7%	48%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	2	7%	56%
SOLICITUD PRUEBA SABER PRO	2	7%	63%
CANCELACIÓN SEMESTRE	1	4%	67%
SERVICIO CONECTIVIDAD	1	4%	70%
REVISIÓN REGISTRO ACADEMICO	1	4%	74%
CANCELACIÓN DE MATERIAS	1	4%	78%
SOLICITUD AUDITORIO	1	4%	81%
RESPUESTA SEMESTRE AVANZADO	1	4%	85%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	4%	89%
REVISIÓN PROMEDIO	1	4%	93%
INCONVENIENTE VENDEDORA AMBULANTE	1	4%	96%
INFORMACIÓN NOTAS DOCENTE	1	4%	100%
TOTAL GENERAL	27	100%	200%

tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 27 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, bullying entre estudiantes, inconformidad proceso de selección, inconformidad proceso educativo.

Es importante tratar en la Comisión de desempeño institucional, el tema de bullying entre estudiantes, para que se establezca estrategias que nos permitan prevenir esta problemática en el aula de clase como fuera de ella, y responder a los acosos escolares que se ven cada día, por más insignificantes que parezcan.

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.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7	12%	12%
INFORMACION NOVEDADES MODULO	6	10%	22%
SOLICITUD REINGRESO	6	10%	33%
SOLICITUD DE REINGRESO	4	7%	40%
SOLICITUD CERTIFICADO	3	5%	45%
PROCESO DE GRADO	3	5%	50%
SOLICITUD CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	2	3%	53%
DIFICULTAD AULAS VIRTUALES	2	3%	57%
CAMBIO DE JORNADA	2	3%	60%
CANCELACIÓN DE MATERIAS	2	3%	64%
SOLICITUD CANCELACIÓN SEMESTRE	1	2%	66%
PAGO FACTURA	1	2%	67%
DEVOLUCIÓN INTERSEMESTRAL	1	2%	69%
PAGO RETROACTIVO	1	2%	71%
SOLICITUD CANCELACION NUCLEO	1	2%	72%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2%	74%
SOLICITUD CERFICADO LABORAL	1	2%	76%
SOLICITUD CERTIFICADO EQUIVALENCIA	1	2%	78%
INVACIÓN PREDIO	1	2%	79%
INFORMACIÓN GRADUADOS	1	2%	81%
ACLARACIÓN POLIZA	1	2%	83%
DEVOLUCION DE MATRICULA	1	2%	84%
SOLICITUD GRABACIÓN TG	1	2%	86%
SOLICITUD EVALUACIÓN TECNICA	1	2%	88%
SOLICITUD INTERCAMBIO	1	2%	90%
CLASES VIRTUALES	1	2%	91%
SOLICITUD RESULTADOS INVITACION 021	1	2%	93%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	2%	95%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	1	2%	97%
REVISIÓN PROCESO ADMISIÓN	1	2%	98%
REVISION TRABAJO DE GRADO	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	58	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 58 Derechos de Petición, correspondientes al 32% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, en temas concernientes a: Solicitud de documentos, información novedades modulo, proceso de reingreso, solicitud de certificado, proceso de grado, entre otro más.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	13	18%	18%
SOLICITUD DE REINGRESO	8	11%	29%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	7	10%	38%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	4	5%	44%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	4%	48%
PROCESO DE GRADO	3	4%	52%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	3%	55%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	2	3%	58%
PROCESO DE REINGRESO	2	3%	60%
SOLICITUD CAMBIO ASESOR	1	1%	62%
INFORMACIÓN PERDIDA CALIDAD ESTUDIANTE	1	1%	63%
INFORMACIÓN CARNET ESTUDIANTIL	1	1%	64%
INFORMACIÓN RECIBO DE PAGO	1	1%	66%
INFORMACIÓN PROGRAMAS ACADEMICOS	1	1%	67%
INQUIETUD EXONERACIÓN DE MATRICULA	1	1%	68%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%	70%
INQUIETUD GRATUIDAD	1	1%	71%
INFORMACIÓN INSCRIPCIÓN	1	1%	73%
OFICIO DE ADMISIÓN	1	1%	74%
SOLICITUD JURADOS ELECCIONES	1	1%	75%
PAGO CARNET ESTUDIANTIL	1	1%	77%
SITUACIÓN ACADEMICO	1	1%	78%
APLAZAMIENTO DE SEMESTRE	1	1%	79%
EVALUACIÓN DOCENTE	1	1%	81%
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN	1	1%	82%
SOLICITUD CERTIFICADO DE SERVICIO	1	1%	84%
CANCELACIÓN DE MATERIAS	1	1%	85%
SOLICITUD CERTIFICADO MONITORIA	1	1%	86%
VERIFICACIÓN JOVENES EN ACCIÓN	1	1%	88%
INFORMACIÓN MODALIDA DE CLASES 2022-1	1	1%	89%
REPORTE NOTAS	1	1%	90%
INFORMACIÓN PRESUPUESTAL	1	1%	92%
REVISIÓN PROMEDIO	1	1%	93%
SOLICITUD TRASLADO	1	1%	95%
SEGUIMIENTO CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%	96%
SEGUIMIENTO CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%	97%
ACTIVACIÓN CLUB DE PATINAJE	1	1%	99%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	73	100%	200%

tabla 8.

