



-(SEDE FUSAGASUGA) -



INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2022

PERIODO 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022	3
1.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS	6
1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	7
1.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	7
2. REPORTE PQRSFyD POR AREA	8
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS	9
PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE EL 2022	9
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS.....	12
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN.....	13
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN	14
3.4. FELICITACIONES	16
3.5. DENUNCIAS	17
3.6. SUGERENCIAS.....	17
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	18
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	20
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	22
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	23
8. REPORTE DE CALIFICACION	24
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	26
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35



-(SEDE FUSAGASUGA) –
LISTA DE TABLAS

Página 3 de 39

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.....	11
Tabla 6. Quejas y reclamos.....	12
Tabla 7. Derechos de petición	13
Tabla 8. Petición de Información	15
Tabla 9. Felicitaciones	16
Tabla 10. Denuncias	17
Tabla 11. Sugerencias.....	18
Tabla 12. Resumen tipo de Radicación	18
Tabla 13. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos.....	20
Tabla 14. Resumen Abiertas y cerradas	22
Tabla 15. Reporte de Notificación.....	23
Tabla 16. Resumen Calificación.....	24
Tabla 17. Grupos Étnicos.....	26

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas	4
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	10
Gráfica 3 Felicitaciones.....	16
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	19
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas.....	21
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	22
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	25
Gráfica 8. Prestación de Servicio.....	27
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	28
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	29
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	30
Gráfica 12. Accesibilidad	31
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	32
Gráfica 14. Satisfacción General.....	33

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 39

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 39

- **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 39

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

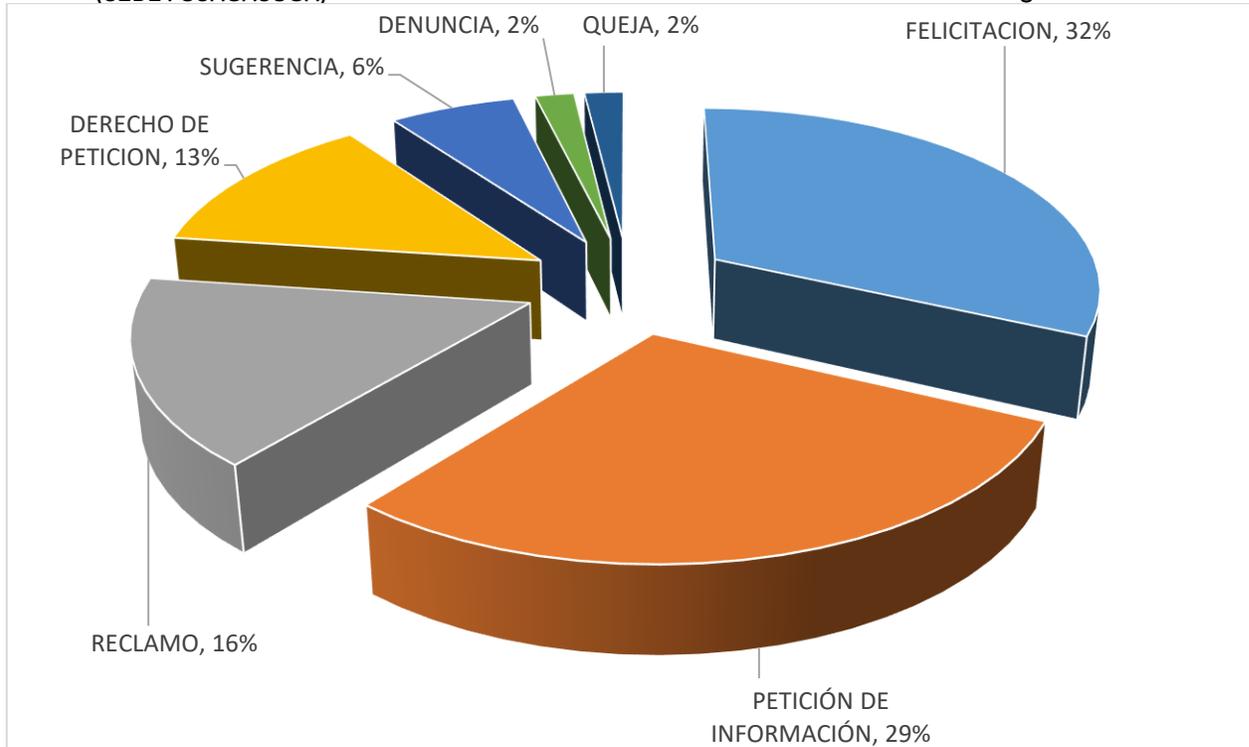
PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACION	67	32%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	61	29%
RECLAMO	34	16%
DERECHO DE PETICION	27	13%
SUGERENCIA	13	6%
DENUNCIA	4	2%
QUEJA	4	2%
TOTAL GENERAL	210	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 4 de 39



