



-(SEDE FUSAGASUGA) -



INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2022

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2022

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –



Tabla de contenido

INTRODUCCION	1
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21	3
PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022	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.	8
2. REPORTE DE PQRSFyD POR AREA	8
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS	9
PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE EL 2022	9
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS	12
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN	13
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN	14
3.4. FELICITACIONES	17
3.5. SUGERENCIAS	18
3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES	18
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	19
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	21
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	23
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	24
8. REPORTE DE CALIFICACION	26
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	28
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	38



-(SEDE FUSAGASUGA) –
LISTA DE TABLAS

Página 3 de 42

Tabla 1. Solicitudes recibidas	3
Tabla 2. Análisis comparativo trimestres	5
Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD	6
Tabla 4. Reporte Por área.....	8
Tabla 5. Reporte por asunto.....	10
Tabla 6. Quejas y reclamos.....	12
Tabla 7. Derechos de petición	13
Tabla 8. Petición de Información	14
Tabla 9. Felicitaciones	17
Tabla 10. Consulta tratamiento de datos.....	18
Tabla 11. Resumen tipo de Radicación	19
Tabla 12. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos.....	21
Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas	23
Tabla 14. Reporte de Notificación.....	25
Tabla 15. Resumen Calificación.....	26
Tabla 16. Grupos Étnicos.....	28

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas	4
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	10
Gráfica 3 Felicitaciones.....	17
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	20
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas.....	22
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	23
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	27
Gráfica 8. Prestación de Servicio.....	29
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	30
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	31
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	33
Gráfica 12. Accesibilidad	34
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	35
Gráfica 14. Satisfacción General.....	36

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 1 de 42

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 E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 2 de 42

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

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

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

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados y tramitados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), donde se 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 E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 3 de 42

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 JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2022

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	102	44%
DERECHO DE PETICIÓN	54	23%
RECLAMO	51	22%
FELICITACIÓN	11	5%
QUEJA	4	2%
SUGERENCIA	3	1%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	1%
DENUNCIA	2	1%
TOTAL GENERAL	230	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas

3

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

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

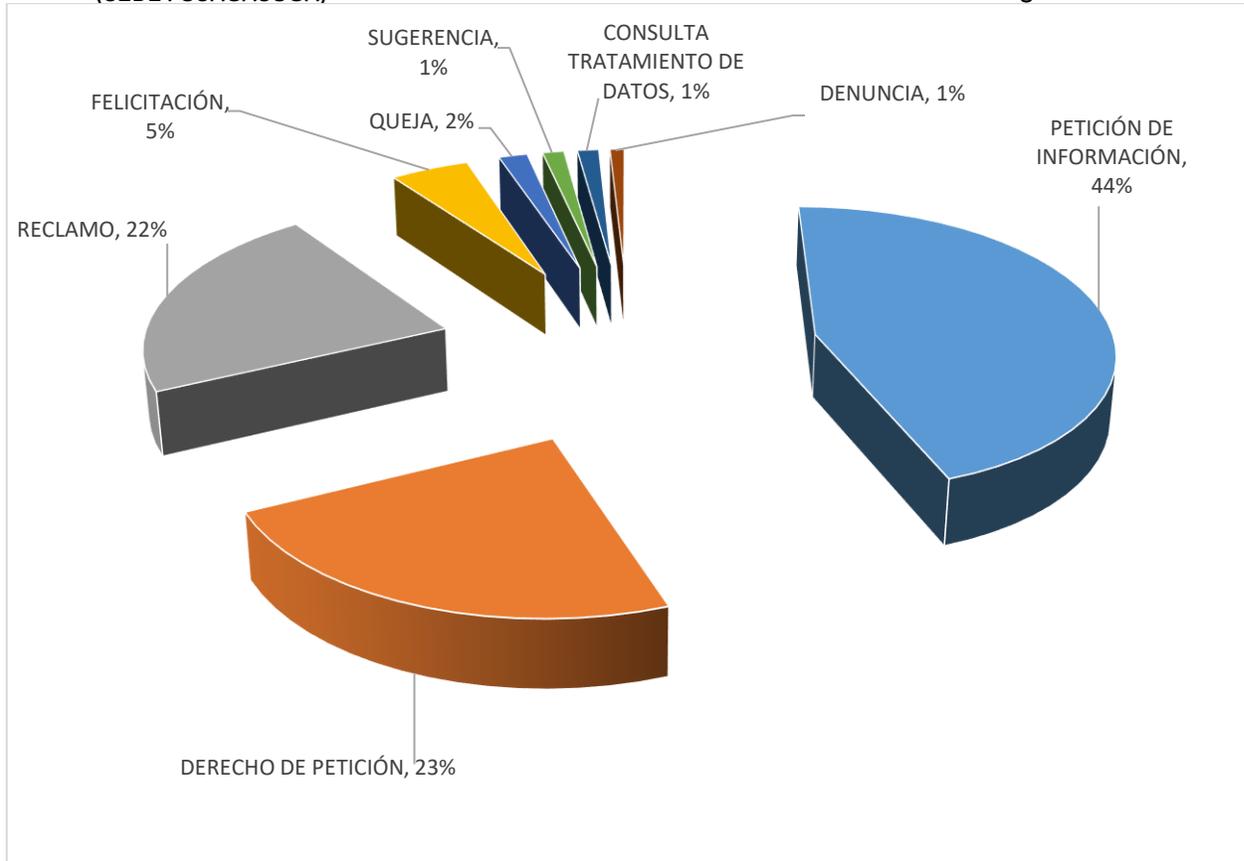


UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 4 de 42



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el 1 de julio al 30 de septiembre del 2022, se recibió un total de 230 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 230 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información con un total de 102 solicitudes, que corresponde al 44% del total de las solicitudes y que la gran mayoría están relacionadas a certificación



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 42

de experiencia, solicitud de documentos, beneficio de gratuidad, devoluciones, reingreso, verificación académica y de título y procesos académicos lo más reiterativos en este trimestre.

Seguido se encuentra los derechos de petición con un total de 54 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, procesos académicos, devoluciones, acceso al correo institucional, verificación académica y de título, certificación laboral, movilidad académica.

Por ultimo tenemos los reclamos con un total de 51 solicitudes que corresponde al 22% del total de las peticiones interpuesta a la institución y que están relacionadas a registro académico, solicitud certificado de notas, devoluciones, prestar servicio facultades, acceso correo institucional, registro programa prosperidad social, acceso aulas virtuales, pedagogía docente y precios cafeterías.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 3r trimestre 2021 y 3r 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 presentaron.

TIPO DE PETICIÓN	3R TRIMESTRE DE 2021	3R TRIMESTRE DE 2022
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	0	3
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	106	102
RECLAMO	41	51
SUGERENCIA	0	3
DERECHO DE PETICIÓN	98	54

5

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –		
FELICITACIÓN	51	11
QUEJAS	2	4
DENUNCIAS	0	2
TOTAL GENERAL	298	230

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución significativa del 23% en el 3r. Trimestre del 2022 esto en comparación con el 3r. Trimestre 2021. Donde se demuestra claramente una disminución significativa en los derechos de petición, 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.

Sin embargo, se presentó un aumento relevante en los reclamos donde el mayor número de manifestaciones se presentó por registro académico, solicitud certificado de notas y devoluciones, como también en las quejas donde estas fueron sobre comportamiento de los funcionarios y docentes.

