



-(SEDE FUSAGASUGA) -

# INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2022

## PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2022

### UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –



## tabla de contenido

<b>INTRODUCCION</b> .....	1
<b>1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21</b> .....	3
<b>PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2022</b> .....	3
1.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR .....	5
1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS .....	6
1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN .....	7
1.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	7
<b>2. REPORTE DE PQRSFyD POR AREA</b> .....	8
<b>3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS</b> .....	9
<b>PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO EL 2022</b> .....	9
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS .....	11
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN .....	12
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN .....	13
3.4. FELICITACIONES .....	15
3.5. SUGERENCIAS .....	16
3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES .....	16
<b>4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN</b> .....	17
<b>5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS</b> .....	19
<b>6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS</b> .....	20
<b>7. REPORTE DE NOTIFICACIONES</b> .....	22
<b>8. REPORTE DE CALIFICACION</b> .....	23
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN .....	25
<b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	35



-(SEDE FUSAGASUGA) –



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Solicitudes recibidas .....	3
Tabla 2. Análisis comparativo trimestres .....	5
Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD .....	6
Tabla 4. Reporte Por área.....	8
Tabla 5. Reporte por asunto.....	10
Tabla 6. Quejas y reclamos.....	11
Tabla 7. Derechos de petición .....	13
Tabla 8. Petición de Información .....	14
Tabla 9. Felicitaciones .....	15
Tabla 10. Consulta tratamiento de datos.....	16
Tabla 11. Resumen tipo de Radicación .....	17
Tabla 12. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos.....	19
Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas .....	20
Tabla 14. Reporte de Notificación.....	22
Tabla 15. Resumen Calificación.....	23
Tabla 16. Grupos Étnicos.....	26

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas .....	4
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto .....	9
Gráfica 3 Felicitaciones.....	15
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación .....	17
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas .....	19
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas .....	21
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación .....	24
Gráfica 8. Prestación de Servicio .....	26
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC .....	27
Gráfica 10. Cumplimiento de términos .....	28
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta .....	30
Gráfica 12. Accesibilidad .....	31
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	32



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 2 de 40  
Gráfica 14. Satisfacción General..... 33



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 1 de 40

## 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 de 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

1

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 2 de 40

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

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

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

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados y tramitados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), donde se asignara por competencia el funcionario del área correspondencia 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.

2

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 3 de 40

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

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

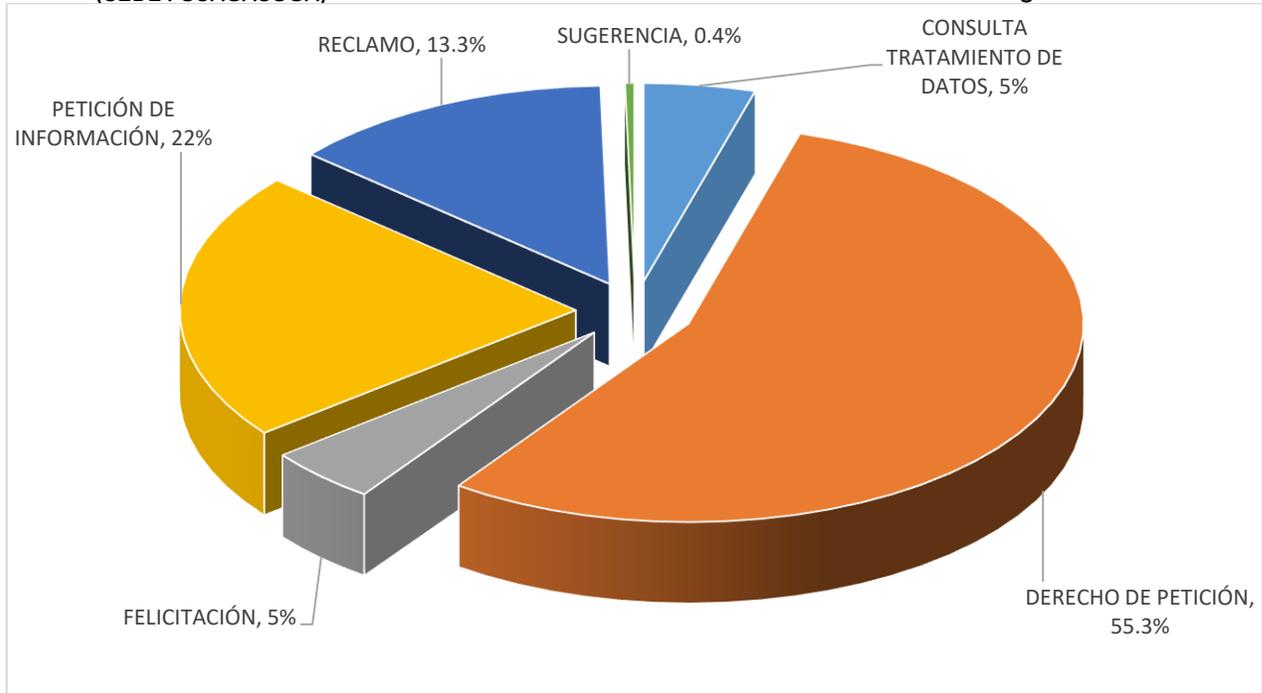
### PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2022

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	12	5%
DERECHO DE PETICIÓN	146	55.3%
FELICITACIÓN	12	5%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	58	22%
RECLAMO	35	13.3%
SUGERENCIA	1	0.4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Solicitudes recibidas

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 4 de 40



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el 1 de enero y el 31 de marzo del 2022, se recibió un total de 264 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100% por la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, que sirve de canal en la recepción, trámite y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas.

Del total de las 264 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a derechos de petición con un total de 146 solicitudes, que corresponde al 55% del total de las solicitudes y que la gran mayoría están relacionadas a solicitud de certificados de experiencias de las empresas que prestan un servicio a la universidad y requieren este documento, también están las solicitud de documentos, los procesos académicos (traslados, transferencias, cancelaciones de semestre).

4



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 40

Seguido se encuentra las peticiones de información con un total de 57 solicitudes que corresponde al 22% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a procesos académicos (cancelación de semestre, traslados), registros de materias, certificado de experiencia y acceso correo institucional.

Por ultimo tenemos los reclamos con un total de 35 solicitudes que corresponde a 13% del total de las peticiones interpuesta a la institución y que están relacionadas a inconformidades en el ingreso al correo institucional por la nueva parametrización que se dio en cuanto a la autenticación de las cuentas de correo institucional, también se evidencia en las ceremonias de grado donde se vio inconformidad en los lugares para este evento y datos personales en cuanto a que se envió publicidad política a graduados.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 1er trimestre 2021 y 1er trimestre 2022, con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las Peticiones de Información, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que se presenten.

TIPO DE PETICIÓN	1R TRIMESTRE DE 2021	1R TRIMESTRE DE 2022
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	0	12
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	166	58
RECLAMO	50	35
SUGERENCIA	0	1
DERECHO DE PETICIÓN	122	146
FELICITACIÓN	11	12
QUEJAS	1	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>350</b>	<b>264</b>

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres



-(SEDE FUSAGASUGA) –



Página 6 de 40

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución significativa del 33% en el 1r. Trimestre del 2022 esto en comparación con el 1r. Trimestre 2021. Donde se demuestra claramente una disminución en las peticiones de información, sugerencias, reclamos y Quejas, de igual manera se generó un incremento en los derechos de petición en donde uno de los factores que se identificó fue el mayor número de certificados de experiencias que son solicitadas por las empresas que prestan un servicio a la Universidad, la solicitud de documentos y los procesos académicos, como también la creación de un nuevo tipo de petición que son las consultas tratamiento de datos que realizan los estudiantes.

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

A continuación, se presenta tabla desglosada donde se identifica dentro de este trimestre cual ha sido el mes con mayor número de solicitudes interpuestas por la ciudadanía en el 1er trimestre 2022, donde se ve reflejado el incremento y disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	6	4	2	12
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	23	21	14	58
RECLAMO	7	15	13	35
SUGERENCIA			1	1
DERECHO DE PETICIÓN	50	60	36	146
FELICITACIÓN	4	4	4	12
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>90</b>	<b>104</b>	<b>70</b>	<b>264</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>34%</b>	<b>39%</b>	<b>27%</b>	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 39% de las PQRSFYD fueron en su mayoría interpuestas y tramitadas en el mes de Febrero, en su mayoría fueron derechos de petición, peticiones de información y reclamos, que estaban

6



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 40

relacionada a los temas de certificado de experiencia, inconveniente correo institucional, registros de materias, procesos académicos y solicitud de documentos.