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2022, se recibió un total de 210 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 210 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a felicitaciones con un total de 67 solicitudes, que corresponde al 32% del total de las solicitudes las cuales surgen en su mayoría de la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones que inició en esta vigencia y está relacionado al reconocimiento de la buena labor, gestión de los funcionarios y docentes de la Universidad de Cundinamarca.

4



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 5 de 39

Seguido se encuentra las peticiones de información con un total de 61 solicitudes que corresponde al 29% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a solicitud de documentos, reingreso, certificación de experiencia, certificación laboral, proceso de grado y devoluciones, entre las más reiterativas.

Por ultimo tenemos los reclamos con un total de 34 solicitudes que corresponde al 16% del total de las peticiones interpuesta a la institución y que están relacionadas a inconformidad oferta académica, prestación de servicio, caracterización y devoluciones.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 4to trimestre 2021 y 4to 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	4TO TRIMESTRE DE 2021	4TO TRIMESTRE DE 2022
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	0	0
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	73	61
RECLAMO	18	34
SUGERENCIA	0	13
DERECHO DE PETICIÓN	58	27
FELICITACIÓN	21	67
QUEJAS	9	4
DENUNCIAS	0	4
TOTAL GENERAL	179	210

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hacer el análisis donde se puede evidenciar un aumento del 15% en el 4to. Trimestre del 2022 esto en comparación con el 4to. Trimestre 2021. Esto se da por que para esta vigencia se dio inicio a la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones que se encuentran instalados en las unidades regionales de la

5



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 39

Universidad de Cundinamarca el cual permitió un aumento significativo en las felicitaciones, de igual manera en los reclamos, denuncias y sugerencias como también una disminución en peticiones de información, derechos de petición y quejas.

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 / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	1	2	1	4
DERECHO DE PETICION	13	8	6	27
FELICITACION	35	12	20	67
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	14	27	20	61
QUEJA	1	3		4
RECLAMO	9	16	9	34
SUGERENCIA	5		8	13
TOTAL GENERAL	78	68	64	210
PORCENTAJE	37%	32%	30%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 37% de las PQRSFYD fueron instauradas en su mayoría en el mes de octubre, en donde se presentó un mayor número de felicitaciones donde se dio a conocer el reconocimiento al buen servicio y gestión de los funcionarios, también se identificó con un mayor número de solicitudes de tipo peticiones de información en donde los usuarios solicitaban información referente a certificación de experiencia, reingreso, solicitud de documentos, información de patentes, tramite devoluciones, certificación laboral y acceso plataforma.

Otra de las peticiones que también se presentaron en este mes con mayor incidencia fueron los derechos de petición donde requerían temas de procesos de selección, verificación de datos personales, consumo sustancia psicoactivas, reingreso, cancelación de materia,



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 39

devoluciones, traslado gratuidad, verificación académica y de títulos, actualización calificaciones, pago fondo de pensiones, pago inscripción.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 32% el mes de noviembre donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron peticiones de información, reclamos y felicitaciones en donde se identificó que las solicitudes más reiterativo fueron reconocimiento al buen servicio, solicitud de documentos, reconocimiento a la buena gestión, devoluciones, reingreso, inconformidad oferta académica y prestación de servicio.