1.1 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 3r trimestre 2022, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2		1	3
DENUNCIA		1	1	2
DERECHO DE PETICIÓN	26	14	14	54
FELICITACIÓN	1	9	1	11
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	45	39	18	102
QUEJA		3	1	4
RECLAMO	12	24	15	51
SUGERENCIA		2	1	3
TOTAL GENERAL	86	92	52	230
PORCENTAJE	37%	40%	23%	



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 7 de 42

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 40% de las PQRSFYD fueron instauradas en su mayoría en el mes de agosto, en donde se presentó un mayor número de peticiones de información que requerían a la institución información sobre devoluciones, certificación de experiencia, verificación académica y de título, procesos académicos, acceso correo institucional, también se identificó el mayor número de reclamos donde las solicitudes estaban relacionadas a solicitud de certificado de notas, acceso aulas virtuales, registro académico, acceso correo institucional, devoluciones y pedagogía docente.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 37% el mes de Julio donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron peticiones de información, derechos de petición y reclamos en donde se identificó que lo más reiterativo fueron temas en registro académico, beneficio de gratuidad, solicitud certificado de notas, liquidación de matrícula, devoluciones y certificación de experiencia.

Y por último con un porcentaje del 23% se encuentra el mes de septiembre en donde las solicitudes más allegadas fueron peticiones de información, reclamos y derechos de petición y los temas con mayor tendencia en las solicitudes realizadas por los ciudadanos fueron reingreso, certificación de experiencia, solicitud de documentos, procesos académicos, precios cafeterías, certificación laboral, devoluciones y verificación académica y de título.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte general del tercer 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.

7



-(SEDE FUSAGASUGA) -



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 en cuanto a 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 PQRSFYD POR AREA

AREA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PERO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	1		6		18		12		37	16%	16%
OFICINA DE TESORERIA			10		20		2		32	14%	30%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	2		3		8		5		18	8%	38%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS			4		8	3	1		16	7%	45%
OFICINA DE COMPRAS			1		14				15	7%	51%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			1	5	2		5		13	6%	57%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO			4		3		1		8	3%	60%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			2		3		3		8	3%	64%
VICERRECTORIA ACADÉMICA			4		2		2		8	3%	67%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			3		1		7		11	5%	70%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS			1		5		1		7	3%	73%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL			1		4		1		6	3%	76%
OFICINA DE CONTABILIDAD					5				5	2%	78%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO		2	1			1			4	2%	80%
DIRECCION DE INVESTIGACION					2		1		3	1%	81%
OFICINA DE PRESUPUESTO				1	1			1	3	1%	83%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA			1				2		3	1%	84%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA			3						3	1%	85%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL				3					3	1%	87%
DIRECCION TRANSVERSAL INGLES					1		1		2	1%	87%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES			2						2	1%	88%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO							2		2	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL			1		1				2	1%	90%
GRANJA AGROPECUARIA							1	1	2	1%	91%
DIRECTORA INTERACCIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA					1		1		2	1%	92%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS			2						2	1%	93%
LABORATORIO DE QUIMICA				1			1		2	1%	93%
DIRECCION DE POSGRADOS			1						1	0%	94%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL				1					1	0%	94%
SECRETARIA GENERAL					1				1	0%	95%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO					1				1	0%	95%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS					1				1	0%	96%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA			1						1	0%	96%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL							1		1	0%	97%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			1						1	0%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN MATEMATICA							1		1	0%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA ZOOTECNIA							1		1	0%	98%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD							1		1	0%	98%
DECANA FACULTAD DE EDUCACION							1		1	0%	99%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES							1		1	0%	99%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA								1	1	0%	100%
DIRECCION JURIDICA			1						1	0%	100%
TOTAL GENERAL	3	2	54	11	102	4	51	3	230	100%	200%

Tabla 4. Reporte Por área



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 9 de 42

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 quienes atendieron un total de 37 solicitudes entre las cuales fueron en su mayoría peticiones de información, derechos de petición y reclamos las más allegadas, en donde se identificó temas en solicitud certificado de notas, verificación académica y de título, pago derechos de grado, devoluciones y proceso de grado, entre otros.

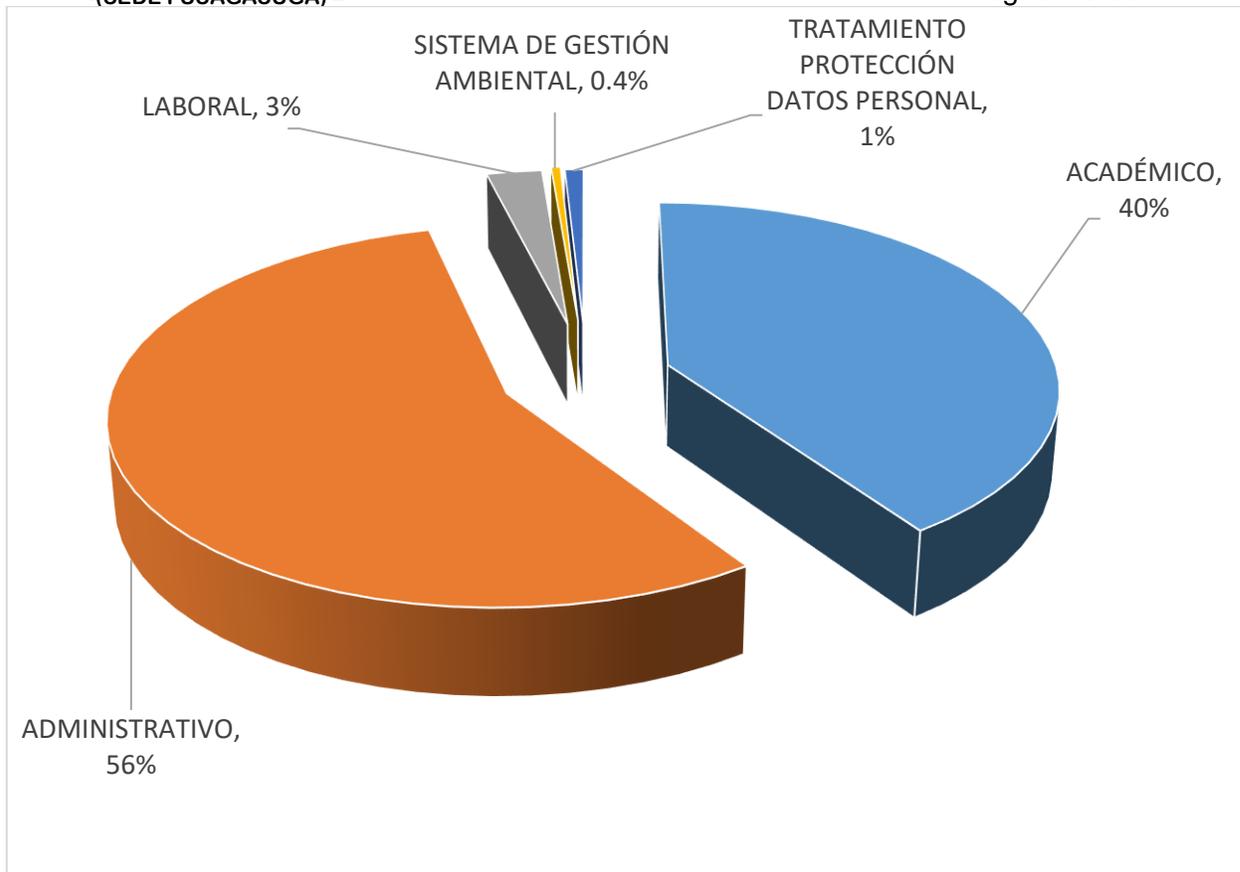
En segundo lugar, se encuentra la oficina de tesorería quienes atendieron y dieron respuesta a 32 solicitudes de las cuales fueron peticiones de información, derechos de petición y reclamos con temas relacionados a: devoluciones, beneficio de gratuidad, liquidación de matrícula y pago monitorias las más reiterativas.