Seguido con un porcentaje del 34% se evidencia que en el mes de enero de 2022 se presentaron en su mayoría derechos de petición y peticiones de información donde las solicitudes están relacionadas a solicitud de documentos, gratuidad, autorización de datos personales, liquidación de matrícula y reingresos.

Y por último esta con un porcentaje del 27% el mes de marzo donde se encontró que en su mayoría se presentaron derechos de petición, peticiones de información y reclamos los cuales estaban relacionados a temas de certificado de experiencia, inconformidad ceremonia de grado, inconveniente correo institucional y solicitud de documentos.

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

De acuerdo al reporte general 1er trimestre 2022, se realizaron dos traslados por no competencia de la Universidad de Cundinamarca a la Registraduría General de Nación donde el usuario requería que lo eliminen de jurado de votación dado que este se había trasladado a otra ciudad fuera de Facatativá, como también al Ministerio de Educación Nacional por temas de gratuidad.

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

Una vez revisado el reporte que se generó para este trimestre de las peticiones de información interpuestas por los ciudadanos donde solicitaron acceso a la información; se encontró que todas las solicitudes de información se dio respuesta y se entregó los documentos respectivos dado que la información solicitada era de propiedad del titular como son constancias de estudio, certificados de notas, laborales, documentos del titular, certificaciones contractuales, o requerían información pública los cuales fueron

7



-(SEDE FUSAGASUGA) –  
suministrados por las áreas correspondientes teniendo en cuenta el cumplimiento a la ley  
1581 de 2012.

Página 8 de 40

## 2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	5	12	2	13	8		40	15%	15%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	6	4		6	11	1	28	11%	26%
OFICINA DE COMPRAS		23		3			26	10%	36%
OFICINA DE TESORERIA		8		5	4		17	6%	42%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		9		5	1		15	6%	48%
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA		9		1			10	4%	52%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD		7	1	1			9	3%	55%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		6		3			9	3%	58%
OFICINA DE GRADUADOS		3			4		7	3%	61%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		5		2			7	3%	64%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		4		1	1		6	2%	66%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION		4	4			2	6	2%	68%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		5					5	2%	70%
DIRECCION DE POSGRADOS		1		3	1		5	2%	72%
BIBLIOTECA		1	2	1			4	2%	73%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS		4					4	2%	75%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA		2		2			4	2%	77%
OFICINA DE PRESUPUESTO		3					3	1%	78%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA		1		2			3	1%	79%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1			1		3	1%	80%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		3					3	1%	81%
DIRECCION DEL PROGRAMA CARTOGRAFIA		1		1			2	1%	82%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO		2					2	1%	83%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2					2	1%	83%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA		1		1			2	1%	84%
DIRECCION JURIDICA		2					2	1%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA		1		1			2	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL		1		1			2	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		1		1	1		2	1%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA		1					1	0.4%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA ZOOTECNIA		1					1	0.4%	88%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL		1					1	0.4%	88%
DIRECCION DE AUTOEVALUACION Y ACREDITACION			1				1	0.4%	89%
MAPOTECA			1				1	0.4%	89%
DIR. DE LA ESP. EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD				1			1	0.4%	89%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			1				1	0.4%	90%
OFICINA DE CONTABILIDAD	1						1	0.4%	90%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO	1						1	0.4%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE					1		1	0.4%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA		1					1	0.4%	91%
RECHAZADAS		18		5			23	9%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>12</b>	<b>146</b>	<b>12</b>	<b>58</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 4. Reporte Por área

El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFYD fue la Oficina de Admisiones y Registro con 40 requerimientos correspondiente al 15%, abarcando temas como: verificación académica y de títulos, solicitud constancia de estudio, autorización de datos personales, solicitud certificado de notas, entre otros, los cuales se radicaron en su mayoría como peticiones de información y derechos de petición.

En segundo lugar, se ubica la dirección de sistemas y tecnología con 28 solicitudes correspondiente al 11%, relacionada con temas de: actualización de datos, correo institucional, cobertura wifi laboratorios, inconformidad datos personales, inconveniente

8

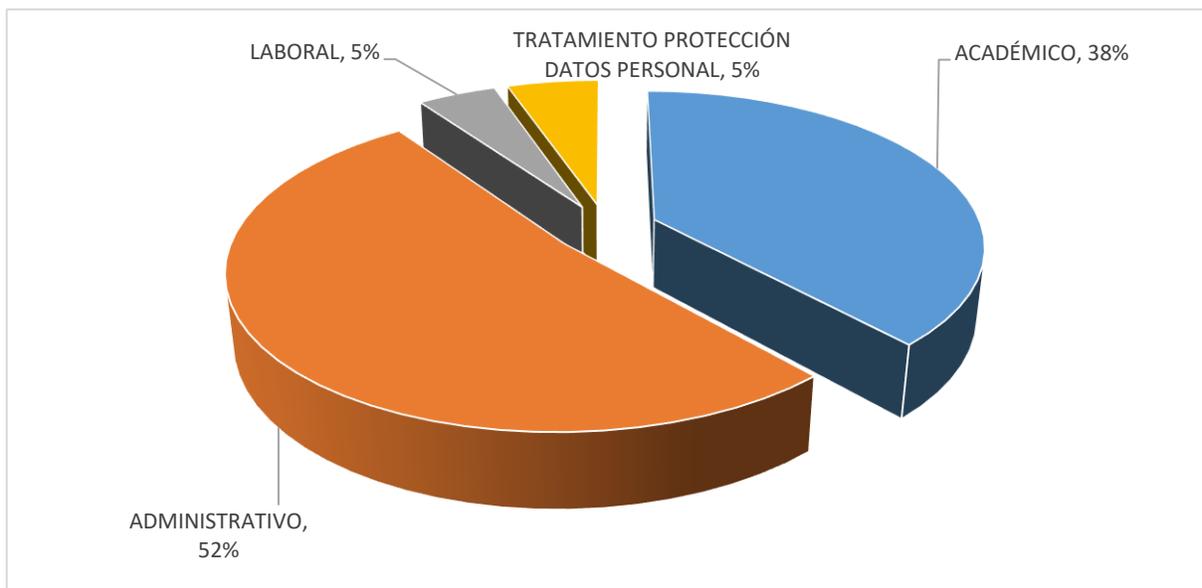


-(SEDE FUSAGASUGA) – acceso TEAMS, estas fueron radicadas en su mayoría como reclamos, petición de información y consulta de datos personales.

Página 9 de 40

Y por último se encuentra la oficina de compras con un total de solicitudes 26 solicitudes equivalente al 10% del total de las solicitudes en donde los temas más reiterativos son solicitud de certificados de experiencia y solicitud de documentos los cuales fueron radicados como derechos de petición.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO EL 2022



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –



Página 10 de 40

TIPO DE PETICIÓN	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	2		9	12
DERECHO DE PETICIÓN	48	88	9	1	146
FELICITACIÓN	2	9	1		12
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	33	22	2	1	58
RECLAMO	17	15		3	35
SUGERENCIA		1			1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>101</b>	<b>137</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>264</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>38%</b>	<b>52%</b>	<b>5%</b>	<b>5%</b>	

Tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se puede decir que la categoría administrativo para este trimestre tuvo un porcentaje del 52% en donde se presentaron 137 solicitudes, en su gran mayoría relacionados con temas de certificado de experiencia, solicitud de documentos, inconveniente correo institucional, liquidación de matrícula y gratuidad.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 38% que corresponde a 101 solicitud en donde se encontraron temas relacionados a procesos académicos, registro de materias, reingresos e inconformidad ceremonia de grado.

Y por último se encuentra los asuntos laborales y tratamiento protección de datos personales con un porcentaje del 5% respectivamente en donde los temas más reiterativos fueron autorización y actualización de datos personales, inconformidad datos personales, aclaración pagos fondo de pensiones, correo institucional, adscripción Soacha, asignación y reconocimiento puntaje y reubicación laboral.

Una vez analizado el comportamiento de las peticiones por asunto, se procede a desglosar las mismas de forma específica y por tipo de PQRSFyD, en donde se revisara cuáles son



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 11 de 40

las solicitudes más reiterativas que fueron instauradas por la Comunidad Universitaria y Ciudadanía en general para este trimestre.

### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INCONVENIENTE CORREO INSTITUCIONAL	7	20%	20%
INCONFORMIDAD CEREMONIA DE GRADO	5	14%	34%
INCORFORMIDAD DATOS PERSONALES	3	9%	43%
GRATUIDAD	2	6%	49%
REVISIÓN REGISTRO ACADEMICO	2	6%	54%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	1	3%	57%
PROCESOS ACADEMICOS	1	3%	60%
PAGO CONTRATO POR DOCENTE	1	3%	63%
CORRECCION DE DOCUMENTOS	1	3%	66%
GARANTIA EVALUACION ESTUDIANTE	1	3%	69%
INCONVENIENTE ACCESO TEAMS	1	3%	71%
OBSERVACIÓN PROCESO DE CONTRATACIÓN	1	3%	74%
CUMPLIMIENTO DE HORARIO	1	3%	77%
PROCESO DE GRADOS	1	3%	80%
TRAMITE CERTIFICADO DE NOTAS	1	3%	83%
REGISTROS DE MATERIAS	1	3%	86%
REVISIÓN CARNET ESTUDIANTIL	1	3%	89%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	1	3%	91%
ATENCIÓN CHAT	1	3%	94%
INFORMACIÓN TRAMITE CERTIFICADO DE NOTAS	1	3%	97%
INFORMACIÓN CURSO PROFUNDIZACIÓN	1	3%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 35 reclamos no se presentaron quejas, una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que las causa identifica con más reiteración está relacionado con inconveniente en el acceso al correo institucional esto dado por temas de seguridad de la información donde se establece una autenticación para poder acceder al mismo, otro de los tema que también genero impacto fue inconformidad en la ceremonia de grado dado que esta se realizó en las instalaciones de la biblioteca de la universidad generando insatisfacción en los graduados.

11



-(SEDE FUSAGASUGA) –  
**3.2. DERECHOS DE PETICIÓN**

Página 12 de 40

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	31	21%	21%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	15	10%	32%
PROCESOS ACADÉMICOS	8	5%	37%
REINGRESOS	7	5%	42%
GRATUIDAD	6	4%	46%
REGISTROS DE MATERIAS	5	3%	49%
LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	5	3%	53%
VERIFICACIÓN ACADÉMICA Y DE TÍTULOS	3	2%	55%
INCONFORMIDAD CEREMONIA DE GRADO	3	2%	57%
INCONVENIENTE CORREO INSTITUCIONAL	3	2%	59%
AUTORIZACIÓN LIQUIDACIÓN	2	1%	60%
PERDIDA DE CALIDAD DE ESTUDIANTE	2	1%	62%
INCONFORMIDAD COSTOS CAD	2	1%	63%
CERTIFICADO CETIL	2	1%	64%
PROCESOS DE HOMOLOGACIÓN	2	1%	66%
CERTIFICADO LABORAL	2	1%	67%
ACLARACIÓN PAGOS FONDO DE PENSIONES	2	1%	68%
AJUSTE HORARIOS	2	1%	70%
REUBIACACIÓN LABORAL	1	1%	71%
PROCESO DE GRADOS	1	1%	71%
SOLICITUD PRE COTIZACIÓN	1	1%	72%
DEVOLUCIÓN DE MATRÍCULA	1	1%	73%
PROCESOS DE ASIMILACIÓN	1	1%	73%
FRACCIONAMIENTO DE MATRÍCULA	1	1%	74%
CAMBIO DE JORNADA	1	1%	75%
ADSCRIPCIÓN SOACHA	1	1%	75%
VIGILANCIA INVITACIÓN PÚBLICA	1	1%	76%
INCLUSIÓN PROGRAMA PLAN DÍA	1	1%	77%
PROCESO DE TRASLADO	1	1%	77%
INCONFORMIDAD ASESORIA TG	1	1%	78%
ASIGNACIÓN Y RECONOCIMIENTO PUNTAJE	1	1%	79%
ADMISTIA PERDIDA DE CALIDAD DE ESTUDIANTE	1	1%	79%
SEGURIDAD SOCIAL	1	1%	80%
INCONFORMIDAD COSTOS CAD	1	1%	81%
SOLICITUD DE HORARIOS	1	1%	82%
INCONFORMIDAD DE EXCLUSIÓN	1	1%	82%
TRASLADO DOCENTE	1	1%	83%
INCONFORMIDAD PROGRAMA PLAN DÍA	1	1%	84%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1	1%	84%

12

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 13 de 40

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INCONVENIENTE CANET ESTUDIANTIL	1	1%	85%
PROCESO DE SELECCIÓN Y HOMOLOGACIÓN	1	1%	86%
INCONVENIENTE CARACTERIZACIÓN	1	1%	86%
APOYO ECONOMICOS	1	1%	87%
CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	1	1%	88%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	1	1%	88%
CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%	89%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%	90%
INCREMENTO TARIFA ESCENARIOS DEPORTIVOS	1	1%	90%
REVISIÓN PROYECTO DE GRADO	1	1%	91%
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1%	92%
SOLICITUD CLASES VIRTUALES	1	1%	92%
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	1	1%	93%
SOLICITUD DE GRADO	1	1%	94%
CANCELACIÓN DE SEMESTRE	1	1%	95%
SOLICITUD PRACTICA PROFESIONAL	1	1%	95%
OBSERVACIÓN PROCESO DE CONTRATACIÓN	1	1%	96%
SOLICITUD SUSTENTACIÓN Y GRADO	1	1%	97%
OPORTUNIDAD LABORAL	1	1%	97%
CAMBIOS DE HORARIOS	1	1%	98%
PAGO CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	1	1%	99%
DESMARCAR JURDO DE VOTACIÓN	1	1%	99%
PAGO OBLIGACIÓN CONTRACTUAL	1	1%	100%
Total general	146	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 146 Derechos de Petición, correspondientes al 55% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, en temas concernientes a: certificación de experiencia, solicitud de documentos, procesos académicos (cancelación de semestre, aplazamientos) reingresos, gratuidad, registros de materias y liquidación de matrícula temas que fueron más reiterativos para este trimestre el cuanto a este tipo de petición.

### 3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
PROCESOS ACADEMICOS	9	16%	16%
REGISTROS DE MATERIAS	6	10%	26%
CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	5	9%	34%

13

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 14 de 40

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	4	7%	41%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	3	5%	47%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	5%	52%
SOLICITUD DE CONSTANCIA	3	5%	57%
SOLICITUD CODIGO ISCED	2	3%	60%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	2	3%	64%
SOLICITUD DE SYLLABUS	2	3%	67%
REINGRESOS	2	3%	71%
PROCESOS DE GRADO	2	3%	74%
CERTIFICADO DE MONITORIAS	1	2%	76%
PAGOS A COMPENSAR	1	2%	78%
PAGO MATRICULA	1	2%	79%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1	2%	81%
INCONVENIENTE PRUEBAS EK	1	2%	83%
HOMOLOGACIÓN DE TITULOS	1	2%	84%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	1	2%	86%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	1	2%	88%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	1	2%	90%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	2%	91%
CONVENIOS EDUCATIVOS	1	2%	93%
CERTIFICADO LABORAL	1	2%	95%
PRESTAMO GIMNASIO	1	2%	97%
PAGO DE CREDITOS EXTRAS	1	2%	98%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2%	100%
<b>Total general</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 8. Petición de Información

