



-(SEDE FUSAGASUGA) -



# INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2022

## PERIODO 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO 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 ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2022</b> .....	3
1.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR .....	4
1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS .....	5
1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN .....	6
1.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	7
<b>2. REPORTE DE PQRSFyD POR AREA</b> .....	7
<b>3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS</b> .....	8
<b>PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO EL 2022</b> .....	8
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS .....	10
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN .....	11
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN .....	12
3.4. FELICITACIONES .....	14
3.5. SUGERENCIAS .....	15
3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES .....	15
<b>4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN</b> .....	16
<b>5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS</b> .....	18
<b>6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS</b> .....	19
<b>7. REPORTE DE NOTIFICACIONES</b> .....	21
<b>8. REPORTE DE CALIFICACION</b> .....	22
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN .....	23
<b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	33



-(SEDE FUSAGASUGA) –  
**LISTA DE TABLAS**

Página 3 de 37

Tabla 1. Solicitudes recibidas .....	3
Tabla 2. Análisis comparativo trimestres .....	5
Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD .....	5
Tabla 4. Reporte Por área.....	7
Tabla 5. Reporte por asunto.....	9
Tabla 6. Quejas y reclamos.....	10
Tabla 7. Derechos de petición .....	11
Tabla 8. Petición de Información .....	12
Tabla 9. Felicitaciones .....	14
Tabla 10. Consulta tratamiento de datos.....	15
Tabla 11. Resumen tipo de Radicación .....	16
Tabla 12. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos.....	18
Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas .....	19
Tabla 14. Reporte de Notificación.....	21
Tabla 15. Resumen Calificación.....	22
Tabla 16. Grupos Étnicos.....	24

**LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas .....	3
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto .....	9
Gráfica 3 Felicitaciones.....	14
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación .....	16
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas.....	18
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas .....	20
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación .....	22
Gráfica 8. Prestación de Servicio.....	25
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC .....	26
Gráfica 10. Cumplimiento de términos .....	27
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta .....	28
Gráfica 12. Accesibilidad .....	29
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	30
Gráfica 14. Satisfacción General.....	31

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) –

Página 1 de 37

## 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 37

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

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

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

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados y tramitados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), donde se 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 37

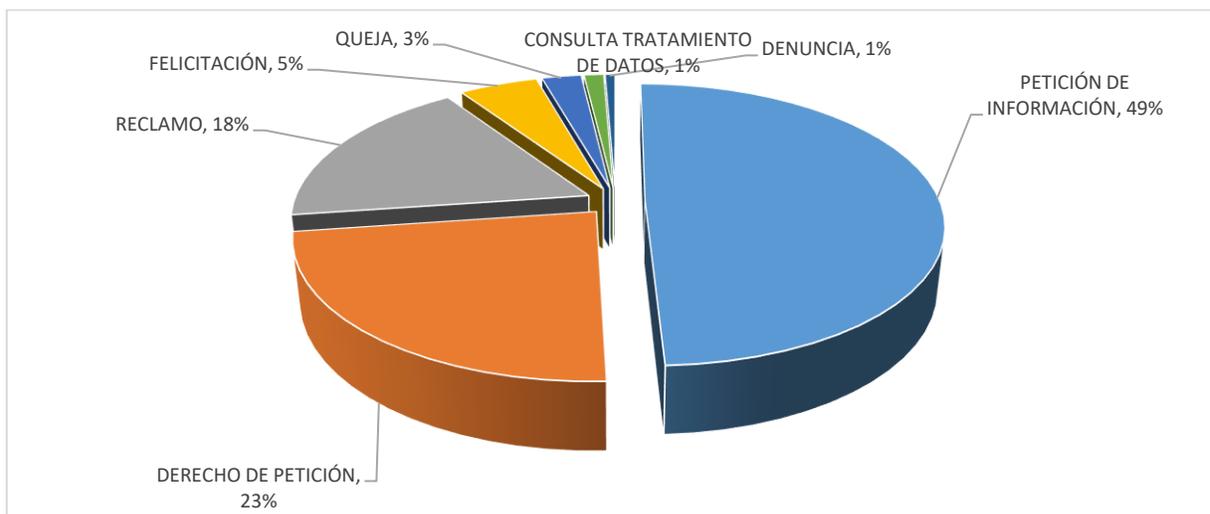
Es así, como a lo largo del presente informe se da cuenta de las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, Felicitaciones y/o denuncias recibidos en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y Extensiones. En esta medida, 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 ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2022

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	78	49%
DERECHO DE PETICIÓN	37	23%
RECLAMO	28	18%
FELICITACIÓN	8	5%
QUEJA	4	3%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	1%
DENUNCIA	1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

3

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 4 de 37

Durante el 1 de abril al 30 de junio del 2022, se recibió un total de 158 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, seguimiento y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas.

Del total de las 158 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información con un total de 78 solicitudes, que corresponde al 49% del total de las solicitudes y que la gran mayoría están relacionadas a certificación experiencia, reingreso, verificación académica y de títulos, solicitud de documentos y cursos inter-semesterales.

Seguido se encuentra los derechos de petición con un total de 37 solicitudes que corresponde al 23% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a solicitudes de reingreso, solicitud de documentos, devoluciones, calificaciones y verificación académica y de títulos.

Por ultimo tenemos los reclamos con un total de 28 solicitudes que corresponde al 18% del total de las peticiones interpuesta a la institución y que están relacionadas a inconformidades en certificado de notas, inconformidad en las calificaciones, asignación y reconocimiento de puntaje, inconformidad red wifi, y reconocimiento puntos salariales.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 2do trimestre 2021 y 2do trimestre 2022, con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las Peticiones de Información, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias que se presentaron.

4

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 5 de 37

TIPO DE PETICIÓN	2DO TRIMESTRE DE 2021	2DO TRIMESTRE DE 2022
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	0	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	83	78
RECLAMO	20	28
SUGERENCIA	11	0
DERECHO DE PETICIÓN	67	37
FELICITACIÓN	228	8
QUEJAS	8	4
DENUNCIAS	0	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>417</b>	<b>158</b>

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución significativa del 164% en el 2do. Trimestre del 2022 esto en comparación con el 2do. Trimestre 2021. Donde se demuestra claramente una disminución significativa en las felicitaciones dado que para este trimestre no se tiene datos de la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, también se identificó disminución en las peticiones de información, sugerencias, derechos de petición y quejas.

Solo se presentó un leve incremento en los reclamos donde el mayor número de manifestaciones se presentó por certificado de nota e inconformidad por calificaciones.

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

A continuación, se presenta tabla desglosada donde se identifica dentro de este trimestre cual ha sido el mes con mayor número de solicitudes interpuestas por la ciudadanía en el 2do trimestre 2022, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			2	2
DENUNCIA		1		1
DERECHO DE PETICION	9	9	19	37
FELICITACIÓN		6	2	8

5



-(SEDE FUSAGASUGA) –				
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	26	25	27	78
QUEJA	3	1		4
RECLAMO	11	7	10	28
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>60</b>	<b>158</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>	<b>38%</b>	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 38% de las PQRSFYD fueron instauradas en su mayoría en el mes de junio, en donde se presentó un mayor número de peticiones de información que requerían a la institución certificación experiencia, información de los cursos inter-semestrales y reingreso, también se identificó derechos de petición donde las solicitudes estaban relacionadas a reingresos y calificaciones.