Y por último se encuentra la Dirección de Sistemas y Tecnología con un total de 18 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron peticiones de información, reclamos derechos de petición y consultas de protección de datos personales y los temas identificados están relacionados a: acceso correo institucional, autorización datos personales y acceso plataforma institucional, entre otros.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE EL 2022

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 10 de 42



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	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	2				3
DENUNCIA	1	1				2

10



-(SEDE FUSAGASUGA) -

DERECHO DE PETICION	31	21	1		1	54
FELICITACION	1	8	1	1		11
PETICION DE INFORMACION	36	62	3		1	102
QUEJA	1	3				4
RECLAMO	21	29	1			51
SUGERENCIA	1	2				3
TOTAL GENERAL	93	128	6	1	2	230
PORCENTAJE	40%	56%	3%	0.4%	1%	

Tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, dentro de este trimestre se puede decir que el asunto administrativo tuvo un porcentaje del 56% en donde se presentaron 128 solicitudes, en su gran mayoría relacionados con temas de certificación de experiencia, devoluciones, beneficio de gratuidad, verificación académica y de título, solicitud certificado de notas, reconocimiento a la buena gestión administrativa y certificación laboral.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 40% que corresponde a 93 solicitud en donde se encontraron temas relacionados a reingreso, procesos académicos, registro académico, acceso correo institucional, solicitud de documentos, movilidad académica y acceso aulas virtuales.

Por otra parte, también se encontró el asunto laboral con un porcentaje del 3% que corresponde a 6 solicitudes realizadas por los funcionarios administrativos y docentes quienes requerían solicitud de documentos, reconocimiento puntaje, desvinculación seguridad social y el reconocimiento a la buena gestión administrativa.

Y por último se encuentra los asuntos tratamiento protección de datos personales y el sistema de gestión ambiental con los porcentajes correspondientes al 1% y 0.4% respectivamente en donde se identificaron temas relacionados a reconocimiento a la labor docente, traslado beneficio generación E, recuperación contraseña correo.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 12 de 42

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
REGISTRO ACADEMICO	9	16%	16%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	6	11%	27%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	3	5%	33%
DEVOLUCIONES	3	5%	38%
REGISTRO PROGRAMA PROSPERIDAD SOCIAL	2	4%	42%
PRESTAR SERVICIO FACULTADES	2	4%	45%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	2	4%	49%
PRECIOS CAFETERIAS	2	4%	53%
ACCESO AULAS VIRTUALES	2	4%	56%
PEDAGOGIA DOCENTE	2	4%	60%
SEMILLERO OPCIÓN GRADO	1	2%	62%
CARNET ESTUDIANTIL	1	2%	64%
TRAMITE INCAPACIDAD MEDICA	1	2%	65%
INCONFORMIDAD CONTRATO	1	2%	67%
RESTABLECER CONTRASEÑA PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	2%	69%
INCONFORMIDAD SALIDAS ACADEMICAS	1	2%	71%
ENTREGA DIPLOMA	1	2%	73%
MANTENIMIENTO WIFFI	1	2%	75%
VERIFICACIÓN PAGO MATRICULA	1	2%	76%
MANTENIMIETNO GIMNASIO	1	2%	78%
RESPUESTA SELECCIÓN MONITORIAS	1	2%	80%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	1	2%	82%
SELECCIÓN MONITORIAS	1	2%	84%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	2%	85%
SERVICIO TELEFONICO	1	2%	87%
CUBRIMIENTO EVENTO	1	2%	89%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	2%	91%
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN	1	2%	93%
TRAMITES DE CONVENIO	1	2%	95%
PROGRAMAS SOCIO ECONOMICO	1	2%	96%
FALTA DE ELEMENTOS	1	2%	98%

12

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 13 de 42

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
DESVINCULACIÓN SEGURIDAD SOCIAL	1	2%	100%
Total general	55	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 55 quejas y reclamos, las cuales fueron recepcionadas en su mayoría mediante el formulario online y correo electrónico.

Una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que las causas identificadas con más reiteración está relacionado con registro académico, solicitud certificado de notas, comportamiento funcionario, devoluciones, registro programa prosperidad social y prestar servicio facultades.

Teniendo en cuenta las peticiones de quejas y reclamos más reiterativas en cuanto al registro académico es importante revisar las causas en cuanto a cruces de horarios y cupos dado que estas han sido frecuentes en cada trimestre de esta vigencia.

Otras de las causas más reiterativas es el tema de la solicitud de certificado de notas en donde es importante realizar campañas de divulgación para que la ciudadanía se entere de los tiempos de trámites y los medios.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
REINGRESO	7	13%	13%
PROCESOS ACADEMICOS	7	13%	26%
DEVOLUCIONES	4	7%	33%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	3	6%	39%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULO	3	6%	44%
CERTIFICACIÓN LABORAL	3	6%	50%
MOVILIDAD ACADEMICA	3	6%	56%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	2	4%	59%
BENEFICIO DE GRATUIDAD	2	4%	63%
PAGO JOVENES EN ACCIÓN	2	4%	67%
ACLARACIÓN CERTIFICADO LABORAL	1	2%	69%
ACTUALIZACIÓN NOTAS	1	2%	70%

13



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 14 de 42

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
PROCESOS DE SELECCIÓN	1	2%	72%
INFORMACIÓN DE CONVENIOS	1	2%	74%
GRATUIDAD	1	2%	76%
DESCUENTOS DE MATRICULA	1	2%	78%
ANULAR REINGRESO	1	2%	80%
ACCESO AULAS VIRTUALES	1	2%	81%
RECONOCIMIENTO PUNTAJE	1	2%	83%
SOLICITUD DE CONTRATOS	1	2%	85%
SOLICITUD ACTA DE LIQUIDACIÓN	1	2%	87%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	2%	89%
TRASLADO BENEFICIO GENERACIÓN E	1	2%	91%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2%	93%
PAGO MONITORIAS	1	2%	94%
CANCELACIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	1	2%	96%
PERDIDA DE CALIDAD DE ESTUDIANTE	1	2%	98%
PROCESO DE GRADO	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	54	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 54 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: reingreso, procesos académicos, devoluciones, acceso correo institucional, verificación académica y de título, certificación laboral y movilidad académica.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	15	15%	15%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	8	8%	23%
BENEFICIO DE GRATUIDAD	7	7%	29%
DEVOLUCIONES	7	7%	36%
REINGRESO	6	6%	42%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULO	6	6%	48%
PROCESOS ACADEMICOS	5	5%	53%

14



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 15 de 42

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	3	3%	56%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	3	3%	59%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	3	3%	62%
PAGO DERECHOS DE GRADO	3	3%	65%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	2%	67%
REGISTRO ACADEMICO	2	2%	69%
CERTIFICACIÓN LABORAL	2	2%	71%
AJUSTES DE REGISTRO ACADEMICO	2	2%	73%
PAGO ECAES	2	2%	75%
RESPUESTA SOLICITUD	1	1%	75%
TRAMITE CARGUE CERTIFICADO ELECTORAL	1	1%	76%
DESCUENTO ELECTORAL	1	1%	77%
INFORMACIÓN DE PROGRAMAS	1	1%	78%
CONTINUIDAD ACADEMICA	1	1%	79%
CERTIFICACIÓN DE INVESTIGADOR	1	1%	80%
REVISIÓN COBRO MATRICULA	1	1%	81%
CERTIFICACIÓN DE RETENCIÓN	1	1%	82%
AUTORIZACIÓN DATOS PERSONALES	1	1%	83%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	1%	84%
FRANCCIONAMIENTO DE MATRICULA	1	1%	85%
PAGO INVESTIGADORES	1	1%	86%
CONVENIOS ACADEMICOS EXTERIOR	1	1%	87%
PAGO MONITORIAS	1	1%	88%
RETENCIONES Y DESCUENTOS	1	1%	89%
PAGO MULTA	1	1%	90%
DENUNCIA DE ACOSO	1	1%	91%
PAGO SERVICIOS CHOCONTA	1	1%	92%
SOLICITUD DE ELEMENTOS COMPUTO	1	1%	93%
PROCESO DE GRADO	1	1%	94%
SOLICITUD ESTADISTICA	1	1%	95%
CONSULTA HORARIO	1	1%	96%
TRASLADO GIRO ICETEX	1	1%	97%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	1	1%	98%
INFORMACIÓN DE MATERIAS	1	1%	99%
RECUPERACION CONTRASEÑA CORREO	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	102	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 16 de 42