Petición de Información

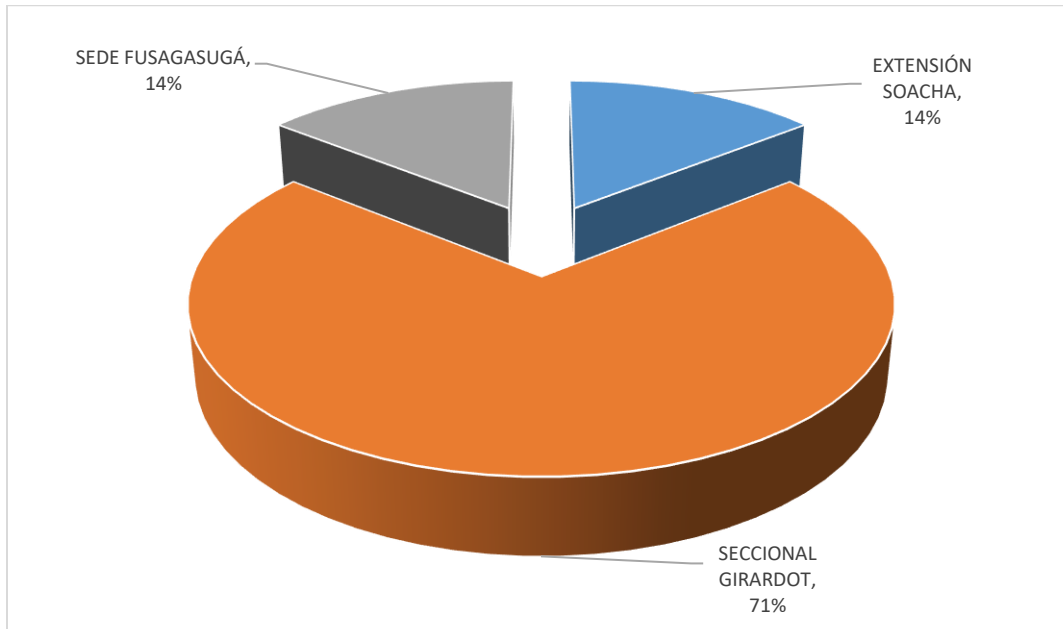
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 14 de 36

Dentro del comportamiento de las peticiones de información arrojó como resultado 73 requerimientos en materia de: solicitud certificado de experiencia, solicitud de reingreso, solicitud certificado laboral, solicitud constancia de estudio, 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.

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3. *Felicitaciones*

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	11	52%
RECONOCIMIENTO POR EL BUEN SERVICIO	9	43%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR DOCENTE	1	5%
TOTAL GENERAL	21	100%

tabla 9. felicitaciones

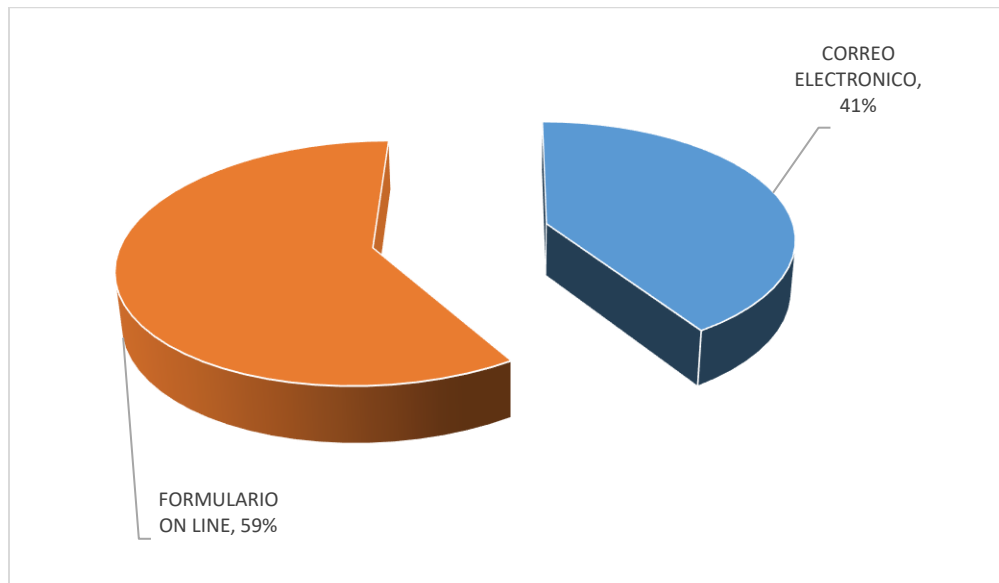
Para este trimestre dentro del análisis realizado se evidencia un total de 21 felicitaciones realizadas por medio del formulario online y medio escrito, donde se destaca la Seccional de Girardot, con un porcentaje del 71% en donde se da el reconocimiento a la buena labor y gestión de esta seccional, seguido se encuentra la Extensión de Soacha y Sede Fusagasugá con un porcentaje del 14% donde también se hace el reconocimiento del buen servicio, 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 PETICIÓN/MEDIO DE RADICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICION	37	21	58
FELICITACION	1	20	21
PETICION DE INFORMACION	26	47	73
QUEJA	1	8	9
RECLAMO	8	10	18
TOTAL GENERAL	73	106	179
PORCENTAJE	41%	59%	

tabla 10. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 4to. Trimestre 2021 los medios más utilizados fueron el formulario online y el correo institucional quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 100%.