Seguido con un mismo porcentaje del 31% se encuentra los meses de mayo y abril donde se identificó que para estos meses las peticiones más allegadas por parte de la ciudadanía fueron peticiones de información en el que lo más reiterativo eran las solicitudes de certificación experiencia las cuales son requeridas por las empresas que han tenido contratos con la universidad, reingreso, verificación académica y de títulos y solicitud de documentos como constancias de estudio, certificaciones laborales entre otros.

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

De acuerdo al reporte general del segundo trimestre 2022, no se realizaron traslados de solicitudes a otras entidades teniendo en cuenta que la mayoría fueron casos académicos y administrativos que fueron resueltos por los funcionarios competentes de la Universidad de Cundinamarca.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 37

## 1.4. NUMERO 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 suministrados por las áreas correspondientes teniendo en cuenta el cumplimiento a la ley 1581 de 2012.

## 2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA /TIPO DE PETICIÓN	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE COMPRAS			1		25			26	16%	16%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO			5		12		2	19	12%	28%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS			3		12			15	9%	38%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS			5		5		1	11	7%	45%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA			2		1		5	8	5%	50%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD				6	1			7	4%	54%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			1		2	2	2	7	4%	59%
OFICINA DE PRESUPUESTO			1		4		1	6	4%	63%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO					2		4	6	4%	66%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL			1		2	1	1	5	3%	70%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS					2	1	1	4	3%	72%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			2		1		1	4	3%	75%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA			1		2			3	2%	77%
DIRECCION JURIDICA			1				2	3	2%	78%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA			1				1	2	1%	80%
FACULTAD DE CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA			2					2	1%	81%
OFICINA DE TESORERIA			1				1	2	1%	82%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA			2					2	1%	84%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1				1			2	1%	85%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO			1		1			2	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA			2					2	1%	87%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS							1	1	1%	88%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD					1			1	1%	89%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL				1				1	1%	89%
DIRECCION DE POSGRADOS					1			1	1%	90%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS							1	1	1%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA					1			1	1%	91%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES							1	1	1%	92%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA			1					1	1%	92%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1					1	1%	93%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES			1					1	1%	94%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION				1				1	1%	94%
RECHAZADAS	1	1	2		2		3	9	6%	100%
TOTAL GENERAL	2	1	37	8	78	4	28	158	100%	200%

Tabla 4. Reporte Por área

El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFYD fue la Oficina de compras

7

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) –

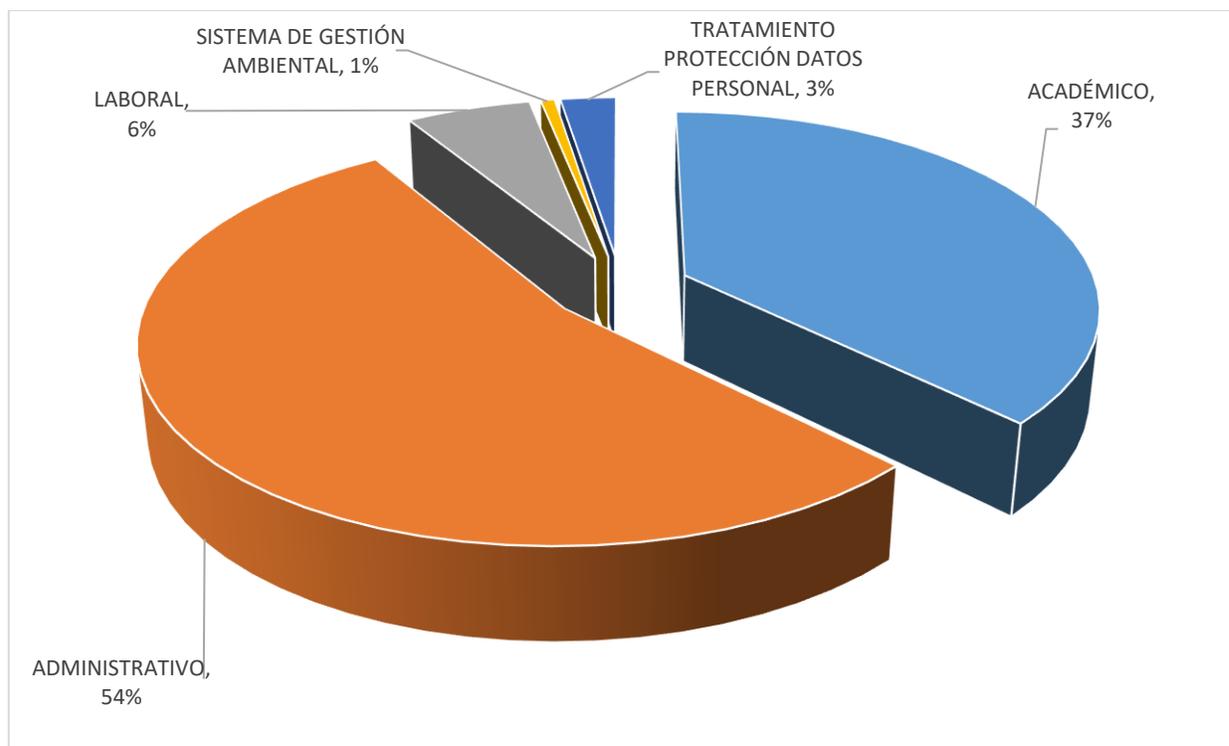
Página 8 de 37

quienes atendieron un total de 26 solicitudes y que en su mayoría fueron certificados de experiencia de las empresas que tuvieron contratación con la Universidad.

En segundo lugar, se encuentra la oficina de admisiones y registro quienes atendieron y dieron respuesta a 19 solicitudes con temas relacionados a: verificación académica y de títulos, solicitud constancia de estudio, proceso de selección, caracterización, autorización de datos los cuales llegaron como petición de información, derechos de petición y reclamos.

Y por último se encuentra la dirección del programa administración de empresas con un total de 15 solicitudes en donde los temas más reiterativos están relacionados a: reingreso, solicitud de documentos como contenidos programáticos, oferta en cursos inter-semestrales, entre otros.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO EL 2022



8

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)–



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.

TIPO DE PETICIÓN / ASUNTO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS					2	2
DENUNCIA	1					1
DERECHO DE PETICION	20	15	2			37
FELICITACIÓN		7		1		8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	29	47	2			78
QUEJA	2	2				4
RECLAMO	7	14	5		2	28
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59</b>	<b>85</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>158</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>37%</b>	<b>54%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</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 54% en donde se presentaron 85 solicitudes, en su gran mayoría relacionados con temas de certificación de experiencia, verificación académica y de títulos, solicitud de documentos, reconocimiento a la buena labor los más reiterativos.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 37% que corresponde a 59 solicitud en donde se encontraron temas relacionados a reingresos, inconformidad calificaciones, cursos inter-semestrales, solicitud de información semestre avanzado.

Por otra parte, también se encontró el asunto laboral con un porcentaje del 6% que corresponde a 9 solicitudes realizadas por los funcionarios administrativos y docentes quienes requerían trámites relacionados a asignación y reconocimiento puntaje, solicitud certificado laboral, reconocimiento puntos salariales, solicitud de documentos y aclaración requisitos concurso docente.



-(SEDE FUSAGASUGA) –



Página 10 de 37

Y por último se encuentra los asuntos tratamiento protección de datos personales y el sistema de gestión ambiental con los porcentajes correspondientes al 3% y 1% respectivamente en donde se identificaron temas relacionados con el acceso correo institucional, reconocimiento a la buena gestión, uso de datos personales y actualización datos personales.