Y por último con un porcentaje del 30% se encuentra el mes de diciembre en donde las solicitudes más allegadas fueron felicitaciones y peticiones de información de los cuales la tendencia fue reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena labor, reconocimiento a las acciones de presencialidad, certificación de experiencia, certificación laboral, solicitud de información, ajuste caracterización, proceso de grado.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte general del cuarto trimestre 2022, se presentó una solicitud de un usuario quien requería información sobre carreras disponibles de otra institución, quien interpone una quejas por comportamiento del asesor del contact center, el cual se dio trámite por no competencia y se remitió a la institución correspondiente para dar respuesta de fondo.

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

7



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 8 de 39

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 y actas de grado, 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	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO		9	4	20		2		35	17%	17%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION		1	7	1	1	6	4	20	10%	26%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			16				1	17	8%	34%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS				4	1	7	1	13	6%	40%
LABORATORIO DE ELECTRONICA			5			3	3	11	5%	46%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		1	1	6		1		9	4%	50%
OFICINA DE COMPRAS	1			7				8	4%	54%
OFICINA DE TESORERIA		2		4		2		8	4%	58%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		1	5	1	1			8	4%	61%
VICERRECTORIA ACADEMICA			2	2		3		7	3%	65%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		1		4		1		6	3%	68%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA			1	2		3		6	3%	70%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES		2		3				5	2%	73%
AULAS			5					5	2%	75%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO	2				1			3	1%	77%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		2				1		3	1%	78%
OFICINA DE CONTABILIDAD				1		1		2	1%	79%
APOYO ACADEMICO			2					2	1%	80%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS	1	1						2	1%	81%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL				1		1		2	1%	82%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN NEGOCIOS Y COMERCIO ELECTRONICO		1		1				2	1%	83%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		1					1	2	1%	84%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		1				1		2	1%	85%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL			1					1	0%	85%
DIRECCION DE AUTOEVALUACION Y ACREDITACION			1					1	0%	86%
LABORATORIO DE PSICOLOGIA			1					1	0%	86%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA							1	1	0%	87%
DIRECCION DE POSGRADOS				1				1	0%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA							1	1	0%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA				1				1	0%	88%
SECRETARIA GENERAL				1				1	0%	89%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1					1	0%	89%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD		1						1	0%	90%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO		1						1	0%	90%
FACULTAD CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA			1					1	0%	90%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION AGROPECUARIA				1				1	0%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA				1				1	0%	91%
OFICINA DE GRADUADOS						1		1	0%	92%
FACULTAD DE EDUCACION						1		1	0%	92%
DIRECCION DE INVESTIGACION				1				1	0%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES				1				1	0%	93%
SALA DE DOCENTES			1					1	0%	94%
CENTRO DE RECURSOS EDUCATIVOS			1					1	0%	94%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO			1					1	0%	95%
ESCENARIOS DEPORTIVOS							1	1	0%	95%
ESP. EN PROCESOS PEDAGOGICOS DEL ENTRENAMIENTO DEPORTIVO		1						1	0%	96%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA		1						1	0%	96%
RECHAZADAS			8					8	4%	100%
TOTAL GENERAL	4	27	67	61	4	34	13	210	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 admisiones

8

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 9 de 39

y registro quienes atendieron un total de 35 solicitudes entre los cuales fueron en su mayoría peticiones de información, derechos de petición, felicitaciones y reclamos las más allegadas, en donde se identificó temas referentes en solicitud de documentos como actas de grado, constancias de estudio y notas, proceso de grado, reconocimiento al buen servicio, procesos de selección, caracterización, verificación académica y de títulos y verificación de datos personales, entre otros.