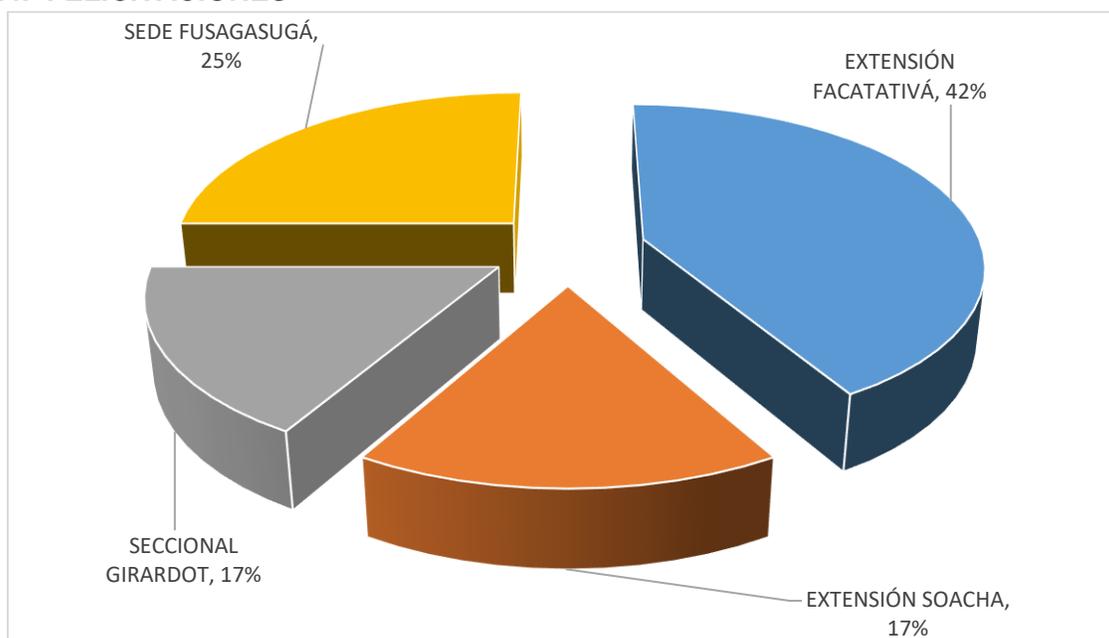
El comportamiento en cuanto a peticiones de información arrojó como resultado 58 requerimientos en materia de: procesos académicos, registros de materias, certificado de experiencia, acceso correo institucional, solicitud certificado de notas, solicitud de documentos y solicitud de constancia, estas solicitudes se dan como consulta dado que la ciudadanía requiere conocer como son los tramites que se debe hacer ante la institución en cuanto a la solicitud de documentos y los proceso en línea.

Por consiguiente, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC y el agente virtual posibilitan espacios comunicativos en tiempo real que brinda el acompañamiento y la personalización, la idea de MEDIT es permitir la personalización de los servicios

-(SEDE FUSAGASUGA) – académicos, formativos, educativos y tecnológicos a disposición de los agentes de la comunidad universitaria.

Página 15 de 40

### 3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPIFICACIÓN	Total	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUEN GESTIÓN	6	50%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	6	50%
Total general	12	100%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 12 felicitaciones realizadas por medio del formulario online, los cuales fueron direccionadas a la sede, seccionales y extensiones correspondientes en donde se demuestra que la unidad regional más felicitada en este trimestre según la gráfica se encuentra en primer lugar Extensión Facatativá con un porcentaje del 42, segundo lugar Sede Fusagasugá 25%, tercer lugar Seccional Girardot 17% y cuarto Extensión Soacha con un porcentaje del 17%. En donde la comunidad resalta la buena gestión y servicio de los funcionarios.

15



-(SEDE FUSAGASUGA) -



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

### 3.5. SUGERENCIAS

Para este trimestre se presenta una sugerencia donde la ciudadanía identificada como estudiantes requiere se tenga en cuenta la cobertura wifi en la zona de laboratorios, ya que según su solicitud no tienen acceso a la wiffi de la Universidad.

### 3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
AUTORIZACIÓN DE DATOS PERSONALES	6	50%	50%
REVISIÓN DATOS PERSONALES	1	8%	58%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	1	8%	67%
SOLICITUD CARNET	1	8%	75%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	8%	83%
CORREO INSTITUCIONAL	1	8%	92%
INFORMACIÓN FETIVAL DE DANZAS	1	8%	100%
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

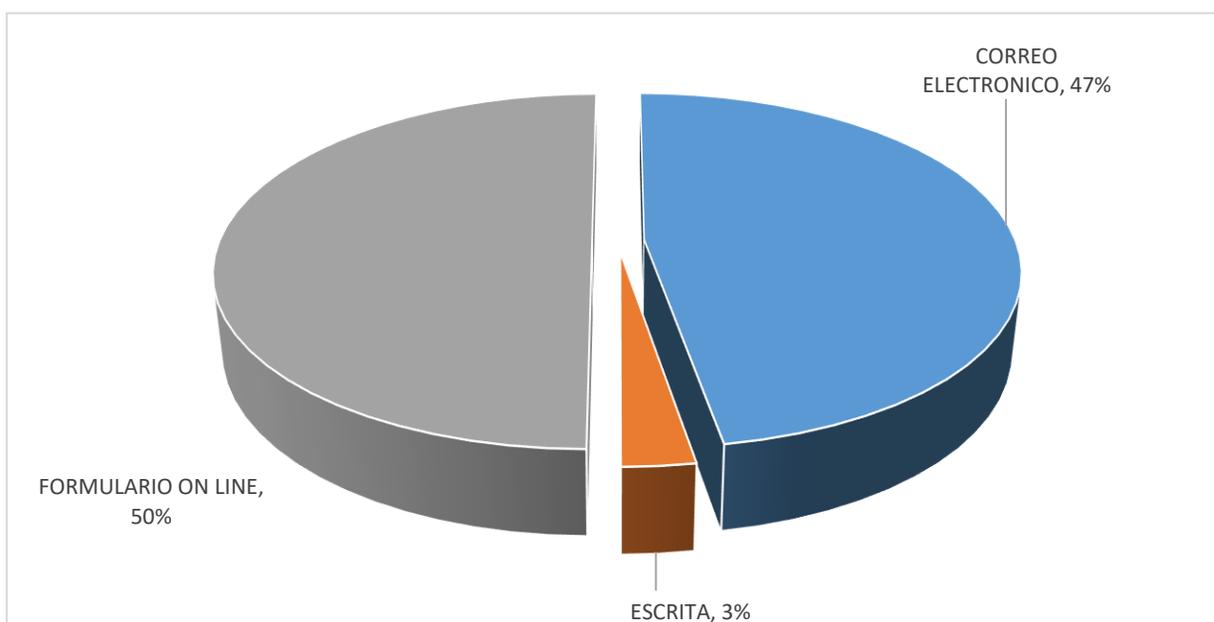
Tabla 10. Consulta tratamiento de datos

Como ajuste al procedimiento SACP01 se establece dentro del sistema un nuevo tipo de solicitud el cual está relacionado a todo el tema las consultas de tratamiento de datos personales que se destaca el tema de la autorización de datos personales el cual por ley el estudiante y la universidad tiene que cumplir para tratar los datos con la finalidad académica.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN/ MEDIO DE RADICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN	95	7	44	146
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	17		41	58
RECLAMO	5		30	35
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	8		4	12
FELICITACIÓN			12	12
SUGERENCIA			1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>125</b>	<b>7</b>	<b>132</b>	<b>264</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>47%</b>	<b>3%</b>	<b>50%</b>	

Tabla 11. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 1er. Trimestre 2022 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 50%, el cual se



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 18 de 40

encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Se identificó que el uso de este medio fue para realizar en su mayoría Derechos de Petición, Peticiones de Información, Reclamos, consultas de tratamiento de datos personales, Felicitaciones y Sugerencias, de los cuales se presentaron temas reiterativos relacionados a procesos académicos, registros de materias, inconveniente correo institucional, inconformidad ceremonia de grado, entre otros.

Seguido el correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) cuenta con un porcentaje de usabilidad del 47%, dado que es otro de los canales de comunicación dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general puedan manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución, por medio de este mecanismo la ciudadanía interpuso derechos de petición, peticiones de información, reclamos y consultas de tratamiento de datos personales, donde se identificó temas reiterativos a certificación de experiencia, solicitud de documentos, autorización de datos personales.

Otro de los medios utilizados e identificados fue el medio escrito siendo los medios presenciales (buzones físicos, personal y escrito) los cuales se presentaron en un porcentaje del 3%. Dado que al empezar las actividades presenciales en la Universidad de Cundinamarca se empezó a utilizar este medio, dentro de este medio se radicaron derechos de petición donde las manifestaciones realizadas estaban asociadas a aclaración pagos fondo de pensiones, liquidación de matrícula, inconformidad asesoría en trabajos de grado.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, es importante aclarar que el Agente virtual para este trimestre atendió un total de 440 usuarias en tiempo real, promoviendo el posicionamiento del espacio virtual de asesoría quienes le brindaron una mayor atención en tiempo real al ciudadano.