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

### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
INCONFORMIDAD CALIFICACIONES	4	13%	13%
CERTIFICADO DE NOTAS	4	13%	25%
ASIGNACION Y RECONOCIMIENTO PUNTAJE	3	9%	34%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	2	6%	41%
INCONFORMIDAD RED WIFI	2	6%	47%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	2	6%	53%
RECONOCIMIENTO PUNTOS SALARIALES	2	6%	59%
INCONVENIENTE INGRESO AULAS VIRTUALES	1	3%	63%
CARACTERIZACIÓN	1	3%	66%
NO VINCULACIÓN UNIVERSIDAD	1	3%	69%
PROCESOS ACADEMICOS	1	3%	72%
INCONFORMIDAD SALIDA ACADEMICA	1	3%	75%
USO DE DATOS PERSONALES	1	3%	78%
INCONVENIENTE INGRESO UNIVERSIDAD	1	3%	81%
CERTIFICADO LABORAL	1	3%	84%
ACLARACIÓN PAGOS PENDIENTES DE SEMESTRES	1	3%	88%
INCONFORMIDAD POR INFORMACIÓN	1	3%	91%
CORRECCIÓN CALIFICACIONES	1	3%	94%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	3%	97%
DEVOLUCIONES	1	3%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

10

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) –



Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 32 quejas y reclamos, las cuales fueron recepcionadas en su mayoría mediante el formulario online, correo electrónico, escrito y verbal.

Una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que las causas identificadas con más reiteración está relacionado con inconformidad de las calificaciones esto se presentó por que los estudiantes no se encontraban conforme con los resultados obtenidos y por qué no podían visualizar parcialmente sus notas en la plataforma institucional.

Otra de las causas era la generación de los certificados de notas dados que los estudiantes requerían que se reflejaba los resultados del segundo periodo de 2022, una vez culminado su semestre pero por los cierres académicos que según calendario académico esto se realizan posterior a la terminación de clase, no se puede generar de manera automática al finalizar el semestre.

### 3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
REINGRESO	8	22%	22%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5	14%	35%
CALIFICACIONES	2	5%	41%
PROCESOS ACADEMICOS	2	5%	46%
DIFICULTAD ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	2	5%	51%
DEVOLUCIONES	2	5%	57%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	2	5%	62%
REQUISITOS CONCURSO DOCENTE	1	3%	65%
BENEFICIO MEJOR RESULTADO EK	1	3%	68%
REVISION CALIFICACIONES	1	3%	70%
INCONFORMIDAD ACADEMICA	1	3%	73%
DERECHO A LA EDUCACIÓN	1	3%	76%
TRAMITE PAGO SENTENCIA	1	3%	78%
RESTITUCIÓN LABORAL	1	3%	81%
ALERTA PROCESO DE CONTRATACIÓN	1	3%	84%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	3%	86%
PROCESO EDUCATIVO	1	3%	89%
CERTIFICADO LABORAL	1	3%	92%

11



-(SEDE FUSAGASUGA) –			
CORRECCIÓN AULAS VIRTUALES	1	3%	95%
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN Y REINGRESO	1	3%	97%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	3%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 7. Derechos de petición

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 37 solicitudes como Derechos de Petición, correspondientes al 23% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la cuales fueron radicadas en su mayoría mediante formulario online, correo electrónico y escrita.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: los reingresos que se dio por temas de gratuidad que ofrece el gobierno a los estudiantes que se encuentran vinculados a las instituciones de educación.

Por otra parte se tienen las solicitudes de documentos los cuales son propios del titular del documento y públicos que solicitan para trámites en otras entidades.

### 3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
CERTIFICACIÓN EXPERIENCIA	25	32%	32%
REINGRESO	9	12%	44%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	7	9%	53%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5	6%	59%
PROCESO DE DEVOLUCIÓN	4	5%	64%
CURSOS INTERSEMESTRALES	3	4%	68%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	2	3%	71%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	2	3%	73%
CARACTERIZACIÓN	2	3%	76%
SOLICITUD INFORMACIÓN SEMESTRE AVANZADO	2	3%	78%
PROCESOS DE HOMOLOGACIÓN	1	1%	79%
INFORMACIÓN ACADEMICA	1	1%	81%
SEGUNDO CALIFICADOR	1	1%	82%
PARTICIPACIÓN ASCUN	1	1%	83%
CARTA DE RECOMENDACIÓN	1	1%	85%
PERDIDA DE CALIDAD DE ESTUDIANTE	1	1%	86%
HOMOLOGACIÓN SENA	1	1%	87%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	88%



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 13 de 37

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CERTIFICADO DIPLOMADO	1	1%	90%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN EXPEDIENTE	1	1%	91%
INFORMACIÓN DERECHOS DE GRADO	1	1%	92%
CERTIFICACIÓN DE NOTAS	1	1%	94%
INFORMACIÓN PROGRAMAS ACADEMICOS	1	1%	95%
PROCESOS ACADEMICOS (APLAZAMIENTO)	1	1%	96%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	1%	97%
AUTORIZACIÓN DE DATOS	1	1%	99%
PROCESO PASANTIA	1	1%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 8. Petición de Información

El comportamiento en cuanto a peticiones de información arrojó como resultado 78 requerimientos que fueron allegados en su mayoría por correo electrónico, formulario online y escrita.

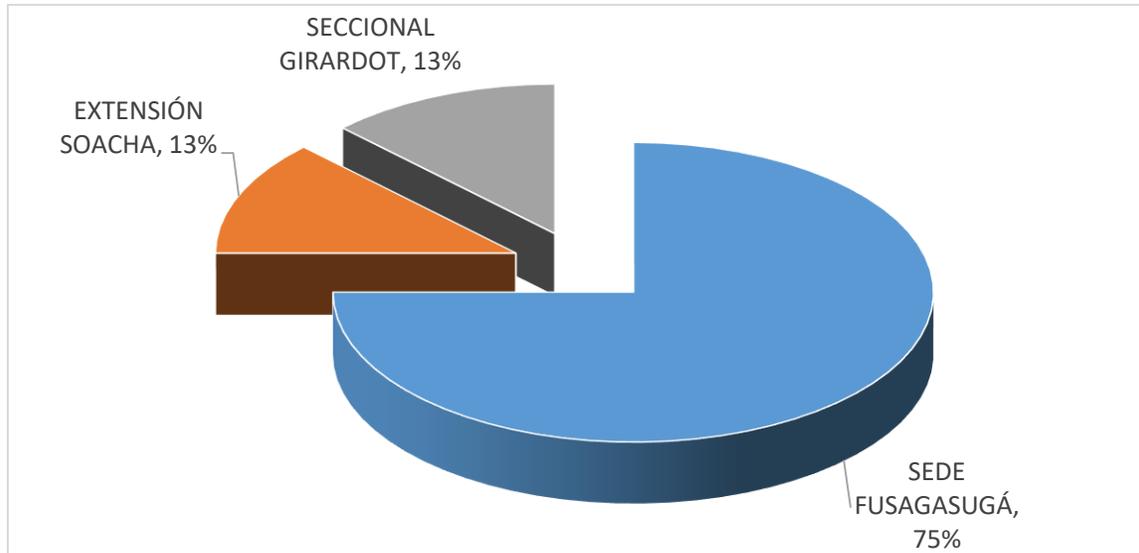
Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a la solicitud de certificación de experiencia por las empresas que prestaron alguno servicio o tuvieron vinculo mediante contrato, también se identificó solicitudes de reingreso de estudiantes para dar continuidad a su formación académica.