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, Quejas y Reclamos.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, es importante aclarar que el Agente virtual para este trimestre atendió 194 usuarios en tiempo real, brindando asesoría y orientación a quienes lo necesitan.



5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

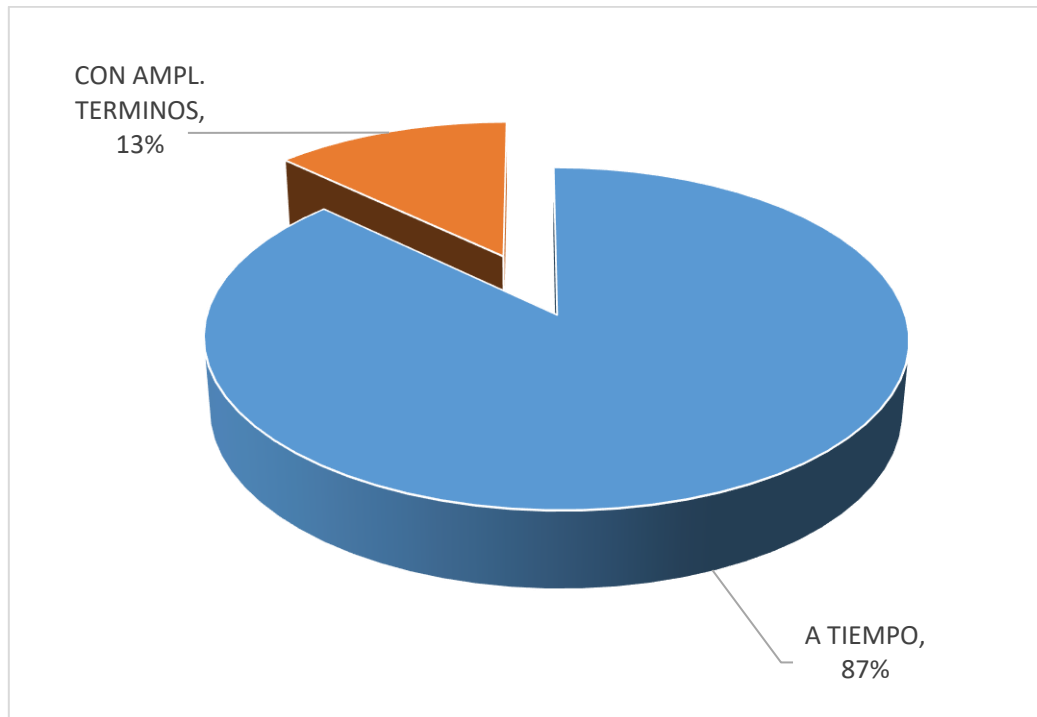
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2021 Fecha Final: 31-12-2021



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	49	27%	9	5%	58
FELICITACION	19	11%	2	1%	21
PETICION DE INFORMACION	67	37%	6	3%	73
QUEJA	6	3%	3	2%	9
RECLAMO	15	8%	3	2%	18
TOTAL GENERAL	156	87%	23	13%	179

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



Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 18 de 36

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 este sentido, para el cuarto trimestre de 2021, en todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, denuncias y felicitaciones) el 87% que corresponde a 156 solicitudes que fueron resueltas a tiempo por los funcionarios competentes y el restante 13% 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, cabe resalta que la mayor de PQRSFyD quedo pendiente por responder dado el periodo de vacaciones colectivas y la terminación de los contratos de los coordinadores de programa.

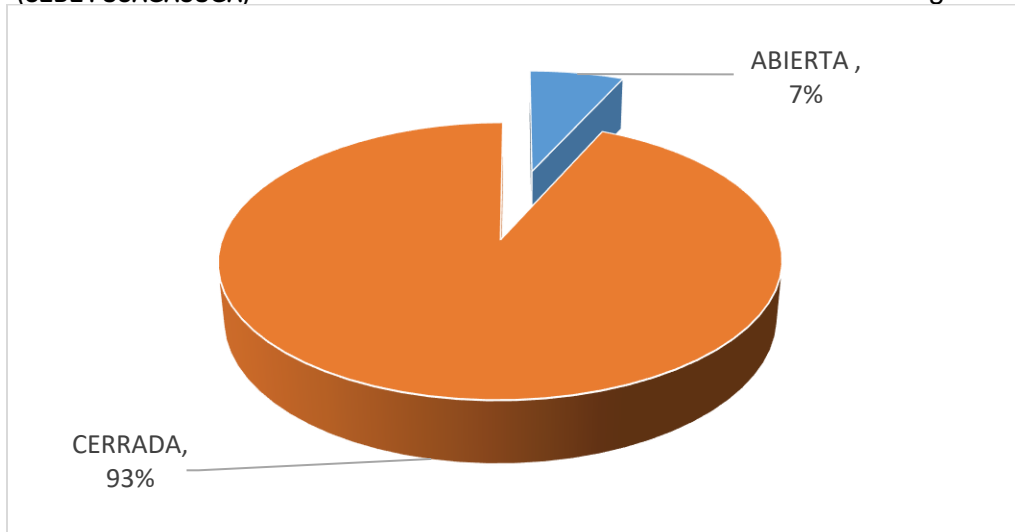
En este sentido, como puede observarse en cada uno de los informes trimestrales, el promedio de tiempo de respuesta, no supera los días exigidos en la Ley 1755 de 2015, adicional a las alertas que genera el sistema también se generan cuadros donde se notifica al funcionario de las peticiones pendientes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

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	12	7%
CERRADA	167	93%
TOTAL	179	100%

tabla 12. Resumen Abiertas y cerradas

-(SEDE FUSAGASUGA) -



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha 31 de diciembre de 2021, se dio trámite y respuesta al 93% del total de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas las PQRSFyD, correspondientes al 7%.