En segundo lugar, se encuentra las Direcciones de Seccional y Extensión quienes atendieron y dieron respuesta a 20 solicitudes de los cuales fueron derecho de petición, felicitaciones, petición de información, queja, reclamo y sugerencias donde se respondió temas relacionados a reconocimiento al buen servicio y gestión, mantenimiento planta física, prestación de servicio, inconformidad oferta académica, reconocimiento al control de la información, reconocimiento a las acciones de presencialidad, horario laboral, acceso wifi, inconformidad actividad graduados, comportamiento funcionario, consumo sustancia psicoactivas y inseguridad.

Y por último se encuentra la Oficina de Archivo y Correspondencia con un total de 17 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron felicitaciones y sugerencias y se identificó temas relacionados a: reconocimiento al buen servicio y gestión y mantenimiento maquinaria.

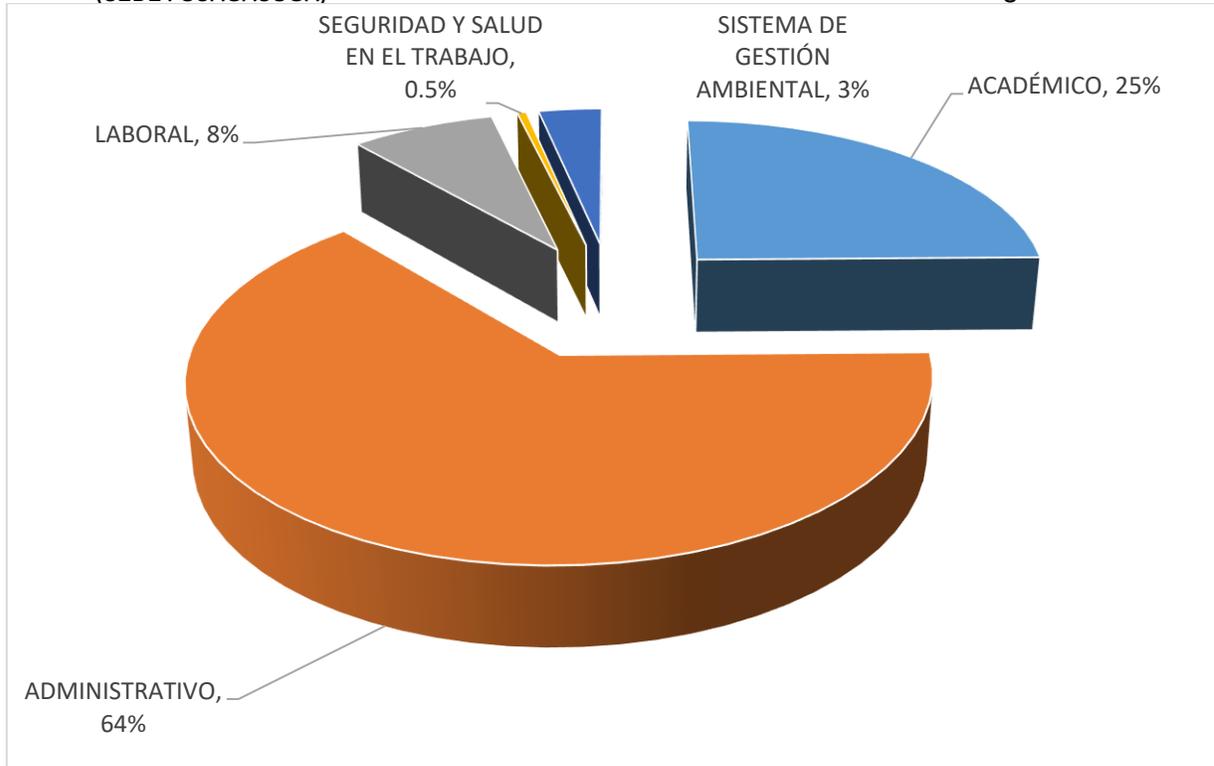
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE EL 2022