También se recibieron varias verificación académica y de títulos de empresas que tenían en sus procesos de selección estudiantes y graduados de la Universidad de Cundinamarca para vínculo laboral.

Por otra parte, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC y el agente virtual ha posibilitado espacios comunicativos en tiempo real que brinda el acompañamiento y la personalización a los estudiantes y comunidad en general, la idea de MEDIT es permitir brindar orientación en la personalización de los servicios académicos, formativos, educativos y tecnológicos a disposición de los agentes de la comunidad universitaria.

-(SEDE FUSAGASUGA) –  
**3.4. FELICITACIONES**

Página 14 de 37



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	7	88%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GETIÓN	1	13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 8 felicitaciones realizadas por medio del formulario online y correo electrónico, los cuales fueron direccionadas a la sede, seccionales y extensiones correspondientes en donde se demuestra que la unidad regional más felicitada para este trimestre según la gráfica se encuentra en primer lugar la Sede Fusagasugá con un porcentaje del 75%, segundo lugar la Extensión de Soacha 13%, y tercer lugar Seccional Girardot con un 13% En donde la comunidad resalta la buena gestión y servicio de los funcionarios.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 15 de 37

Como factor importante, la comunidad en general reconoce el buen trato, disposición, oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias en la Universidad de Cundinamarca.

### 3.5. DENUNCIAS

Para este trimestre se presenta una denuncia que está relacionada al desarrollo de prácticas por parte de los estudiantes, donde la empresa manifestaba inconformidad con la pasante en el desarrollo de sus actividades.

### 3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

TIPO: CONSULTA PROTECCION DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ACTUALIZACIÓN DATOS PERSONALES	1	50%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	50%
TOTAL GENERAL	2	100%

Tabla 10. Consulta tratamiento de datos

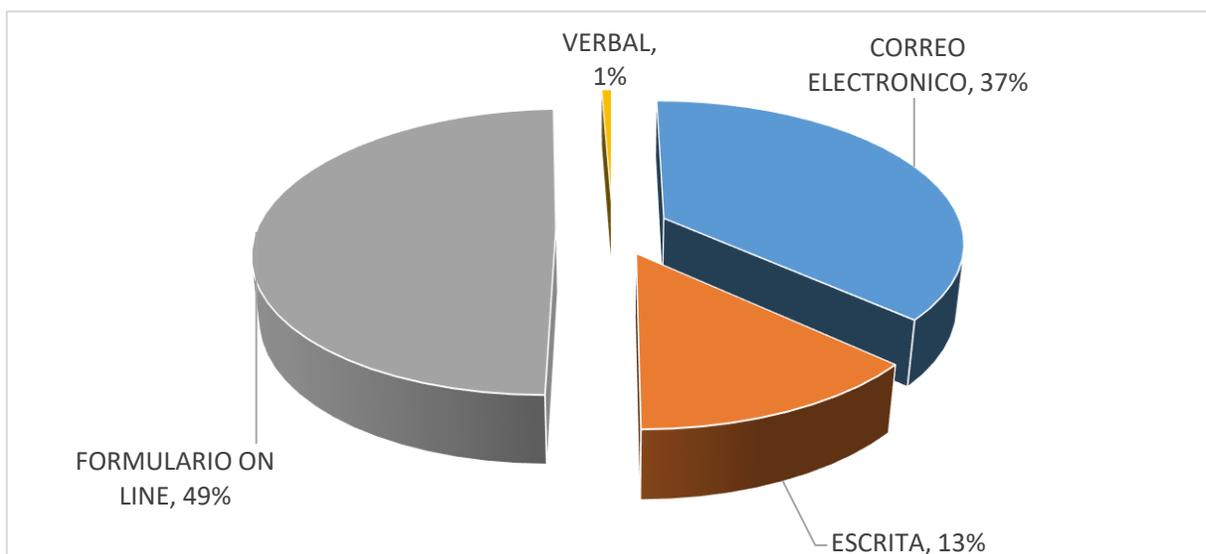
Como ajuste al procedimiento SACP01 atención a peticiones, quejas y reclamos, se establece dentro del sistema un nuevo tipo de solicitud el cual está relacionado a todo el tema de consultas de tratamiento de datos personales donde se destaca el tema de la autorización de datos personales referente al formato que diligencias el estudiante el cual por ley tiene que cumplir para tratar los datos con finalidad académica.

Otro de los asuntos está relacionado con el acceso al correo institucional, quienes manifiestan tener dificultad para poder ingresar esto se presenta por qué se debe tener la aplicación de autenticación para temas de seguridad y privacidad.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN / MEDIO RADICADO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	VERBAL	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			2		2
DENUNCIA	1				1
DERECHO DE PETICION	11	11	15		37
FELICITACIÓN	1		7		8
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	39	5	34		78
QUEJA	1	1	2		4
RECLAMO	5	4	18	1	28
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>58</b>	<b>21</b>	<b>78</b>	<b>1</b>	<b>158</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>37%</b>	<b>13%</b>	<b>49%</b>	<b>1%</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 2do. Trimestre 2022 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 49%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Dentro de este canal se identificó que la gran mayoría de las solicitudes instauradas fueron Peticiones de



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 17 de 37

Información, Derechos de Petición, Reclamos, felicitaciones, consultas de tratamiento de datos personales y quejas, de los cuales se presentaron temas relacionados a reingreso, reconocimiento a la buena labor, certificado de notas, inconformidad calificaciones y caracterización, entre otros.

Seguido tenemos el correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) con un porcentaje de usabilidad del 37%, 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 peticiones de información, derechos de petición, reclamos, quejas y denuncias, donde se identificó temas reiterativos a certificación de experiencia, verificación académica y de títulos, solicitud de documentos, entre otros.

Otro de los medios utilizados e identificados fue el medio escrito siendo los medios presenciales (buzones físicos, oficinas de correspondencia mediante radicado) los cuales se presentaron en un porcentaje del 13%. Este medio incrementó su usabilidad dado que por el desarrollo de las actividades presenciales en la Universidad de Cundinamarca se empezó a utilizar con frecuencia.

Las peticiones radicadas fueron de tipo derechos de petición, petición de información, queja y reclamo donde las manifestaciones realizadas estaban asociadas a certificación de experiencia, asignación y reconocimiento de puntaje, solicitud de documentos, entre otros.

Por otra parte, también se presentó una petición de manera presencial en donde se manifestó una queja por comportamiento de un funcionario.

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 295 usuarias en tiempo real, promoviendo el posicionamiento del espacio virtual de asesoría quienes le brindaron una mayor atención en tiempo real al ciudadano.