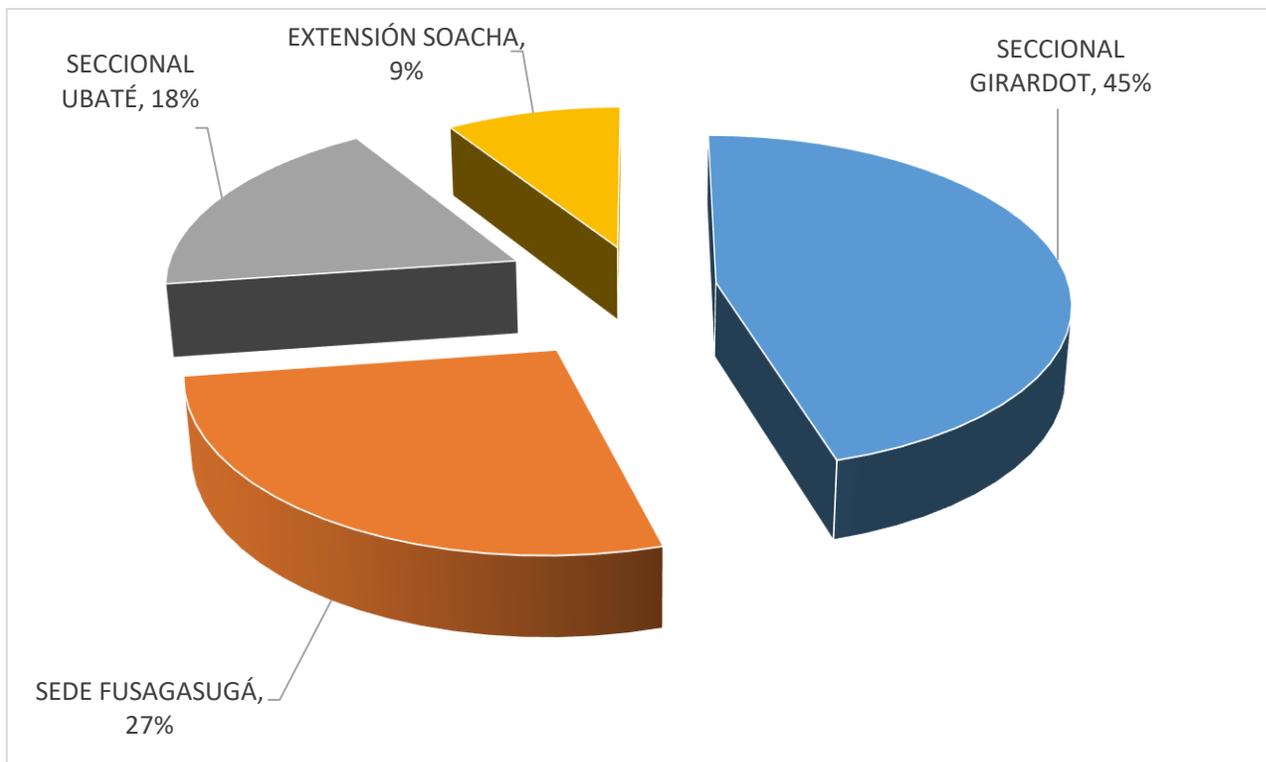
El comportamiento en cuanto a peticiones de información arrojó como resultado 102 requerimientos que fueron allegados en su mayoría por correo electrónico, formulario online y escrita.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a la solicitud de certificación de experiencia por parte de las empresas que prestaron alguno servicio o tuvieron vínculo mediante contrato, solicitud de documentos de los titulares, como también de documentos públicos, información de cómo acceder al beneficio de gratuidad, trámites para realizar una devoluciones, reingreso, verificación académica y de título de profesionales egresados de la Universidad de Cundinamarca y procesos académicos, entre otros.

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 17 de 42



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	7	64%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	3	27%
RECONOCIMIENTO A LA LABOR DOCENTE	1	9%
TOTAL GENERAL	11	100%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 11 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 para este trimestre según la gráfica se encuentra en primer lugar la Seccional Girardot con un porcentaje del 45%, segundo lugar la Sede Fusagasugá 27%, y tercer lugar Seccional



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 18 de 42

Ubaté con un 18% En donde la comunidad en general resalta la buena gestión y servicio de los funcionarios y docentes.

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, en este caso el proceso de gestión de planeación institucional fue uno de los que más felicitaciones recibieron.

3.5. DENUNCIAS

Para este trimestre se presentaron dos denuncias que están relacionadas una amenaza ante ciudadano por parte de un docente en redes sociales y la otra po0072 el comportamiento funcionario donde informan recibir dinero para realizar trámites con proveedores.

3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

TIPO: CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	33%
AUTORIZACIÓN DATOS PERSONALES	1	33%
CAMBIO DE INFORMACIÓN	1	33%
TOTAL GENERAL	3	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 para este trimestre se destaca el tema de acceso correo institucional dado que para ingresar el usuario al correo debe tener en su celular la aplicación de authenticador por temas de seguridad.

Otro está relacionado a 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.

Y por último se manifiesta el cambio de información en cuanto a la activación de un usuario dentro de la plataforma institucional

18



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 19 de 42

3.7. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
MANTENIMIENTO VIA INGRESO UNIVERSIDAD	1	33%
OPTIMIZAR TRAMITES CONVENIOS	1	33%
SERVICIO BIBLIOTECA FIN DE SEMANA	1	33%
TOTAL GENERAL	3	100%