Por consiguiente, el 93% 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 7% 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: 01-10-2021 Fecha Final: 31-12-2021	
NOMBRE DEL PROCESO		CANTIDAD NOTIFICACIONES	
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO		6	
GESTIÓN APOYO ACADEMICO		6	
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		16	
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE		457	
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL		76	
GESTIÓN DOCUMENTAL		62	
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA		12	
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA		12	
GESTIÓN FINANCIERA		84	
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		230	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		88	
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		66	
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO		125	

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

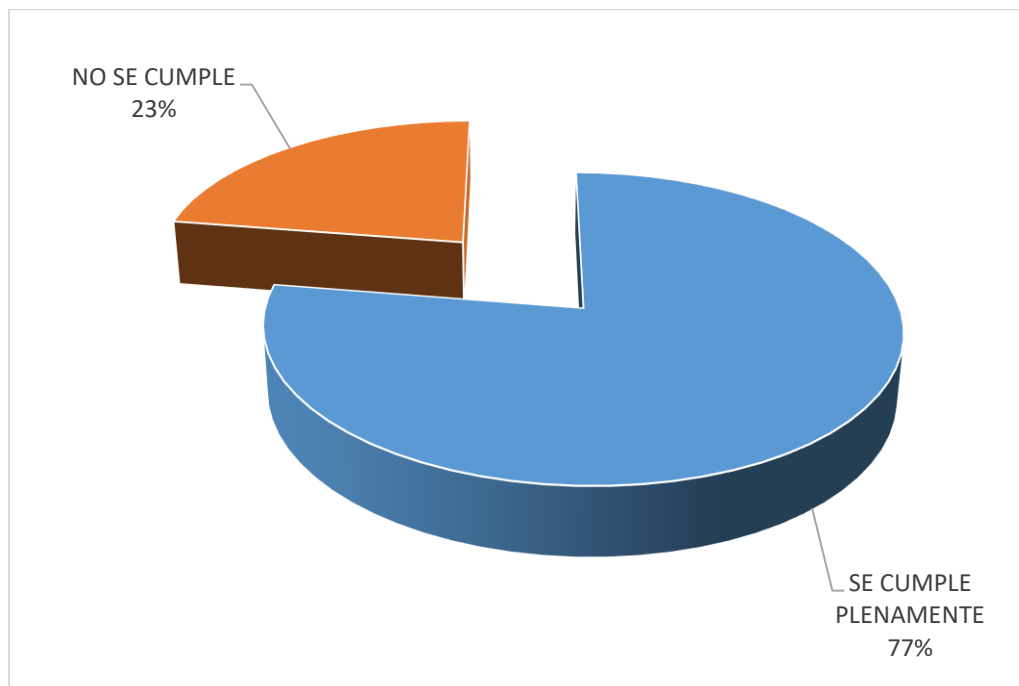
Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **21** de **36**
funcionarios competentes, por tanto, para el 4to trimestre 2021 se generaron 1.240 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión de formación y aprendizaje con un 37%, Gestión Bienes y Servicio 19%, Gestión de Admisiones y Registro 10% y Gestión Financiera 7%.

8. REPORTE DE CALIFICACION

CALIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	9	23%
SE CUMPLE PLENAMENTE	31	78%
TOTAL GENERAL	40	100%

tabla 14. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **22** de **36**

Se observa en la tabla No. 14, una participación de 40 usuarios correspondiente al 22% del total de las PQRSFYD del 4to 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 77% 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 23% 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, de igual manera se publicó en la cartelera de la oficina de servicio de atención al ciudadano los conceptos y tiempos, como también se parametrizo el sistema donde se despliega una ventada que informa el significado y el tiempo que debe esperar para dar respuesta 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

22

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **23** de **36**
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 octubre al 31 de diciembre del 2021, con una participación de 8 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.