18

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
 NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA)–

Página 19 de 40

## 5. REPORTE DE PQRSyF DIRECCIONADAS



### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

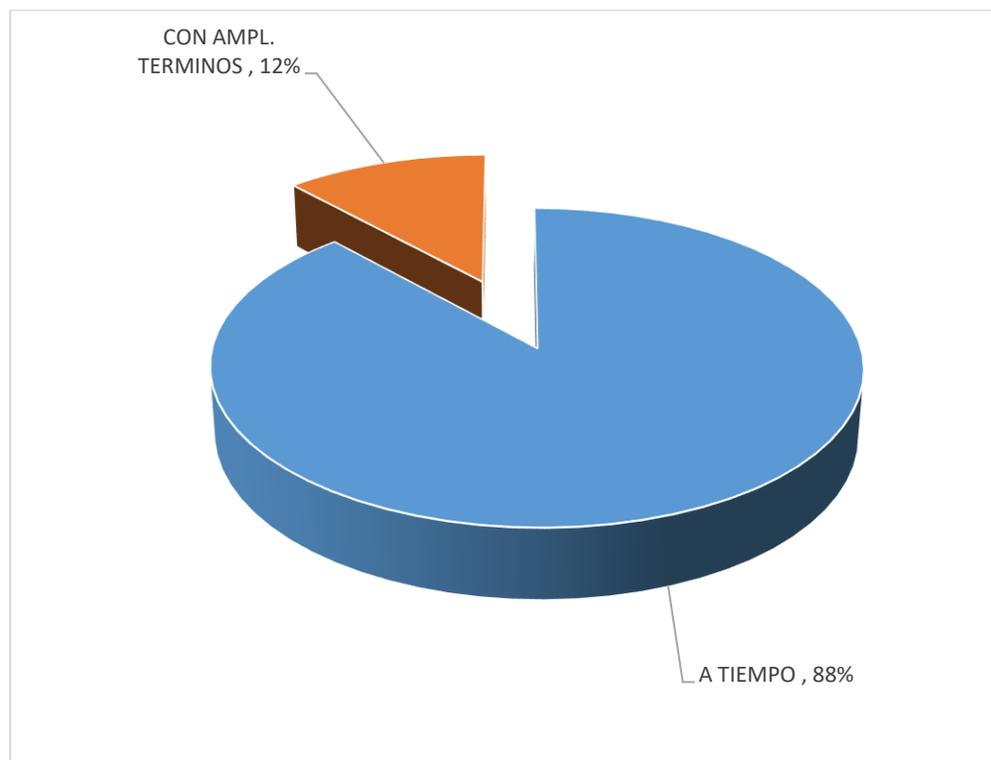
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2022 Fecha Final: 31-03-2022



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	124	47%	22	8%	146
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	53	20%	5	2%	58
RECLAMO	33	13%	2	1%	35
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	11	4%	1	0%	12
FELICITACIÓN	12	5%	0	0%	12
SUGERENCIA	0	0%	1	0%	1
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>88%</b>	<b>31</b>	<b>12%</b>	<b>264</b>

Tabla 12. Resumen PQRSyF a tiempo y con ampliación de términos



Gráfica 5. PQRSyF Direccionadas



-(SEDE FUSAGASUGA) –



Página 20 de 40

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

En este sentido, para el primer trimestre de 2022, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, consultas de tratamiento datos personales, denuncias y felicitaciones) el 88% corresponde a 233 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 12% 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.

## 6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

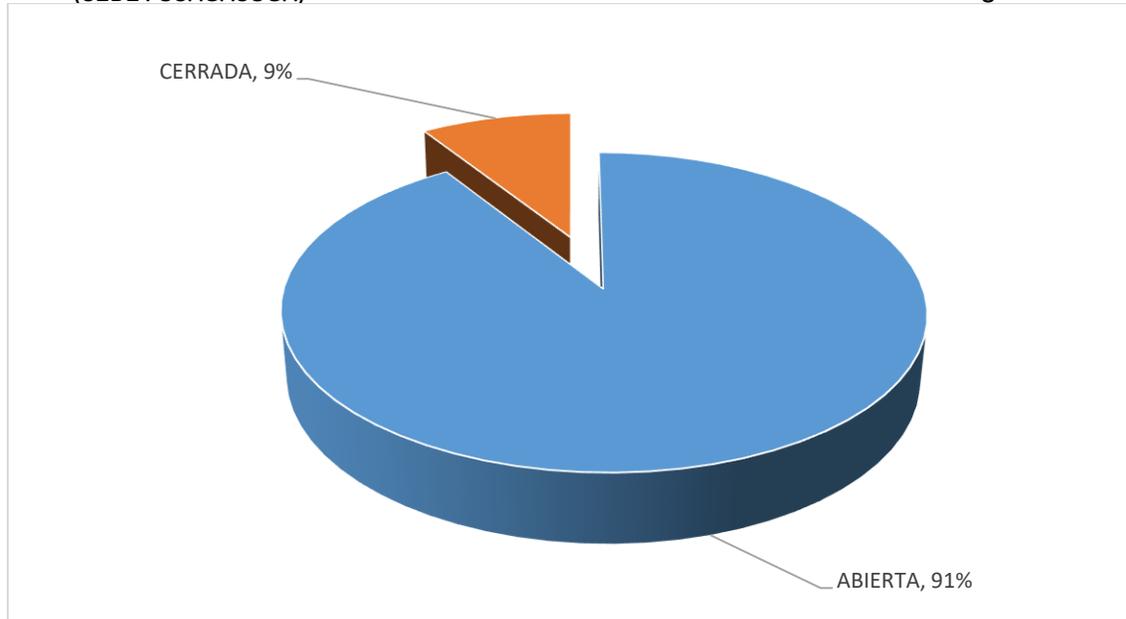
ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	24	9%
CERRADA	240	91%
TOTAL	264	100%

Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas

20

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 21 de 40



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 31 de marzo de 2022, se dio trámite y respuesta al 91% del total de las diferentes peticiones, consultas de tratamiento de datos personales, reclamos, sugerencias, y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 24 PQRSFyD, correspondientes al 9%.

Por consiguiente, el 91% 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 ciudadano del medio por el cual requerían ser notificados.

El 9% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta solicitadas por las dependencias.



-(SEDE FUSAGASUGA) -



## 7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 <b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> 	
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES Solicitud del reporte:      Fecha Inicial: 01-01-2022 Fecha Final: 31-03-2022	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	29
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	4
GESTIÓN CONTROL INTERNO	16
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	39
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	177
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	58
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	224
GESTIÓN DOCUMENTAL	58
GESTIÓN JURÍDICA	16
GESTIÓN GRADUADOS	13
GESTIÓN FINANCIERA	114
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	15
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	5
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2.003
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	37
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	116
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	115
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	8
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	15

Tabla 14. Reporte de Notificación

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 límite 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 23 de 40

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el 1er trimestre 2022 se generaron 3.062 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión De Bienes Y Servicios 65%, Gestión Formación Y Aprendizaje 7%, y Gestión Sistemas Y Tecnología 6%.

## 8. REPORTE DE CALIFICACION



### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

#### REPORTE DE CALIFICACIÓN

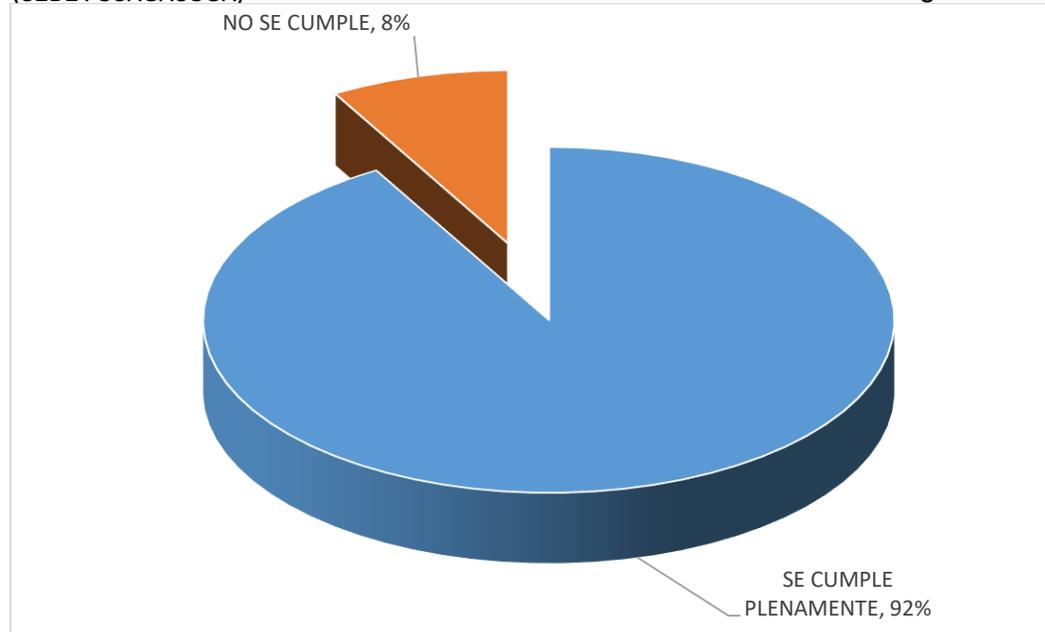
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2022 Fecha Final: 31-03-2022



CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	6	8%
SE CUMPLE PLENAMENTE	66	92%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 15. Resumen Calificación

-(SEDE FUSAGASUGA) -



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 15, una participación de 72 usuarios correspondiente a los 27% del total de las PQRSFYD tramitadas en el 1er trimestre 2022, siendo una muestra representativa en la realización de la calificación a la gestión realizada por el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano.