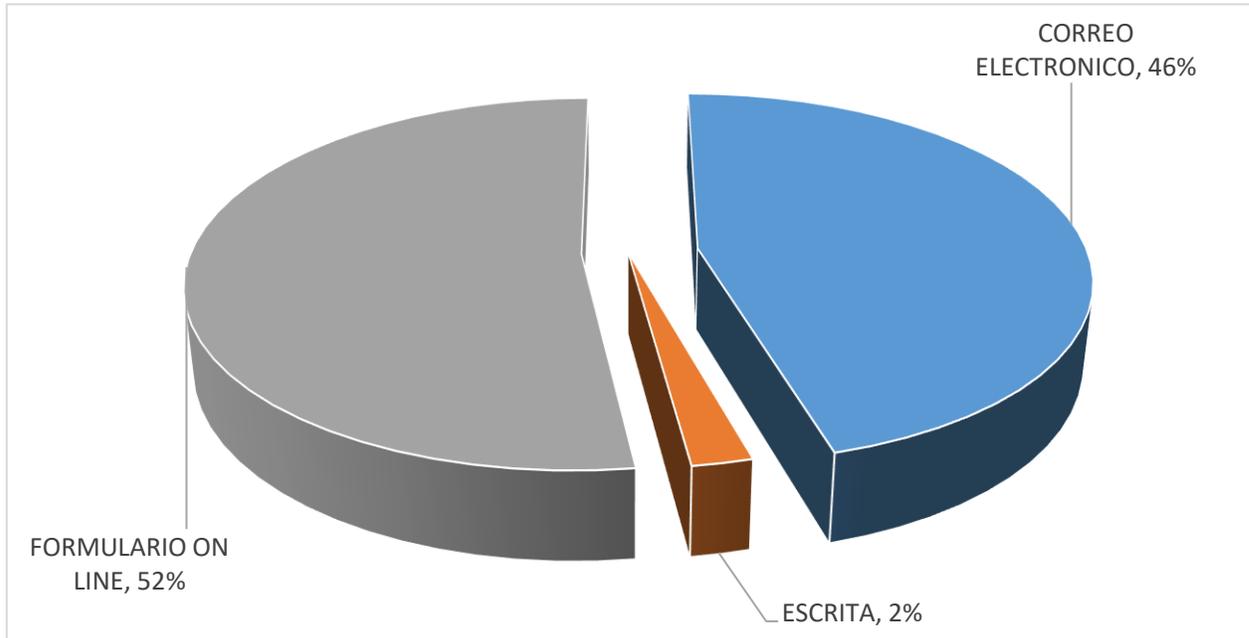
Tabla 11. Sugerencias

Para este trimestre, en cuanto a la sugerencias presentadas las cuales en su mayoría se realizaron mediante correo electrónico y formulario online, en donde sugerían hacer mantenimiento a la vía de ingreso a la universidad la cual se encuentra en mas estado, otra de las sugerencias dadas es la optimización en los tramites de los convenios educativos ya que esto son muy demorados y el ultimo el servicio de la biblioteca los fines de semana.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN / MEDIO RADICADO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			3	3
DENUNCIA	2			2
DERECHO DE PETICION	19	3	32	54
FELICITACION			11	11
PETICION DE INFORMACION	55	2	45	102
QUEJA	4			4
RECLAMO	23		28	51
SUGERENCIA	2		1	3
TOTAL GENERAL	105	5	120	230
PORCENTAJE	46%	2%	52%	

Tabla 12. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 3r. Trimestre 2022 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 52%, 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_al_ciudadano), 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 Información, Derechos de Petición, Reclamos, felicitaciones, consultas de tratamiento de datos personales y sugerencias, de los cuales se presentaron temas relacionados a procesos académicos, registró académico, reingreso, acceso correo institucional, solicitud de documentos y reconocimiento a la buena gestión administrativa, entre otros.

Seguido tenemos el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 46%, dado que es otro de los canales de comunicación dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general puedan

20



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 21 de 42
 manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución, por medio de este mecanismo la ciudadanía interpuso peticiones de información, reclamos, derechos de petición, quejas, sugerencias y denuncias, donde se identificó temas reiterativos a certificación de experiencia, beneficio de gratuidad, devoluciones, verificación académica y de título, comportamiento funcionario, solicitud certificado de notas, 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 2%. En donde las peticiones allegadas fueron petición de información y derechos de petición con temas relacionados a liquidación de matrícula, actualización notas, pagos monitorios, certificación laboral y devoluciones.

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

5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

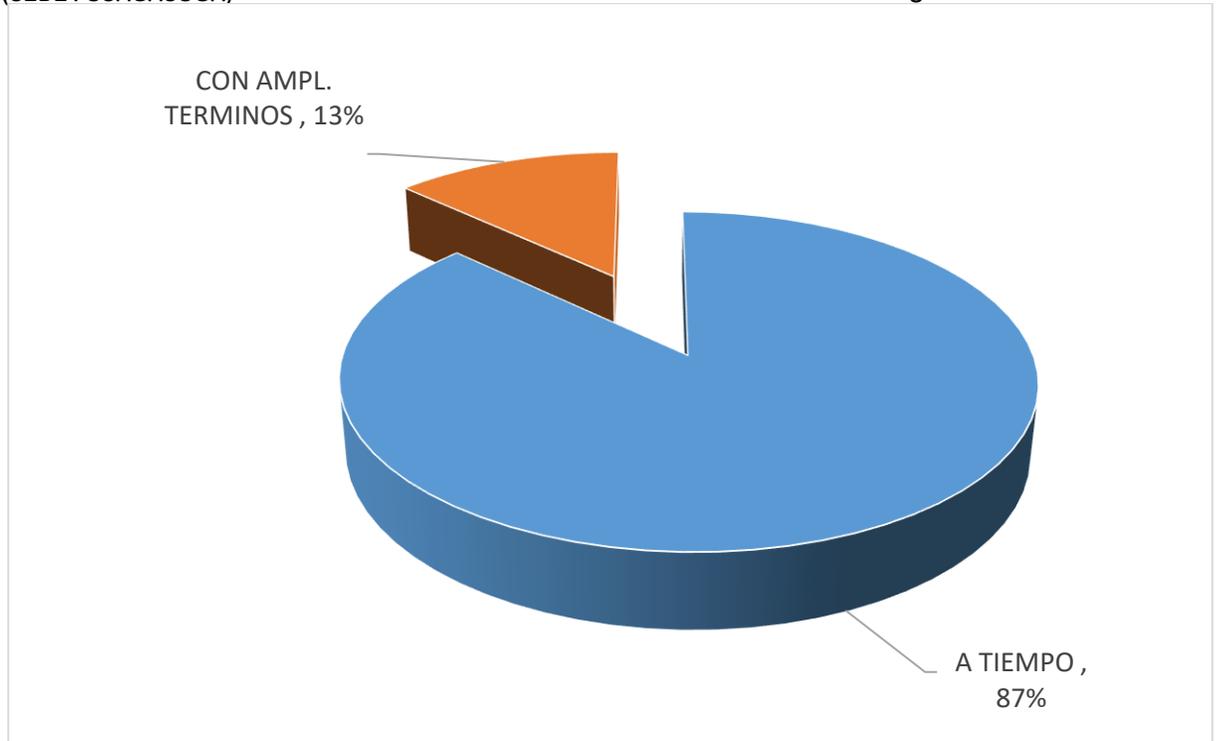
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2022 Fecha Final: 30-09-2022



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	48	21%	6	3%	54
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	80	35%	22	10%	102
RECLAMO	48	21%	3	1%	51
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	1%	0	0%	3
FELICITACIÓN	11	5%	0	0%	11
DENUNCIA	2	1%	0	0%	2
QUEJAS	4	2%	0	0%	4
SUGERENCIAS	3	1%	0	0%	3
TOTAL	199	87%	31	13%	230

Tabla 13. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos



Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), El aplicativo SAIC – Servicio de Atención 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.

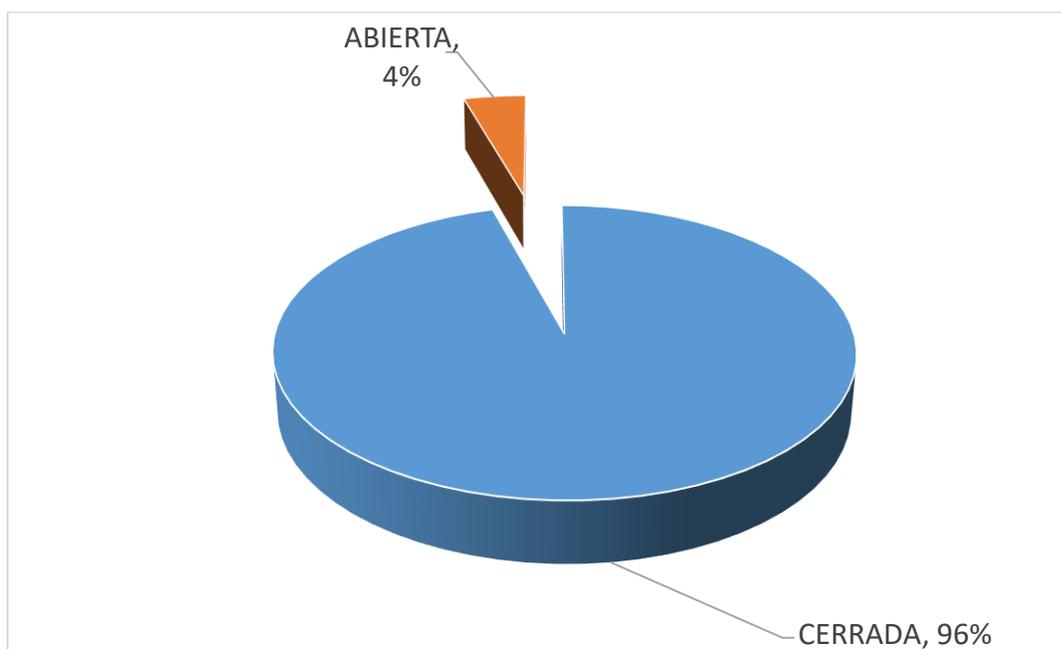
En este sentido, para el tercer trimestre de 2022, todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, consultas de tratamiento datos personales, denuncias, sugerencias y felicitaciones) se cumplió en términos de ley en un 87% corresponde a 199 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 13% solicitó ampliación de 22

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **23** de **42**
 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, teniendo en cuenta la solicitud de ampliación de términos que no superan el tiempo inicial.