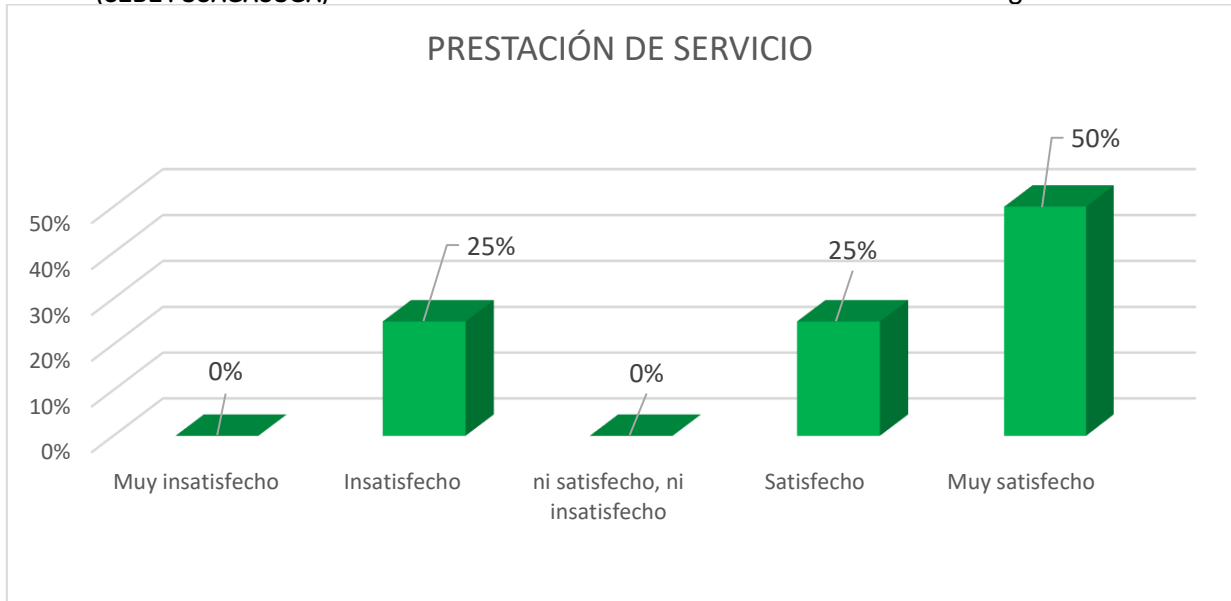
Como primera medida dentro de la encuesta se revisó si la universidad tiene población de grupos Étnicos

GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	8	100%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
Total general	8	100%

tabla 15. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 15 se identificó que el 100% de las personas que realizaron la encuesta no pertenecen a los grupos de población étnica.

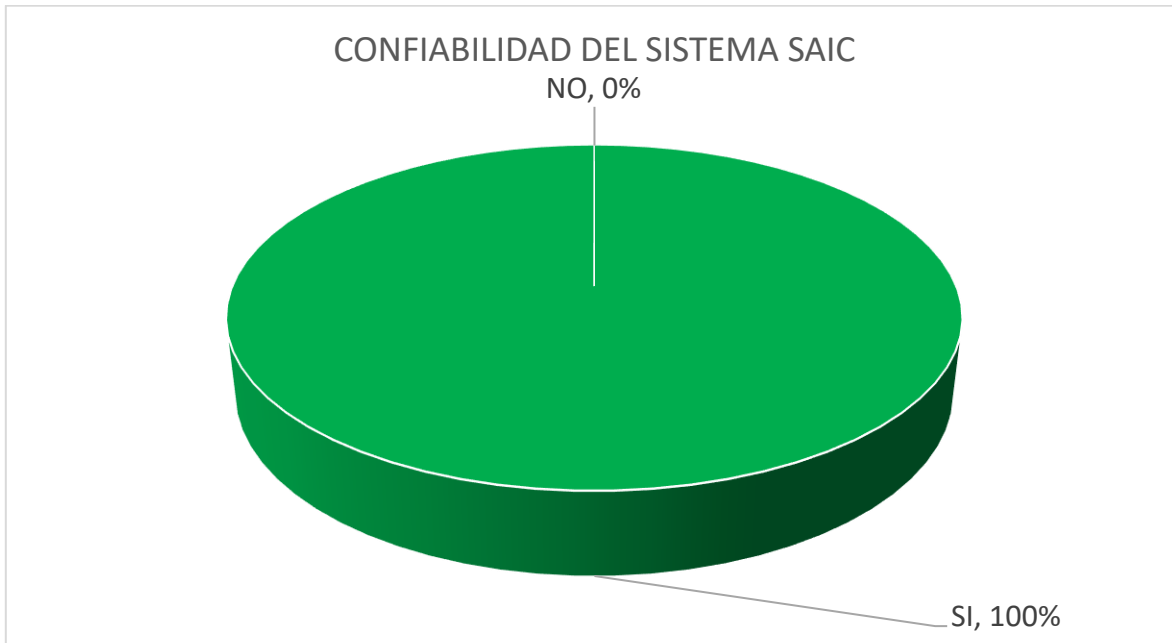
Pregunta 1. ¿La atención vía telefónica, personal y virtual prestada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, lo hizo sentir?:



Gráfica 8. *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 25% 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, por otra parte para este trimestre se dio un porcentaje del 75% de satisfacción por la atención prestada por los medios digitales dado que la ciudadanía se está adaptado a estos cambios.

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)?