17

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 18 de 37

## 5. REPORTE DE PQRSyF DIRECCIONADAS



### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

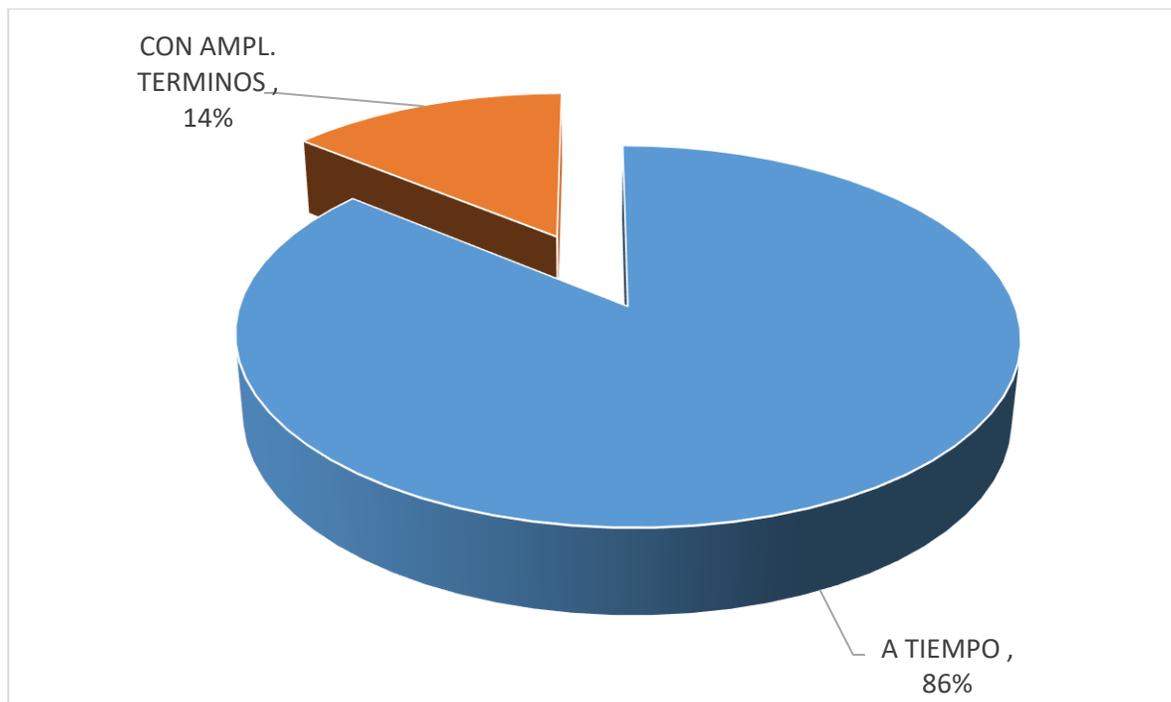
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2022 Fecha Final: 30-06-2022



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	37	23%	0	0%	37
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	64	41%	14	9%	78
RECLAMO	23	15%	5	3%	28
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	1%	0	0%	2
FELICITACIÓN	8	5%	0	0%	8
DENUNCIA	1	1%	0	0%	1
QUEJAS	1	1%	3	2%	4
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>86%</b>	<b>22</b>	<b>14%</b>	<b>158</b>

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



Gráfica 5. PQRSyD Direccionadas

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 19 de 37

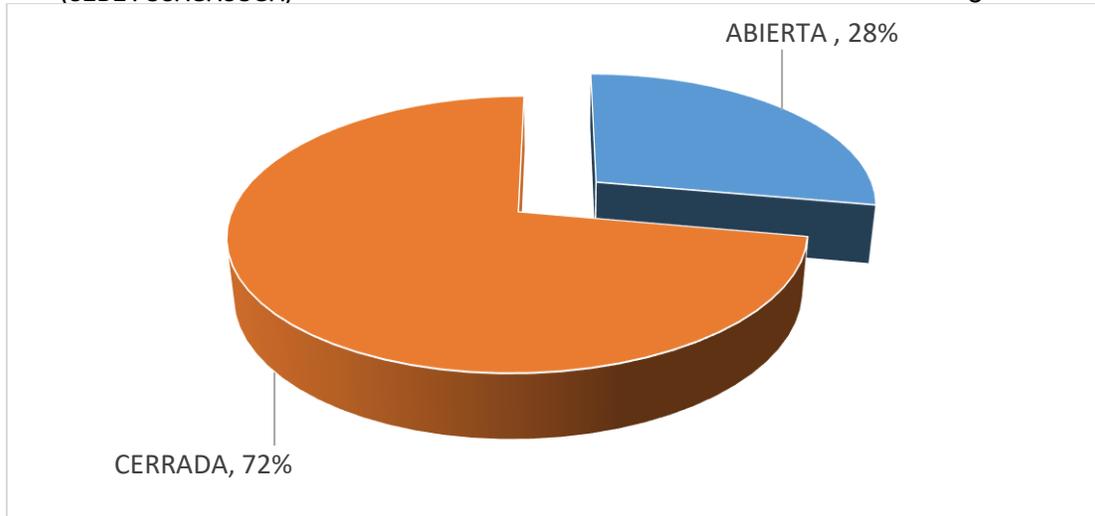
Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), El aplicativo SAIC – Servicio de Atención e información al Ciudadano se tiene parametrizado con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, 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 segundo trimestre de 2022, todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, consultas de tratamiento datos personales, denuncias y felicitaciones) se cumplió en términos de ley en un 86% corresponde a 136 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 14% 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	44	28%
CERRADA	114	72%
TOTAL	158	100%

Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 30 de junio de 2022, se dio trámite y respuesta al 72% 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 44 PQRSFyD, correspondientes al 28%.

Por consiguiente, el 72% 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 28% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta solicitadas por las dependencias competentes.



-(SEDE FUSAGASUGA) -



## 7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 <b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2022 Fecha Final: 30-06-2022	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	6
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	5
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	443
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	33
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	21
GESTIÓN DOCUMENTAL	8
GESTIÓN JURÍDICA	24
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	2
GESTIÓN FINANCIERA	24
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	2
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1.668
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	147
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	24
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	41
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	7

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 22 de 37

construye y envía un cuadro de seguimiento a los funcionarios competentes de las PQRSFyD pendientes por resolver con la fecha de vencimiento.

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el 2do trimestre 2022 se generaron 2.462 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión De Bienes Y Servicios 68%, Gestión Formación Y Aprendizaje 18%, y Gestión de Talento Humano 6%.

## 8. REPORTE DE CALIFICACION



### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

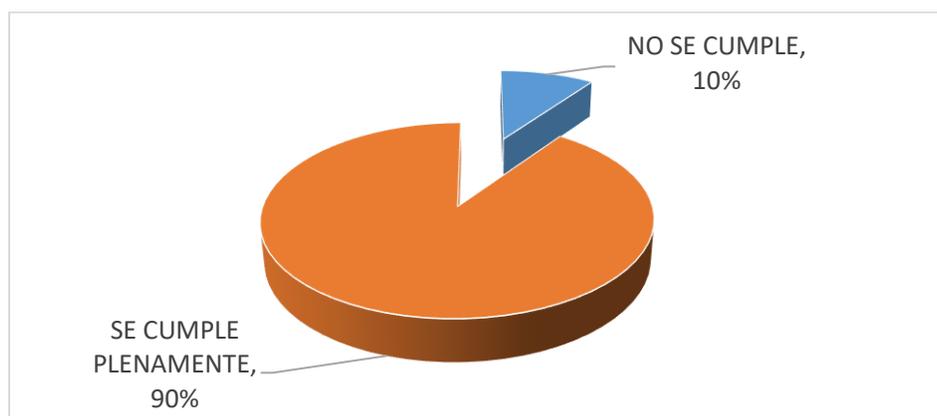
#### REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2022 Fecha Final: 30-06-2022



CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	7	10%
SE CUMPLE PLENAMENTE	65	90%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

Tabla 15. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

22

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 23 de 37

Se observa en la tabla No. 15, una participación de 72 usuarios correspondiente al 46% del total de las PQRSFYD tramitada en el 2do 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 la participación se identificó un 90% 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 que fueron útiles y claras y el restante 10% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con relación a la cobertura de algunos servicio que presta la institución.