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	10	28%
CERRADA	220	72%
TOTAL	230	100%

Tabla 14. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 30 de septiembre de 2022, se dio trámite y respuesta al 96% del total de las diferentes peticiones, consultas de tratamiento de datos personales, reclamos,



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **24** de **42**
sugerencias, y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 10 PQRSFyD, correspondientes al 4%.

Por consiguiente, el 96% 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 4% 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.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 25 de 42

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2022 Fecha Final: 30-09-2022	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	9
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	7
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	20
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	27
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	295
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	84
GESTIÓN DOCUMENTAL	14
GESTIÓN JURÍDICA	34
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	12
GESTIÓN FINANCIERA	189
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	18
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	162
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	529
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	81
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	73
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	11
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	8
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	29

Tabla 15. 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

25

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 26 de 42

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 tercer trimestre 2022 se generaron 1.603 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión De Bienes Y Servicios 33%, Gestión Formación Y Aprendizaje 18,4%, y Gestión Financiera 11.8%.

8. REPORTE DE CALIFICACION



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

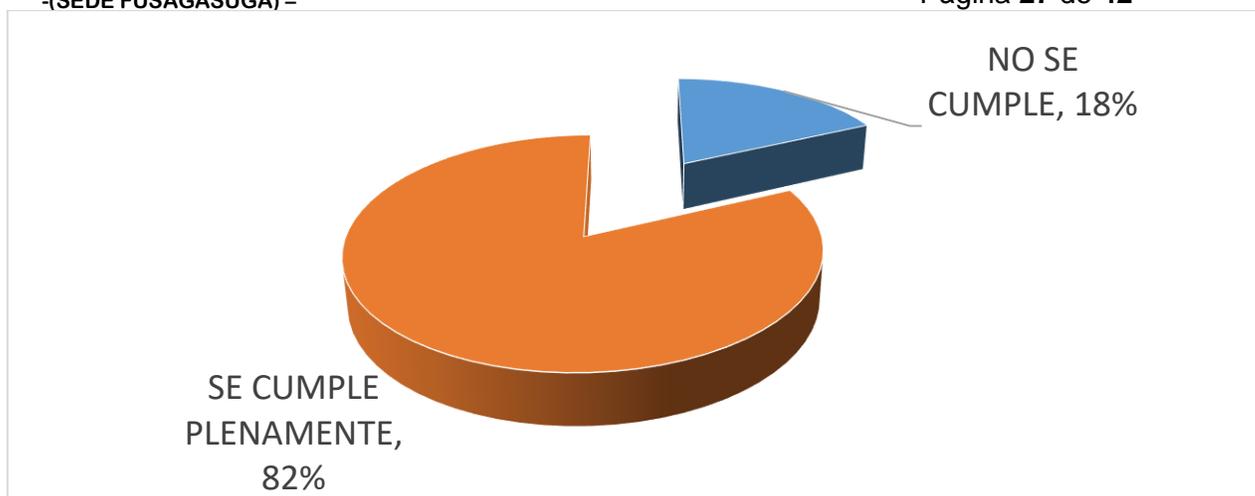
REPORTE DE CALIFICACIÓN

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



CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	13	18%
SE CUMPLE PLENAMENTE	59	82%
TOTAL GENERAL	72	100%

Tabla 16. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRsFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 16, una participación de 72 usuarios correspondiente al 31% del total de las PQRsFyD tramitada en el tercer 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 82% 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 18% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con la respuesta dada por la universidad con relación a las devoluciones, desbloqueo del correo institucional, notas.

Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con lo establecido en las normas externas e interna para emitir respuesta a una petición, como también depende de otros entes en cuanto a las devoluciones de matrícula por gratuidad.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 28 de 42

8.1 PERCEPCION DE SATISFACCION

Para este proceso es muy importante los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios, ya que con estos se puede identificar la percepción e implementar acciones de mejora no solo al proceso sino también a la institución.

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre del 2022, con una participación de 17 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.

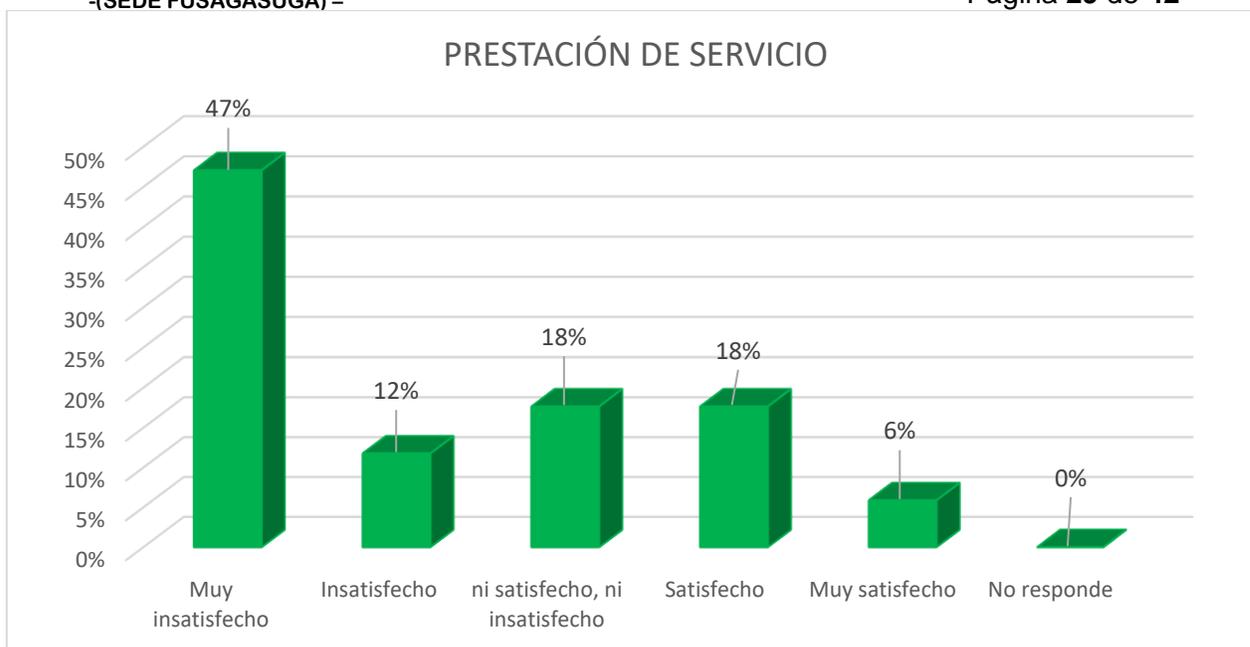
Como primera medida dentro de la encuesta se revisó si la universidad tiene población de grupos Étnicos

GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	17	100%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
Total general	17	100%

Tabla 17. 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 59% 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 agente 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.