Dentro del resultado de participación se identificó un 92% donde los usuarios califican que se cumple plenamente con la gestión realizada por ésta área y se encuentran satisfechos como también manifiestan que las respuestas dadas cumplen con las expectativas que tenían en las solicitudes radicadas y el restante 8% 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.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 25 de 40

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

## 8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

Con el propósito de asegurar una gestión eficiente y participativa en el Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano se estableció y puso a disposición de la Ciudadanía en general la herramienta de medición (encuesta de satisfacción) en la página [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalcidudadano](http://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 enero al 31 de marzo del 2022, con una participación de 28 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%

25

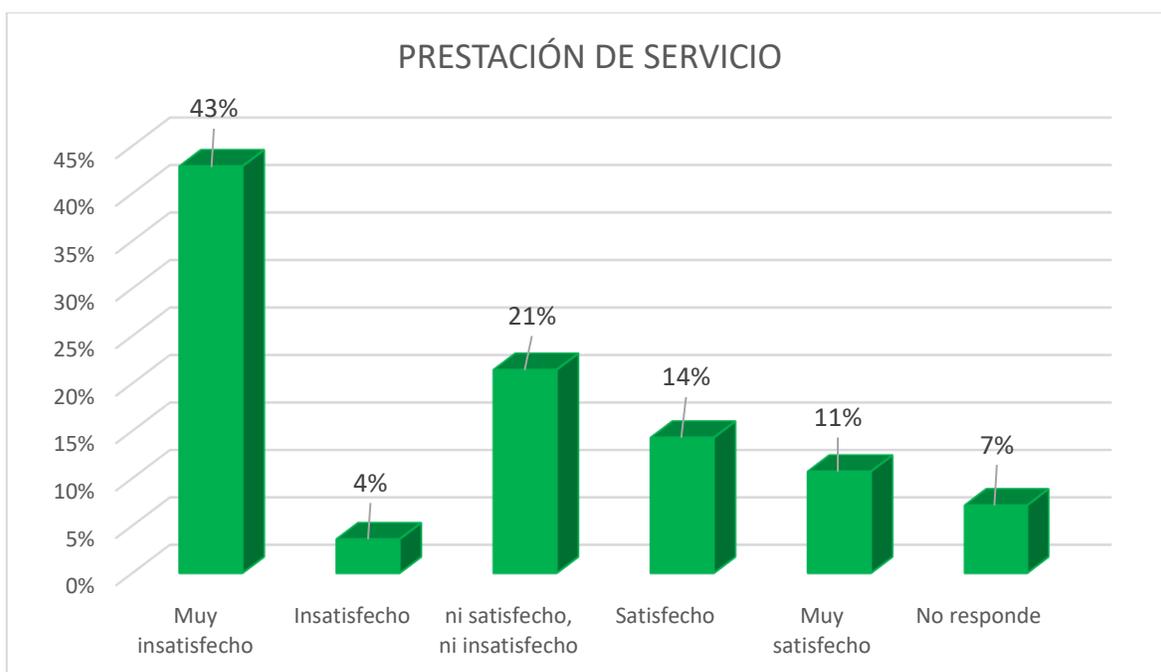
Página 26 de 40

-(SEDE FUSAGASUGA) -		
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 16. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 16 se identificó que para este trimestre no se presentaron grupos de población étnica de acuerdo a la información registrada por los mismos.

**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 de 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 43% la insatisfacción por los



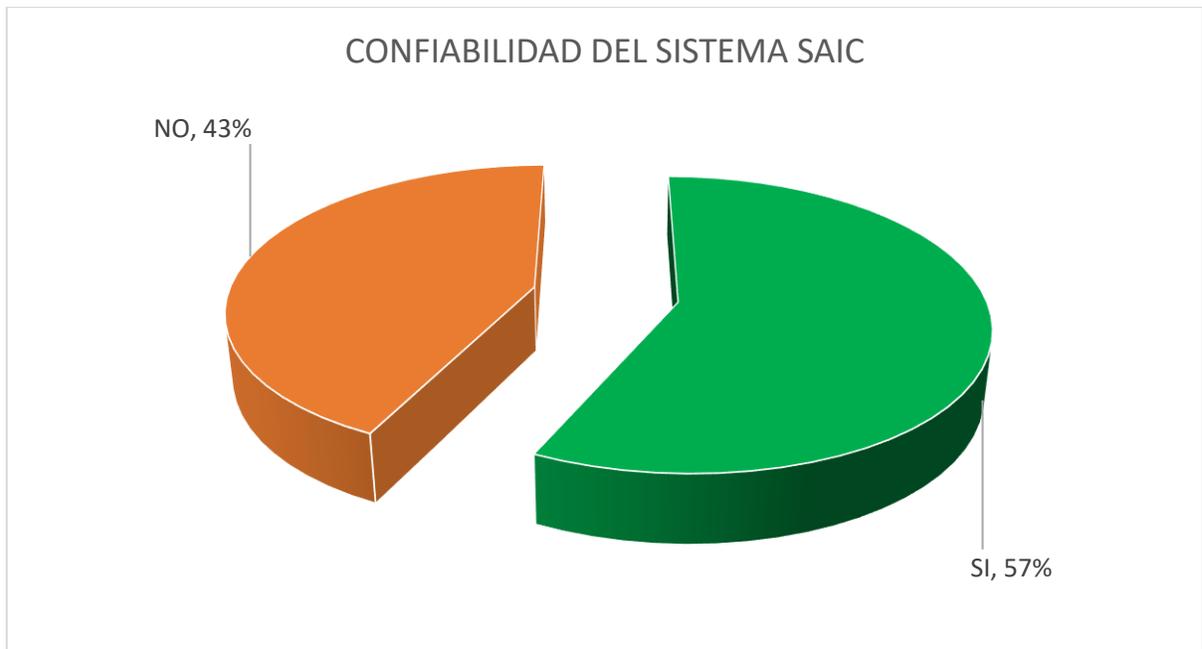
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 27 de 40

medios telefónicos, virtuales y presencial, esta percepción se da por que al momento de volver a la presencialidad, las líneas telefónicas presentaron inconvenientes que se están ajustando para poder brindar un servicio telefónico de calidad, por otra parte, el servicio de asesor humano brinda su apoyo dentro de los horarios de oficina, luego del horario de atención con personal de servicio de atención al ciudadano, el apoyo lo brinda el agente que contiene un banco de preguntas relacionadas a las preguntas frecuentes que hacen los usuarios.

Sin embargo, se encontró un 25% que presenta satisfacción en la atención.