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 SATISFACCION

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.

23

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 24 de 37

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 abril al 30 de junio del 2022, con una participación de 18 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.

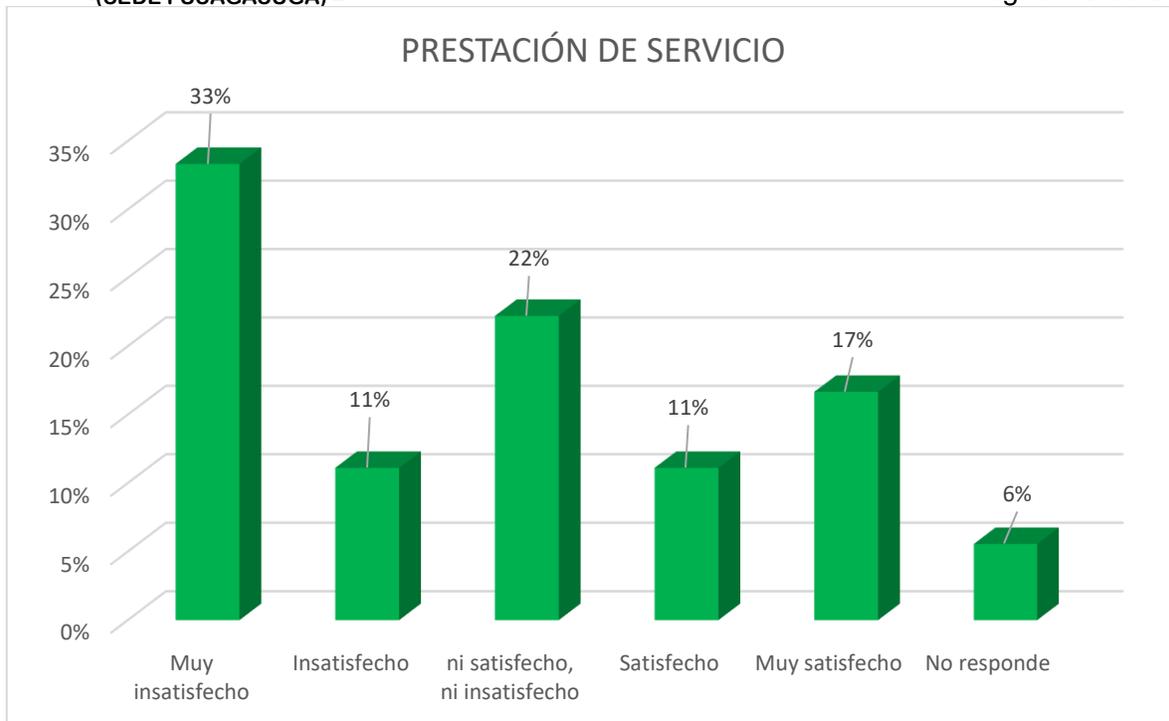
Como primera medida dentro de la encuesta se revisó si la universidad tiene población de grupos Étnicos

GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	18	100%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
<b>Total general</b>	<b>18</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 33% la insatisfacción por los 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.

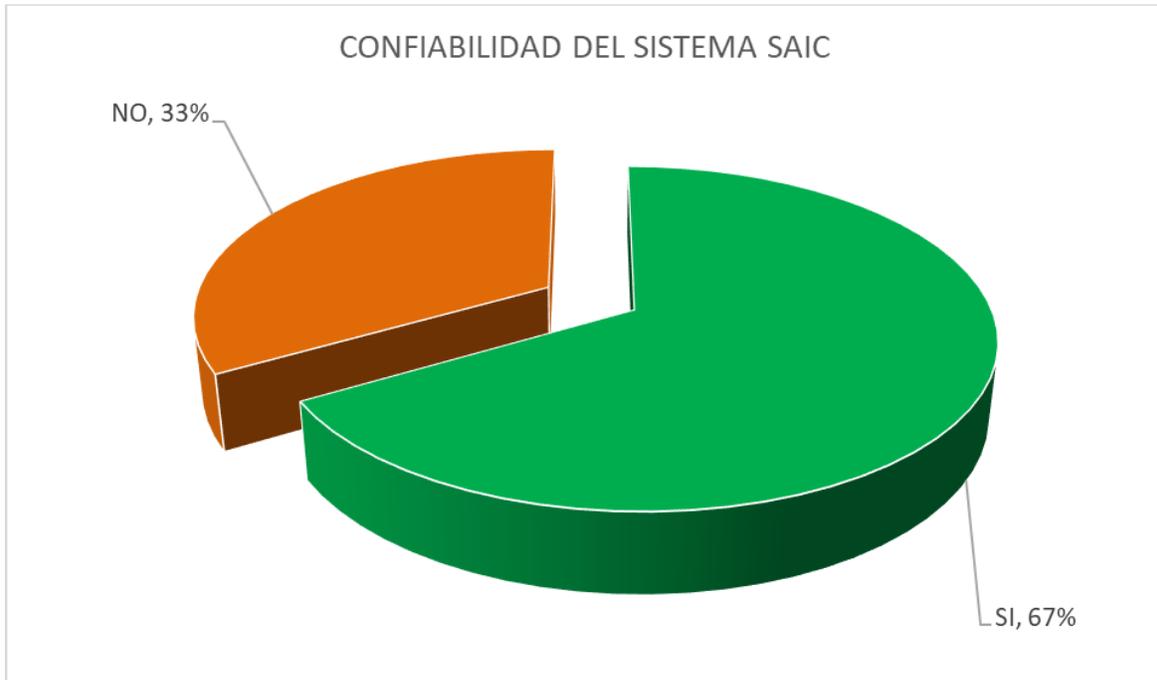
Por otra parte, la institución cuenta con los servicios en línea como la herramienta TEAMS y el agente virtual con asesor que brinda su apoyo dentro de los horarios de oficina, también se tiene el agenti virtual con un amplio banco de preguntas y con sus respectivas respuestas que brinda información fuera de los horarios de oficina, como estrategia de atención.

Sin embargo, se encontró un 28% que presenta satisfacción en la atención.