9

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) -



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	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	TOTAL GENERAL
FELICITACION	2	58			7	67
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	21	34	6			61
RECLAMO	8	16	9	1		34
DERECHO DE PETICION	15	11	1			27
SUGERENCIA	3	10				13
DENUNCIA	2	2				4
QUEJA	1	3				4



-(SEDE FUSAGASUGA) -

TOTAL GENERAL	52	134	16	1	7	210
PORCENTAJE	25%	64%	8%	0.5%	3%	

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 64% en donde se presentaron 134 solicitudes, en su gran mayoría relacionados con temas de reconocimiento al buen servicio y gestión, solicitud de documentos, devoluciones, prestación de servicio, certificación de experiencia, reconocimiento a las acciones de presencialidad, mantenimiento planta física, disponibilidad de salas de computo.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 25% que corresponde a 52 solicitud en donde se encontraron temas relacionados a reingreso, calificaciones, procesos de selección, caracterización, procesos académicos, proceso de grado, proceso de inscripción, comportamiento estudiante y reconocimiento a la buena labor.

Por otra parte, también se encontró el asunto laboral con un porcentaje del 8% que corresponde a 16 solicitudes realizadas por los funcionarios administrativos y docentes quienes requerían solicitud en certificación laboral, verificación cuenta bancaria, pago fondo de pensiones, registro hoja de vida docente y aporte a pensión.

Y por último se encuentra los asuntos sistema de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo con los porcentajes correspondientes al 3% y 0.5% respectivamente en donde se identificaron temas relacionados a reconocimiento a la buena gestión y servicio y inseguridad.

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 y que fueron de su interés para este trimestre.



-(SEDE FUSAGASUGA) -



3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
PRESTACIÓN DE SERVICIO	7	18%	18%
INCONFORMIDAD OFERTA ACADÉMICA	6	16%	34%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	2	5%	39%
CARACTERIZACIÓN	2	5%	45%
DEVOLUCIONES	2	5%	50%
CALIFICACIONES	1	3%	53%
INSEGURIDAD	1	3%	55%
ASESORAMIENTO GIMNASIO	1	3%	58%
COMPORTAMIENTO ENTRENADOR	1	3%	61%
PEDAGOGÍA DOCENTE	1	3%	63%
CONEXIÓN WIFFI	1	3%	66%
INCONFORMIDAD ACTIVIDAD GRADUADOS	1	3%	68%
DEMORA EN PASANTÍA	1	3%	71%
INCONVENIENTE ACCESO CORREO	1	3%	74%
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	1	3%	76%
MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	1	3%	79%
REGISTRO DE NOTAS	1	3%	82%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	1	3%	84%
USO DE LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS	1	3%	87%
INCONFORMIDAD ACADÉMICA	1	3%	89%
REGISTRO HOJA DE VIDA DOCENTE	1	3%	92%
DUPLICADO DIPLOMA	1	3%	95%
AJUSTE INFORME	1	3%	97%
GRATUIDAD	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	38	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 38 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 prestación de servicio, inconformidad oferta académica, comportamiento funcionario, caracterización y devoluciones, entre otros.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 13 de 39