**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



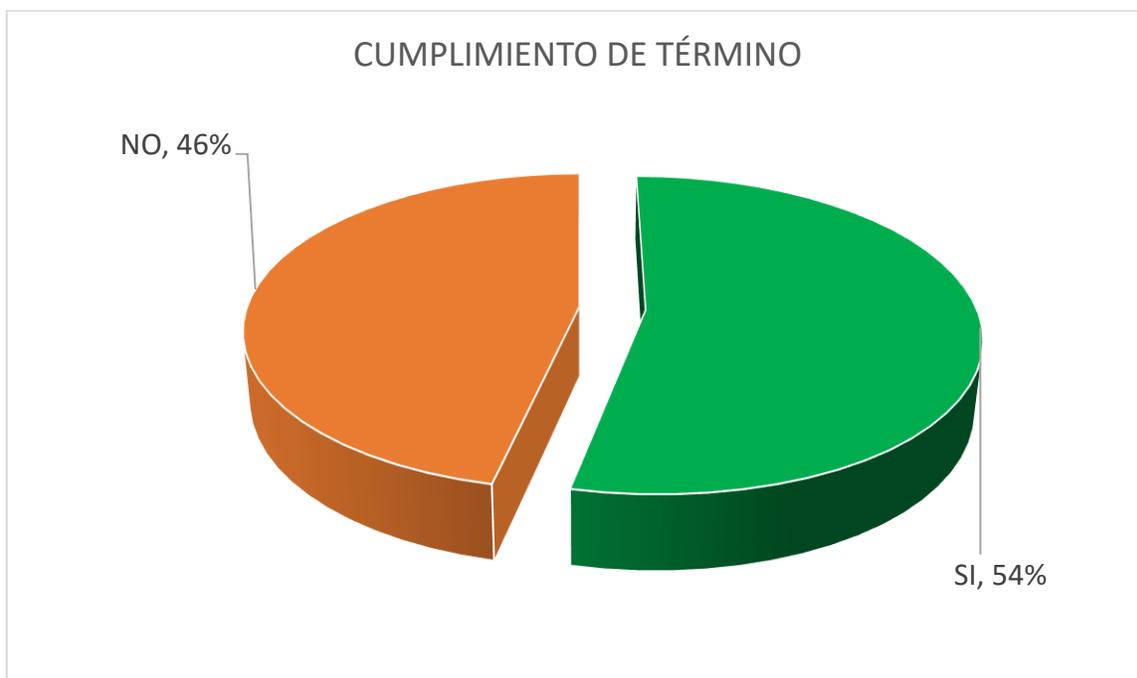
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 28 de 40

El gráfico No. 9 nos permite identificar la confiabilidad del sistema SAIC, en cuanto al envío de la notificación de trámites y respuesta a las solicitudes realizadas; Por lo que es utilizado como herramienta operativa de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

Por consiguiente, con un porcentaje del 57% de los participantes, califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite y notificación 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 46%, esto surge a causa del desconocimiento de los tiempos de respuesta por parte de la ciudadanía, otra

28



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 29 de 40

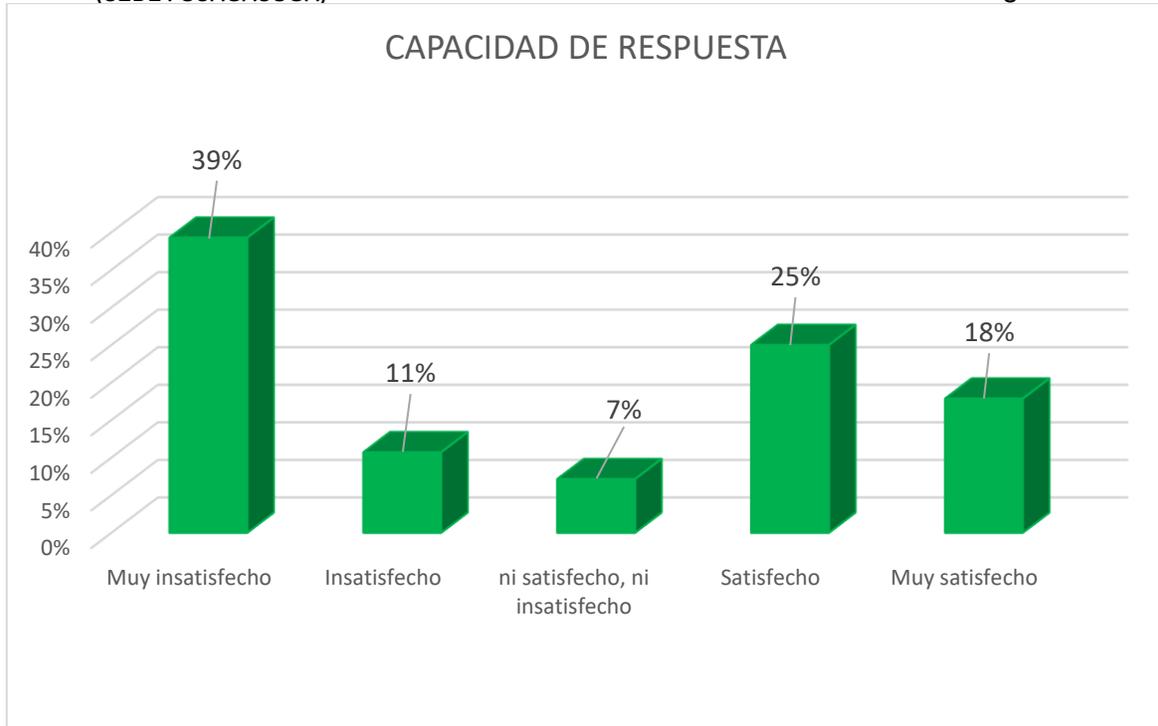
de las causas que se pudo identificar es que a raíz de la emergencia sanitaria que se vive en el país, el gobierno estableció el Decreto 491 de 2020. que dice *“mientras superamos esta Emergencia se amplió el tiempo que tienen las entidades para atender las peticiones de documentos e información pública 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 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

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 43% el cual nos indica que se encuentra por debajo de la media, lo que quiere decir que se cuenta con un porcentaje bajo y que se tiene que seguir trabajando para mejorar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

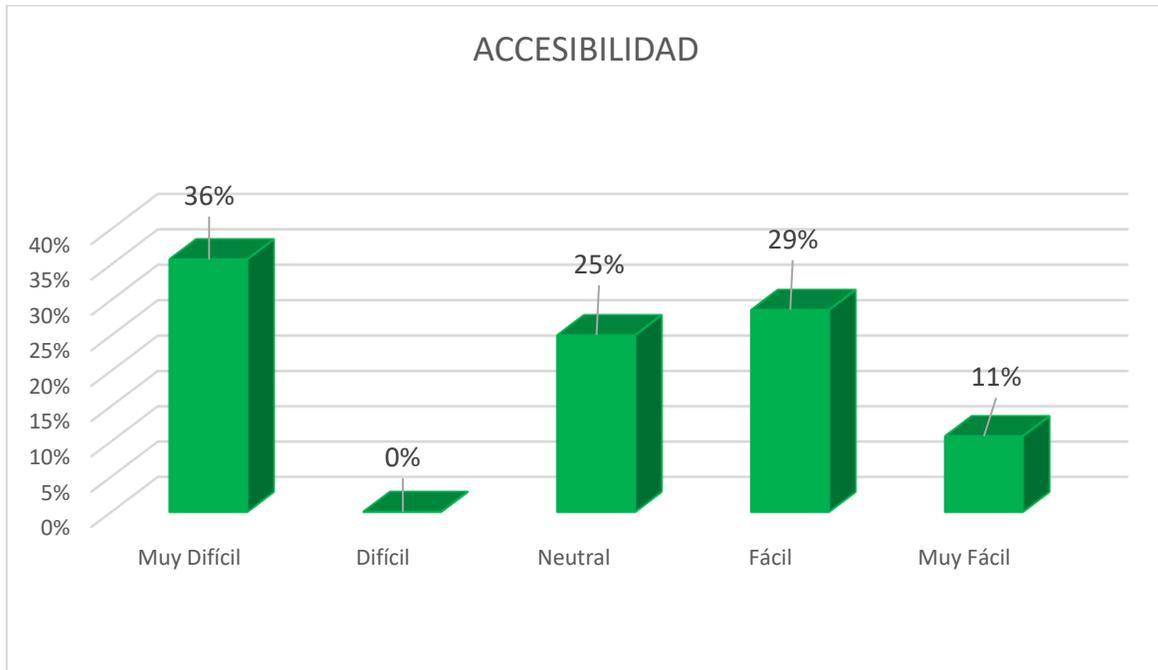
Es así, que se realizan campañas de lenguaje claro hacia los funcionarios competentes en la responsabilidad de dar respuesta, de igual manera se brinda capacitaciones en cuanto a la importancia del servicio de atención al ciudadano.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 31 de 40

**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 40% califican que el acceso fue facil, de otra parte con un porcentaje del 25% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 36% 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