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 26 de 37

**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

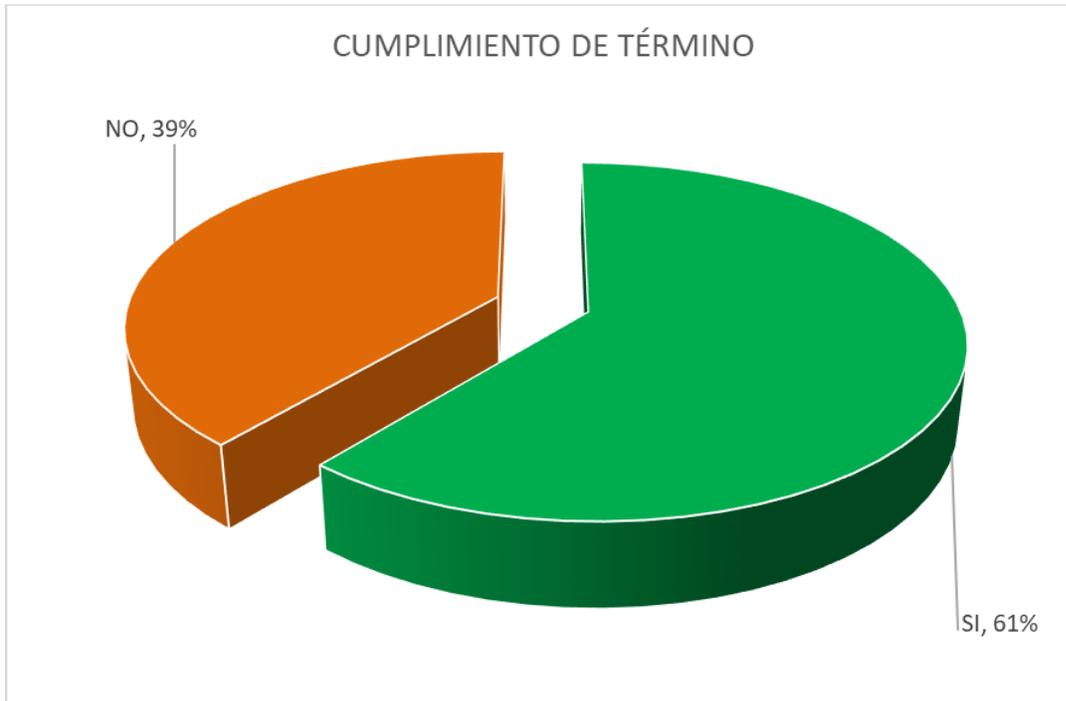
El grafico No. 9 nos permite identificar la confiabilidad del sistema SAIC, en cuanto al envío de la notificación de trámites y respuesta a las solicitudes realizadas; Por lo que es utilizado como herramienta operativa de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

Por consiguiente, con un porcentaje del 67% de los participantes, califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite y notificación de su solicitud, esto nos permite generar confianza en el sistema.

**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?**

26

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 27 de 37  
**Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles).**

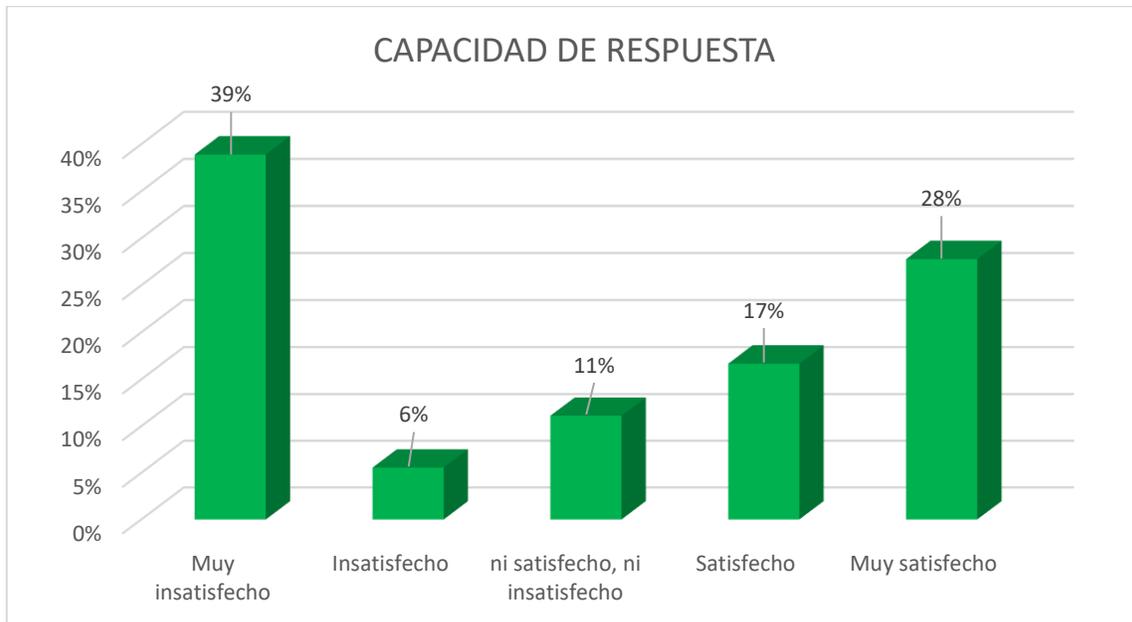


Gráfica 10. Cumplimiento de términos

Teniendo en cuenta el resultado dado se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes dieron una calificación de SI cumple con un porcentaje del 61%, esto surge del trabajo interno, como también el Sistema de Atención e Información al Ciudadano que tiene establecido una parametrización para dar cumplimiento a los tiempos de respuestas según la ley 1755.

Dentro del sistema se realizan notificaciones automáticas cada tercer día a los funcionarios para que den respuesta antes de los tiempos establecidos por la ley, como también la socialización e importancia del proceso de servicio de atención al ciudadano a los funcionarios competentes de dar respuesta, lo cual ha permitido mejorar la calificación.

**Pregunta 4. Si recibió respuesta a su solicitud, califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la respuesta, donde 1 = Muy insatisfecho y 5 = Muy satisfecho**



*Gráfica 11. Capacidad de Respuesta*

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

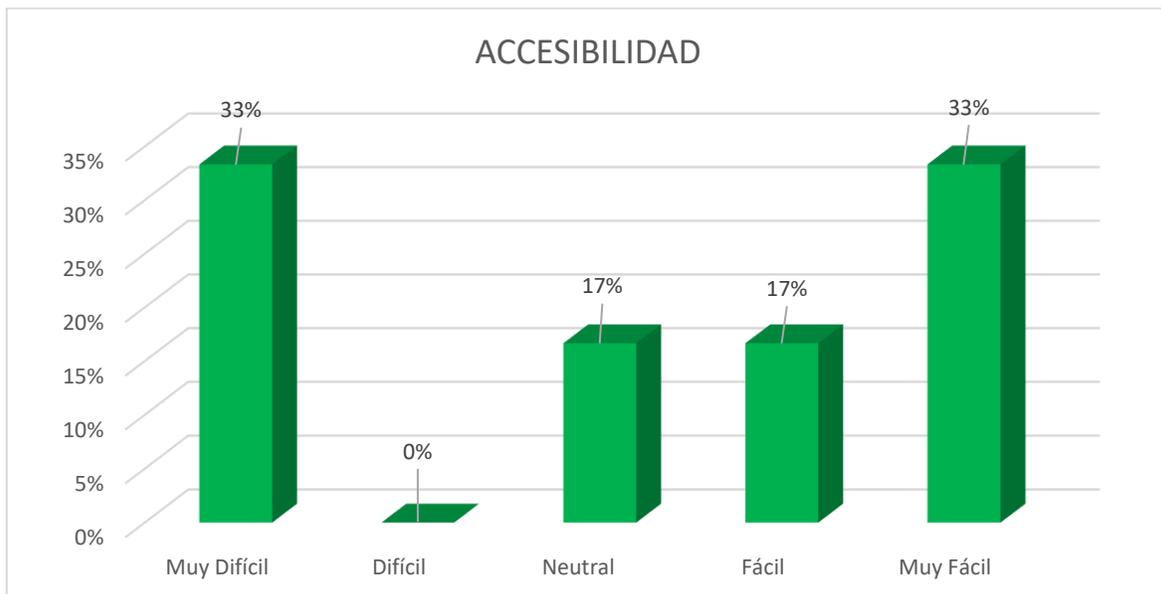
Teniendo en cuenta la escala se toma como satisfecho las calificaciones realizadas entre 4 y 5 donde el resultado total de satisfacción es de un promedio del 50% el cual nos indica que se encuentra sobre la media, lo que quiere decir que se cuenta con un porcentaje bajo y que se tiene que seguir trabajando para mejorar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 29 de 37

Es así, que se realizan campañas de lenguaje claro como también capacitación del mismo tema hacia los funcionarios competentes brindándole herramientas que le permitan ser más eficientes en sus respuestas, de igual manera se brinda capacitaciones en cuanto a la importancia del servicio de atención al ciudadano.