Sin embargo para este trimestre se presentó un usuario que reitero varias veces la misma solicitud referente al servicio prestado y al sentirse inconforme con la oferta académica que tiene la universidad, dada la situación con el usuario se remitió la misma respuesta emitida inicialmente y en otras se le recuerda al usuario lo manifestado por la ley 1437 de 2011 y la ley 1755 de 2015 referente a las solicitudes irrespetuosas.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHOS DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
REINGRESO	3	11%	11%
PROCESOS DE SELECCIÓN	3	11%	22%
PROCESOS ACADÉMICOS	2	7%	30%
CALIFICACIONES	2	7%	37%
CARACTERIZACIÓN	2	7%	44%
VERIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES	2	7%	52%
SITUACIÓN ACADÉMICA	1	4%	56%
DEVOLUCIONES	1	4%	59%
TRAMITE TARJETA PROFESIONAL	1	4%	63%
GRATUIDAD	1	4%	67%
CONSUMO SUSTANCIA PSICOACTIVAS	1	4%	70%
VERIFICACIÓN ACADÉMICA Y DE TÍTULOS	1	4%	74%
SOLUCIÓN ACCIDENTE	1	4%	78%
ACTUALIZACIÓN CALIFICACIONES	1	4%	81%
TRASLADO GRATUIDAD	1	4%	85%
CANCELACIÓN DE MATERIA	1	4%	89%
ADECUACIONES Y REPARACIONES SALA DOCENTE	1	4%	93%
PAGO FONDO DE PENSIONES	1	4%	96%
PAGO INSCRIPCIÓN	1	4%	100%
TOTAL GENERAL	27	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 27 solicitudes como Derechos de Petición, correspondientes al 13% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la cuales fueron radicadas en su mayoría mediante formulario online, correo electrónico y escrita.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 14 de 39

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: reingreso, procesos de selección, procesos académicos, calificaciones, caracterización, verificación de datos personales.

Sin embargo, para este trimestre se presentó una disminución considerable en los derechos de petición a comparación con el periodo anterior, pero se sigue manteniendo el tema de los reingresos aunque para esta ocasión son muy pocos dados que estos se presenten posterior a las fechas establecidas por calendario académico.

Es importante que la universidad realice divulgación de las fechas establecidas en el calendario académico para los trámites que tengan que ver con los procesos académicos.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	10	16%	16%
REINGRESO	7	11%	28%
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	5	8%	36%
CERTIFICACIÓN LABORAL	5	8%	44%
PROCESO DE GRADO	4	7%	51%
DEVOLUCIONES	3	5%	56%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	3%	59%
AJUSTE CARACTERIZACIÓN	2	3%	62%
VERIFICACION ACADÉMICA Y DE TÍTULOS	2	3%	66%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	2%	67%
RECATEGORIZACIÓN Y VALORACIÓN DE PUNTAJE	1	2%	69%
CARACTERIZACIÓN	1	2%	70%
DESCUENTOS MATRICULA DOCENTE	1	2%	72%
APORTE A PENSIÓN	1	2%	74%
BAJO RENDIMIENTO	1	2%	75%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	2%	77%
HORARIO LABORAL	1	2%	79%
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	1	2%	80%
TRAMITE DEVOLUCIONES	1	2%	82%
RECONSIDERAR RESPUESTA	1	2%	84%
VERIFICACIÓN CUENTA BANCARIA	1	2%	85%
SERVICIO DE VIVIENDA	1	2%	87%
LISTADO ADMITIDOS	1	2%	89%

14



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 15 de 39

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
APOYO A PONENCIAS	1	2%	90%
PAGO SUPLETORIOS	1	2%	92%
CUMPLIMIENTO DE CONVENIO	1	2%	93%
PROCESO DE ADMISIÓN	1	2%	95%
INFORMACIÓN DE PATENTES	1	2%	97%
ACCESO PLATAFORMA	1	2%	98%
INFORMACIÓN NOTAS	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	61	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