31

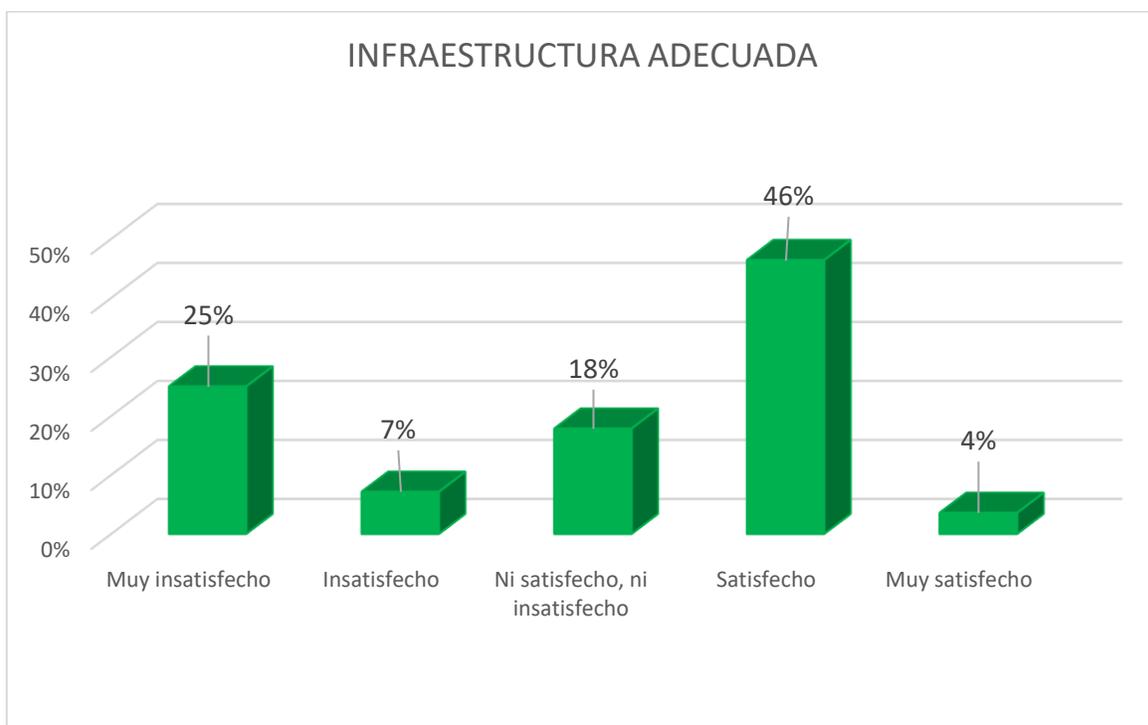


-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 32 de 40

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 Felicidades)**



Gráfica 13. Infraestructura adecuada

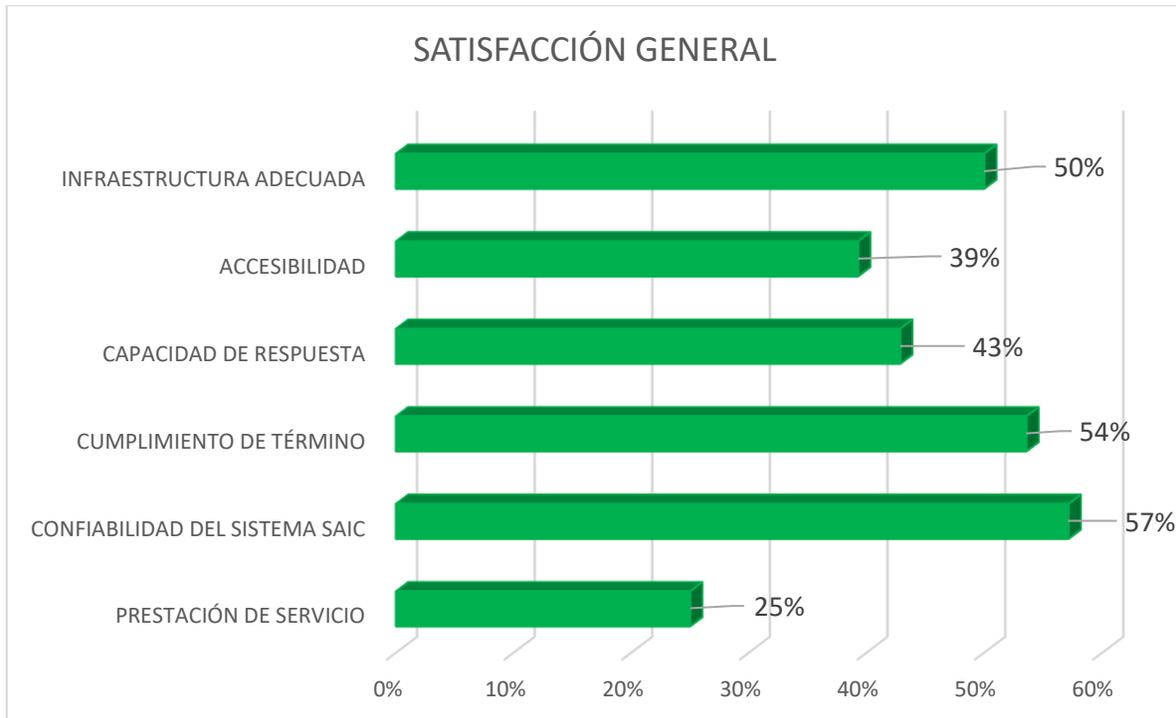
De acuerdo a esta pregunta se pretende identificar si la oficina de servicio de atención al ciudadano cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar un buen servicio a los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general, teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 50% de satisfacción, y un 18% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 33 de 40

Sin embargo, se ha trabajado con equidad y diversidad en la búsqueda de mejorar los diferentes canales de atención en cuanto a infraestructura para que estos sean accesibles a toda la población.



Gráfica 14. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el primer trimestre de 2022, donde se demuestra los niveles de satisfacción general en cada una de las preguntas realizadas a la ciudadanía, presentandose dentro de la prestación del servicio un porcentaje del 25%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 57%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 54%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 43%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 39% y la infraestructura con que cuenta el proceso



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **34** de **40**  
de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 50%.

De acuerdo al análisis 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 a la institución, sin embargo la oficina de servicio de atención al ciudadano viene trabajando para mejorar sus servicios en atención, mediante capacitaciones, solicitudes al área de sistemas y tecnología para mejorar los servicios telefónicos y realizando seguimientos al agente virtual para brinde un buen apoyo a los usuarios.

De igual manera se sigue trabajando en la promoción de los cursos de lenguaje claro mediante campañas publicitarias para que se pueda brindar información mucho más clara al ciudadano y así subir los niveles de satisfacción.



-(SEDE FUSAGASUGA) -



## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el primer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al primer trimestre del año 2021, lo cual se dio teniendo en cuenta el inicio de semestre para esta vigencia, en donde la gran mayoría de peticiones estaban dirigidas al proceso de admisiones y registro, dada la coyuntura del proceso de matrícula e inscripción de asignaturas, solicitud de certificados de notas y constancias de estudio, como también la expedición de las certificaciones de experiencia de las empresas que han prestado un servicio a la Universidad.

Otra de las reiteraciones que se presentaron fue el inconveniente en el acceso al correo institución y la herramienta TEAMS, lo cual se da por temas de seguridad de la información donde se estableció un sistema de autenticación para poder dar el ingreso al mismo.

Así mismo, en cuanto a los estudiantes quienes son los que mayormente presentan peticiones, para esta época se relacionan aspectos como solicitud de certificados de estudio y de notas, temas de gratuidad, registro de materias.

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

Otro de los aspectos encontrados en el análisis realizado es el cumplimiento en los tiempos de respuesta por parte de los funcionarios competentes el cual se ha procurado cumplir con la ley 1437 de 2011.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 36 de 40

Para esta vigencia se da inicio la presencialidad total del funcionamiento administrativo de la universidad de Cundinamarca donde se puede ver reflejado el uso del medio escrito para las solicitudes radicadas por correspondencia.

Se presento el reconocimiento de las felicitaciones en donde la unidad regional que obtuvo mayor porcentaje fue la extensión de Facatativá, donde se destaca el reconocimiento por la buena gestión y servicio.

El presente informe de genera como insumo para establecer planes de mejoramiento.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads 'Sonia Arevalo Valdes'.

**SONIA AREVALO VALDES**  
Gestión Servicio de Atención al Ciudadano  
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7