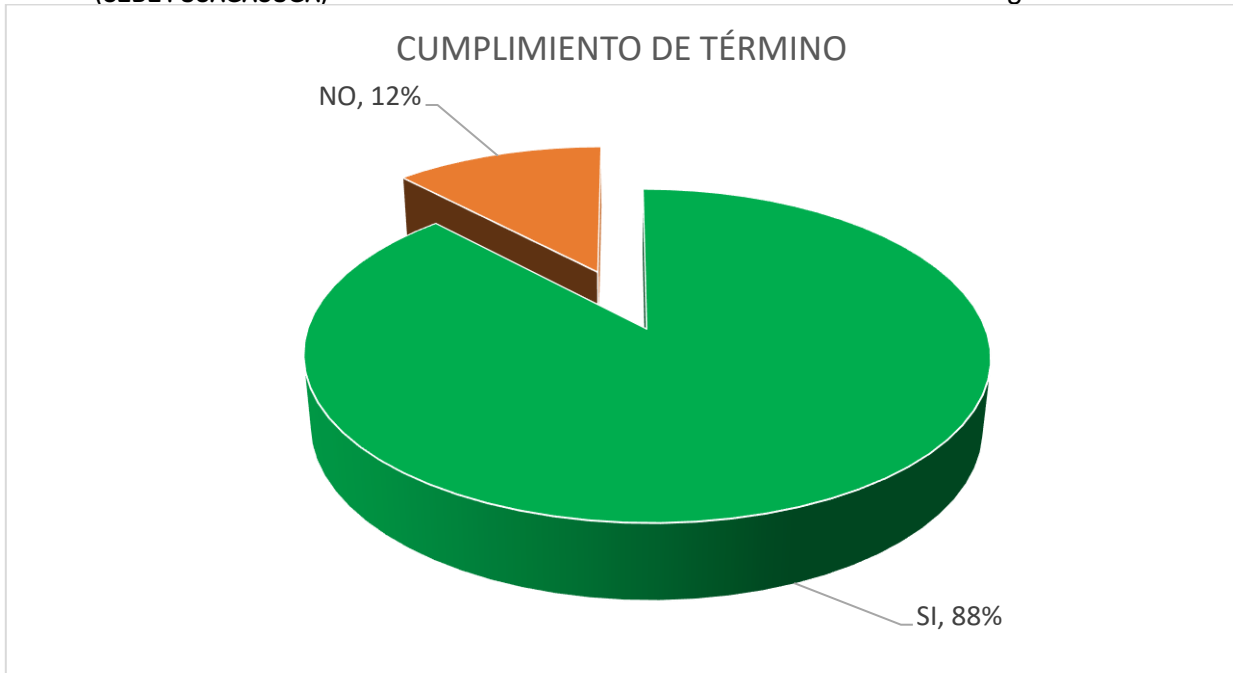


Gráfica 9. *confiabilidad del sistema SAIC*

El grafico 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.

Por consiguiente, con un porcentaje del 100% de los participantes, califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite de su solicitud.

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**

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 12%, 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.”*

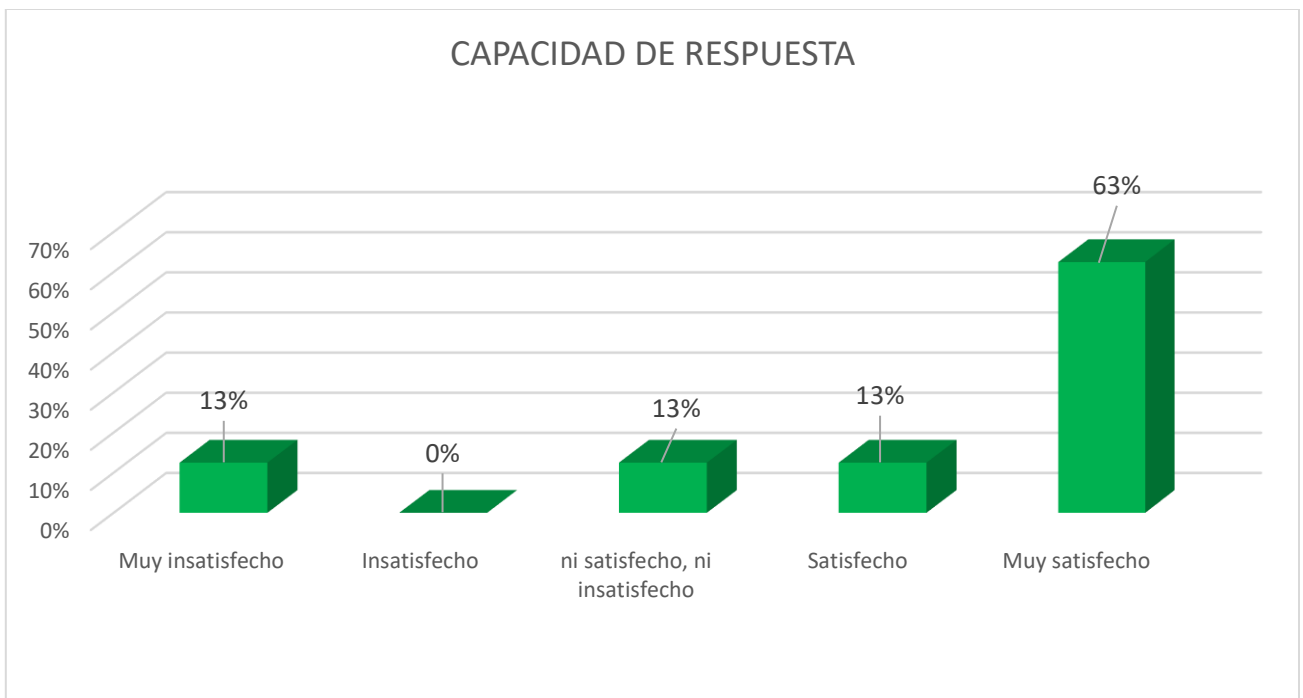
Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

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

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 27 de 36
 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 es la parametrización el aplicativo sistema de atención e información al ciudadano (SAIC), en donde se despliega una ventana emergente que contiene el significado de la petición como también el tiempo que tiene la institución para dar respuesta a las solicitudes.