**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 identifico que con un porcentaje del 50% califican que el acceso fue facil, por otra parte, con un porcentaje del 17% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 33% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la

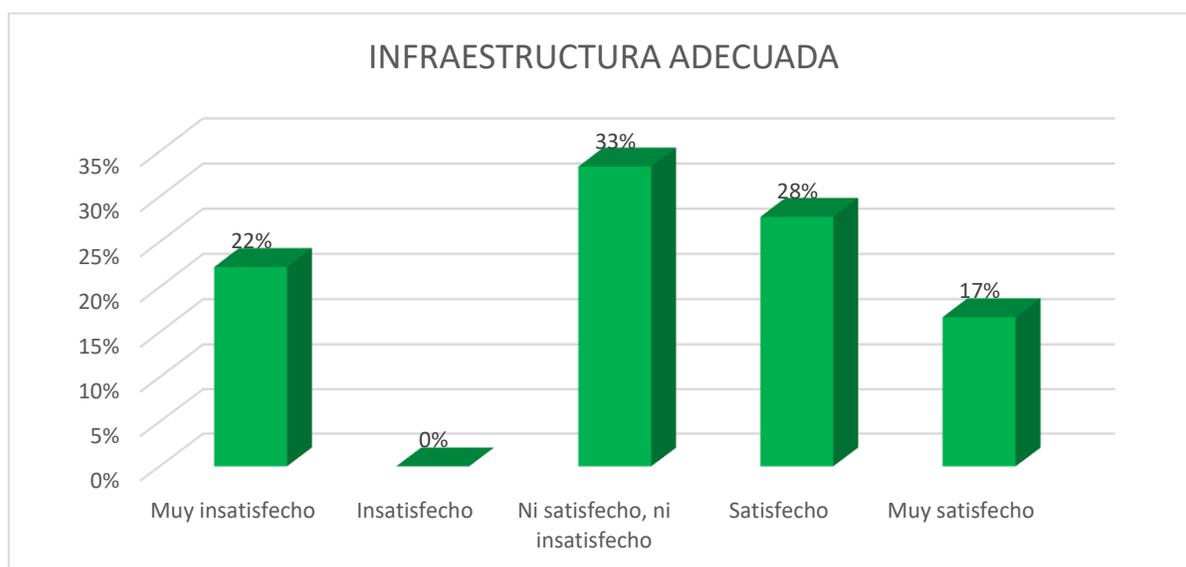


-(SEDE FUSAGASUGA) – hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

Página 30 de 37

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 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



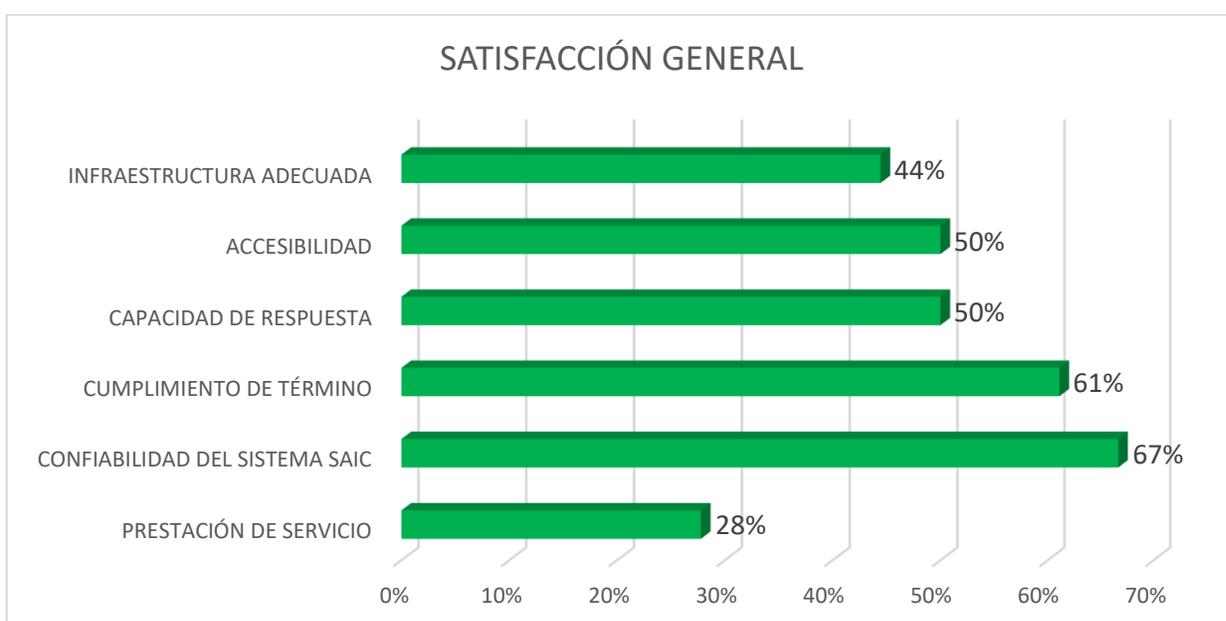
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 31 de 37

en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 44% de satisfacción, y un 22% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

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.

Por último, se hace un consolidado de la satisfacción general donde se ve reflejado los resultados de la participación de la ciudadanía.



Gráfica 14. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el segundo 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 28%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 67%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 61%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 50%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 50% y la infraestructura con que cuenta el proceso

31



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **32** de **37**  
de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 44%.

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, como también capacitaciones de lenguaje claro con el apoyo de equidad y diversidad para que se pueda brindar información mucho más clara y precisa al ciudadano y así subir los niveles de satisfacción.

Por otra parte, se realizó campañas donde se espera mayor participación de la ciudadanía en la encuesta de satisfacción.



-(SEDE FUSAGASUGA) –



## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de abril al 30 de junio del 2022, se recibió un total de 158 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%.

Durante el segundo trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al segundo trimestre del año 2021, lo cual se dio en un porcentaje del 164%, en donde la gran mayoría de las peticiones estaban dirigidas al proceso de compras en cuanto a la solicitud de certificados de experiencia, otro de los procesos que atendió peticiones fue admisiones y registro en cuanto a la verificación académico y de títulos, solicitud constancia de estudio, proceso de selección y caracterización que fueron los más reiterativos.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se encuentra con mayor usabilidad el formulario online, con un porcentaje del 49%, como también el uso del agente virtual el cual atendido 295 usuarios para este trimestre.

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 identificado en la encuesta de satisfacción en cumplimiento de la ley 1437 de 2011.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 34 de 37

Se presentó el reconocimiento de las felicitaciones en donde la unidad regional que obtuvo mayor porcentaje fue la Sede Fusagasugá, donde se destaca el 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 Arévalo Valdés'.

**SONIA AREVALO VALDES**

Gestión Servicio de Atención al Ciudadano  
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7