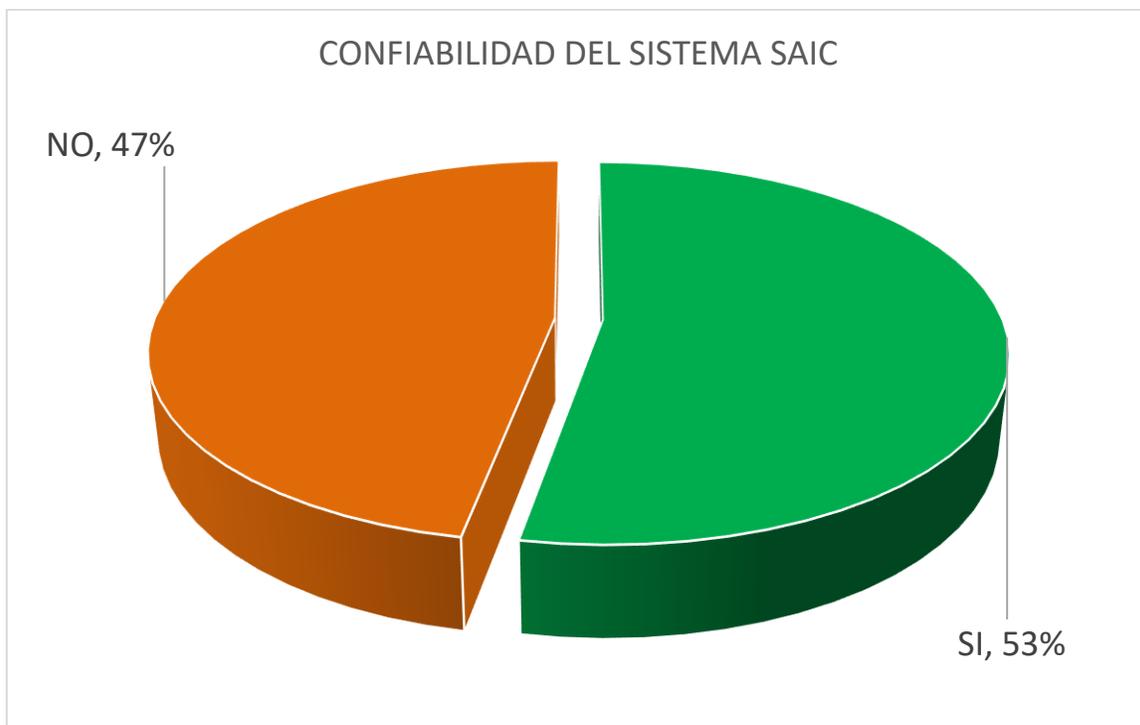
Sin embargo, con el apoyo de la oficina de sistemas y tecnología se tiene el proyecto de implementar un contact center para que los ciudadanos puedan comunicarse con la

-(SEDE FUSAGASUGA) –
universidad de Cundinamarca de una manera más fácil y así suplir el inconveniente con las líneas telefónicas.

Página **30** de **42**

En cuanto a la satisfacción en la prestación del servicio se encontró un porcentaje del 24% de conformidad con el servicio prestado.

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.



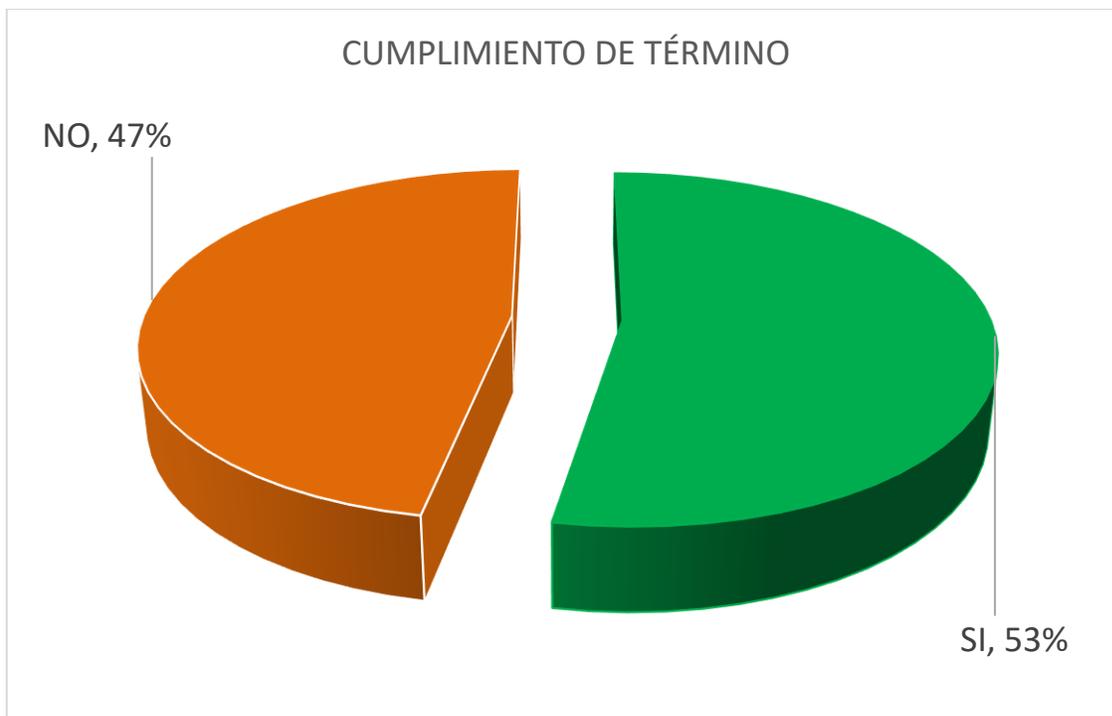
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 31 de 42

Por consiguiente, con un porcentaje del 53% 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.

Sin embargo se realizaron ajustes, donde el usuario se le notifica el trámite de la solicitud realizada y se le solicita ratificar en medio por el cual requiere la respuesta a su requerimiento.

Pregunta 3. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dio dentro de los términos establecidos para resolver su petición, después de su recepción? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles).



Gráfica 10. Cumplimiento de términos



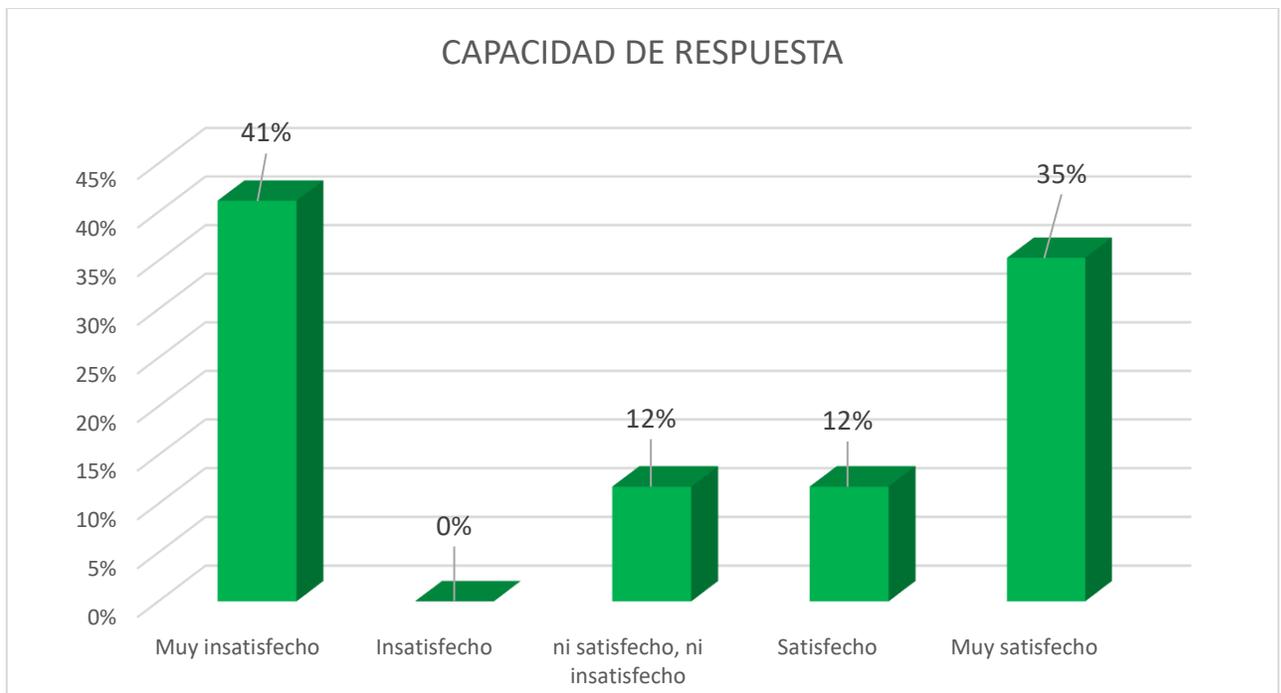
-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 32 de 42