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**

-(SEDE FUSAGASUGA) –

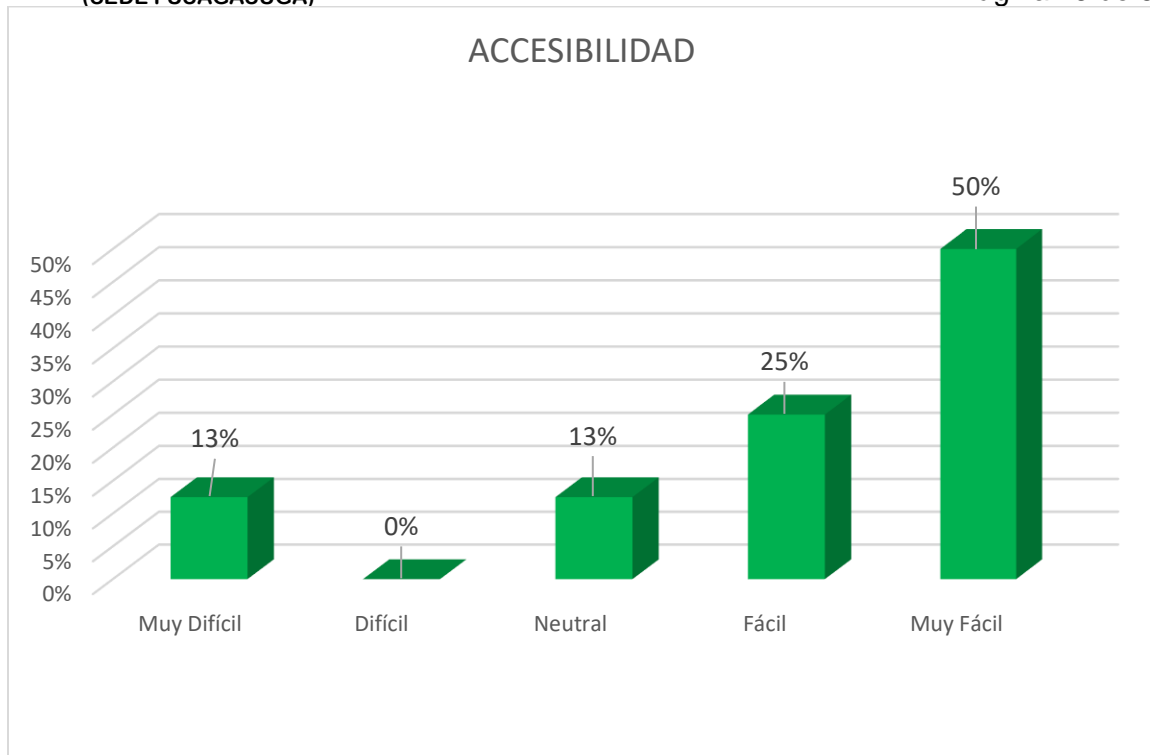
Página **28** de **36**

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 76% 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 porcentaje del 13% 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.

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 realizó una campaña de lenguaje claro para buscar la forma mas eficiente en la comunicación con la ciudadanía, por otro lado con el apoyo de talento humano se realizaron capacitaciones en temas de cultura en servicio al cliente, programación neurolingüística.

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)

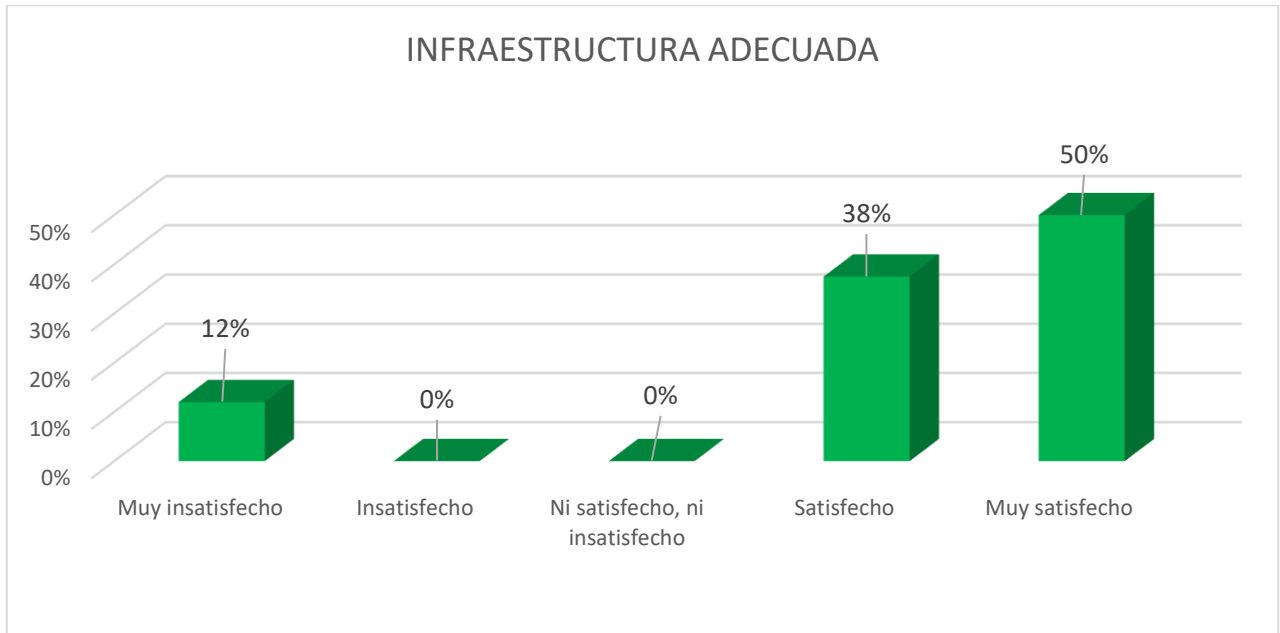


Gráfica 12. **Accesibilidad**

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 75% califican que el acceso fue facil, de otra parte con un porcentaje del 13% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 13% 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)

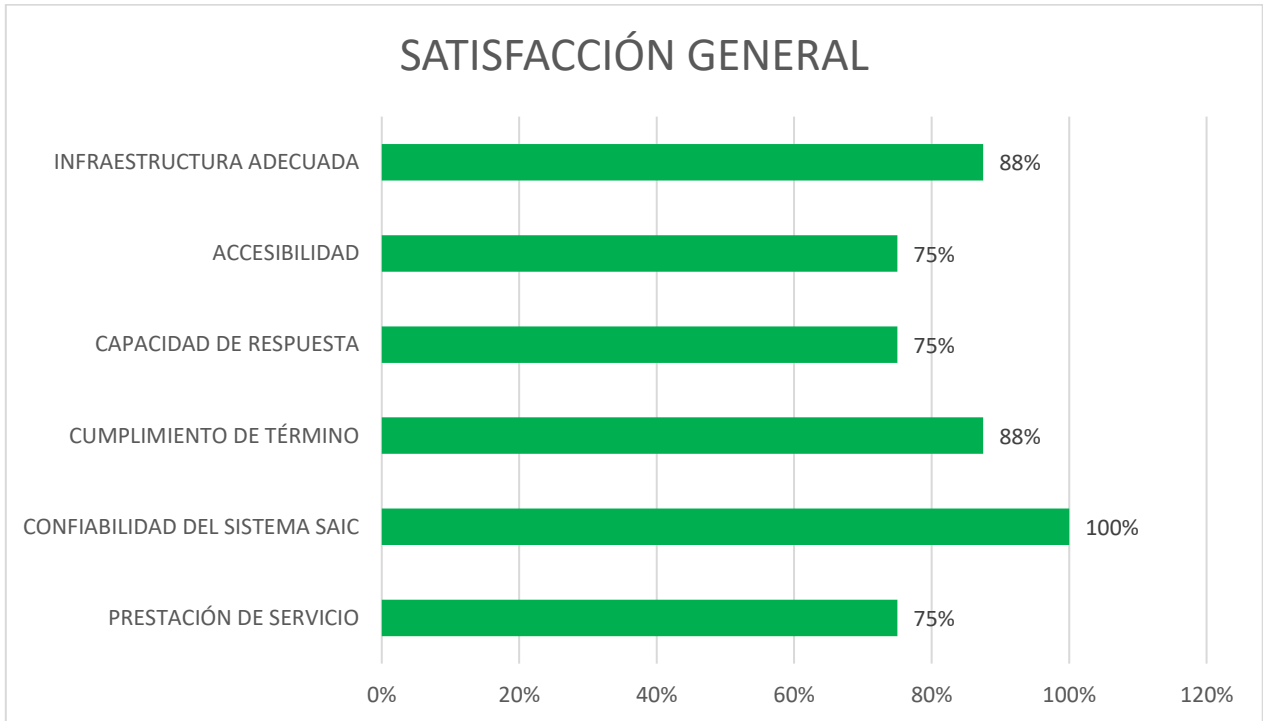


Gráfica 13. **Infraestructura Adecuada**

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 en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 88% de satisfacción, y un 12% 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

-(SEDE FUSAGASUGA) – mejorar este servicio, se desarrolló un video del correcto manejo del Agente virtual para mayor claridad de su accesibilidad. Página 31 de 36



Gráfica 14. **Satisfacción General**

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el cuarto 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 75%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 100%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 88%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 75%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 75% y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 88%.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **32** de **36**

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 cuarto trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al cuarto trimestre del año 2020, con un porcentaje del 42% en donde el mayor número de solicitud fueron las peticiones de información, luego derechos de petición y las oficinas que más solicitudes respondieron está en gestión de formación y aprendizaje, compras, y la dirección de seccionales y extensiones.

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.

Dentro de las quejas se identificó el tema de bullying entre estudiantes y comportamiento docente que para este trimestre se dio un incremento considerable, como recomendación a estos dos temas:

1. es revisar qué posibilidad hay de incluir dentro de las capacitaciones docentes temas relacionados con la atención y la pedagogía mediante medios virtuales 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.
2. Presentar a la Comisión de desempeño institucional, el tema de bullying entre estudiantes, para que se establezca estrategias que nos permitan prevenir esta problemática en el aula de clase como fuera de ella.

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