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 53%, 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



32



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Gráfica 11. Capacidad de Respuesta

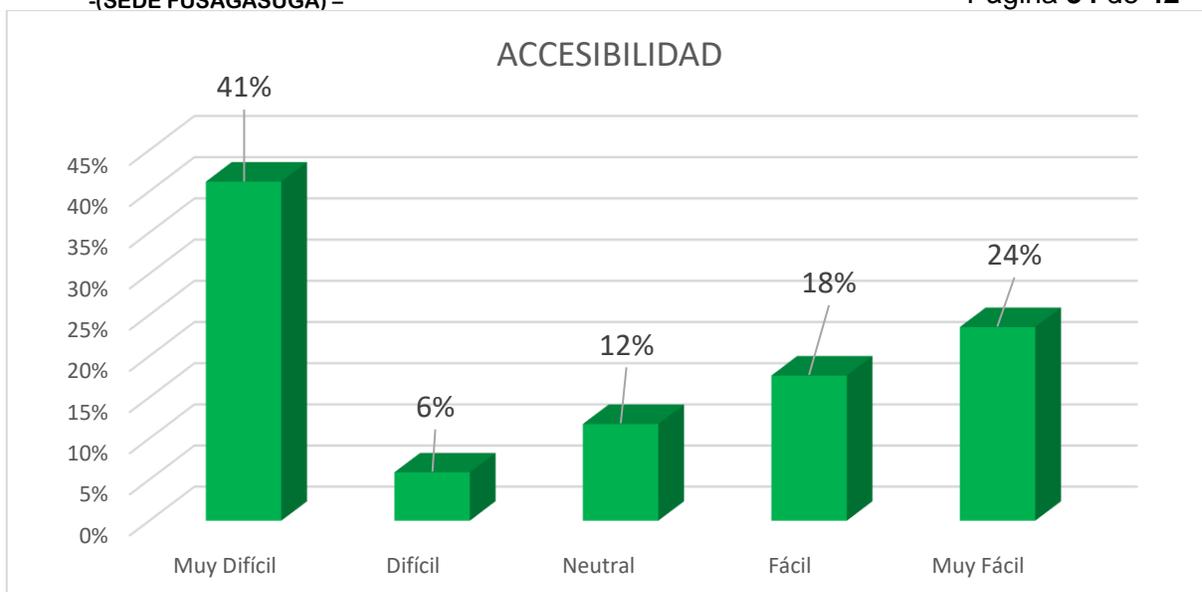
Página 33 de 42

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 47% 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 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

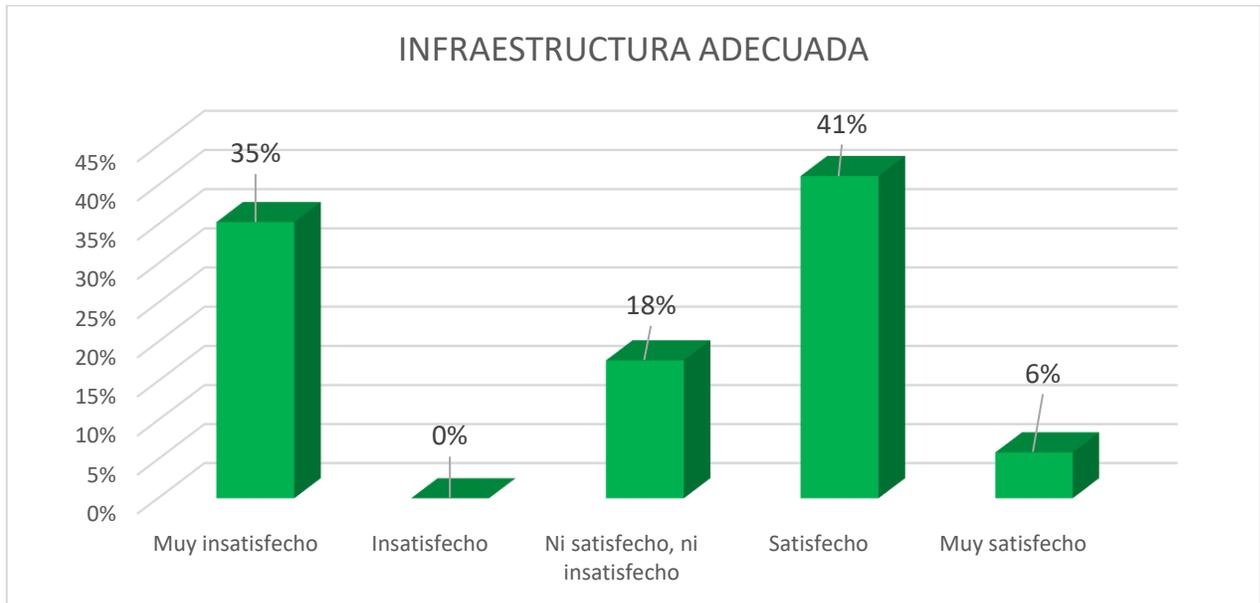
Dentro de esta pregunta se quiere identificar la accesibilidad a los mecanismos establecidos para interponer peticiones a la institución por la ciudadanía, teniendo en cuenta la grafica anterior se identifico que con un porcentaje del 41% califican que el acceso fue facil, por otra parte, con un porcentaje del 12% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 47% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

Es importante recalcar que la Universidad de Cundinamarca en el link de atención al ciudadano cuenta con un video tutorial del manejo del aplicativo que permite orientar el proceso en forma detallada, clara y precisa para realizar la PQRSFYD, como también se refleja en este link los diferentes mecanismos para la atención de peticiones.

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 35 de 42

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



Gráfica 13. Infraestructura adecuada

De acuerdo a esta pregunta se pretende identificar si la oficina de servicio de atención al ciudadano cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar un buen servicio a los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general, teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 47% de satisfacción, y un 35% 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 tercer 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 24%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 53%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 53%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 47%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 41% y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 47%.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 37 de 42

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 viene trabajando en conjunto con la oficina de Sistemas y tecnología para la implementación del contact center para optimizar el servicio telefónico.



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 38 de 42

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del 2022, se recibió un total de 230 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 tercer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al tercer trimestre del año 2021, lo cual se dio en un porcentaje del 23%, en donde la gran mayoría de las peticiones estaban dirigidas al proceso de admisiones y registro en cuanto a la solicitud de certificado de notas, verificación académica y de título, pago derechos de grado y devoluciones, otro de los procesos que atendió peticiones fue tesorería en cuanto a devoluciones y beneficio de gratuidad que fueron los más reiterativos.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se identificó con mayor usabilidad el formulario online, con un porcentaje del 52%, como también el uso del agente virtual el cual atendido 266 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 en un porcentaje del 53%.

38



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 39 de 42

Se presentó el reconocimiento de las felicitaciones en donde la unidad regional que obtuvo mayor porcentaje para este trimestre fue la Seccional de Girardot, donde se destaca el la buena gestión y servicio.

Teniendo en cuenta el resultado de la encuesta en cuanto a la atención telefónica se está trabajando con el apoyo de la oficina de sistemas y tecnología en la implementación del contact center para mejorar el servicio telefónico.

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