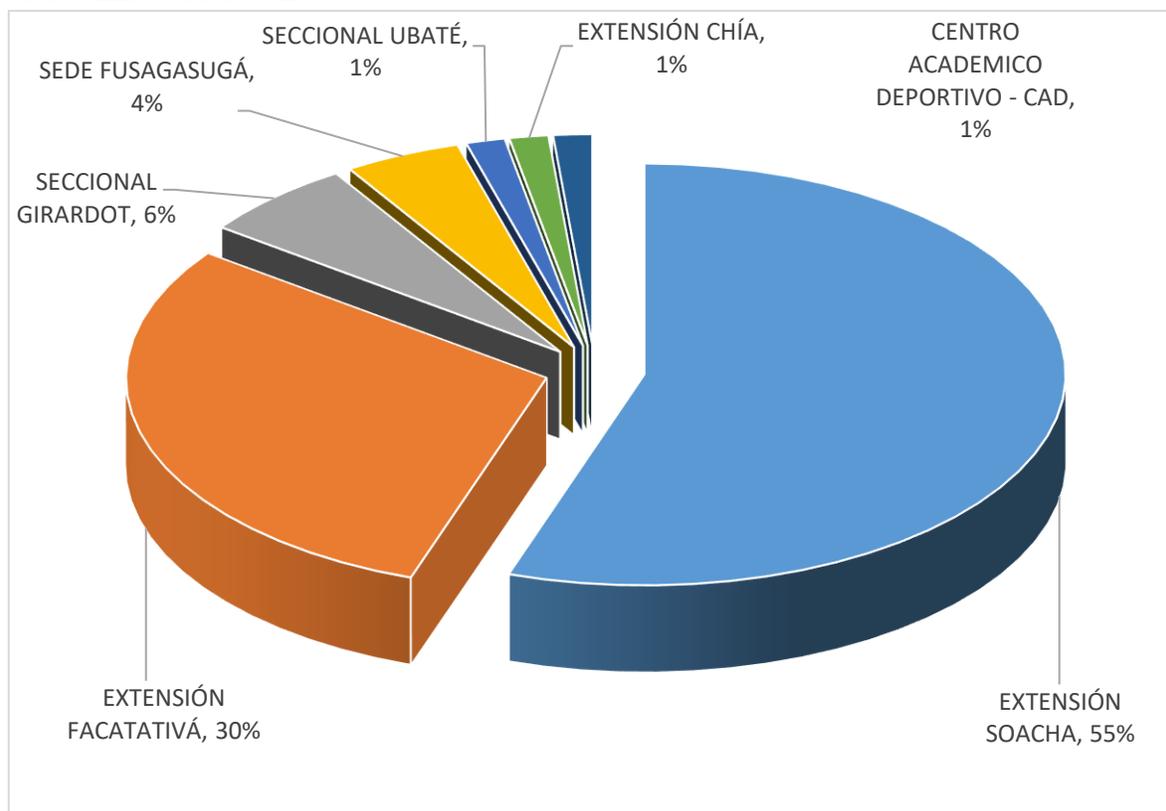
El comportamiento en cuanto a peticiones de información arrojó como resultado 61 requerimientos que fueron allegados en su mayoría por formulario online, correo electrónico y escrita.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a la solicitud de documentos como son actas de grado, constancias de estudio, certificados de notas, también se encuentra consultas del trámite en cuanto a reingreso, la solicitud de certificación de experiencia por parte de las empresas que prestaron alguno servicio o tuvieron vínculo mediante contrato.

Otra de las solicitudes son las certificaciones laborales que requieren para pensión o para actualización del SIGEP, en cuanto a proceso de grado piden información de fechas y trámites que deben realizar y por ultimo están las devoluciones.

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, es también 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



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	37	55%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	22	33%
RECONOCIMIENTO A LAS ACCIONES DE PRESENCIALIDAD	3	4%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	3	4%
RECONOCIMIENTO AL CONTROL DE LA INFORMACIÓN	1	1%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN DOCENTE	1	1%
TOTAL GENERAL	67	100%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 67 felicitaciones realizadas por formulario online y medio escrito esto se da, porque para esta vigencia se inició nuevamente con el procedimiento SACP002 que hacer referencia a la apertura de los buzones de



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 17 de 39

sugerencias y felicitaciones los cuales se encuentran instalados en la sede, seccionales y extensiones, así mismo, fueron direccionados a los funcionarios competentes de 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 Extensión de Soacha con un porcentaje del 55%, segundo lugar está la Extensión de Facatativá con un porcentaje del 33%, y tercer lugar Seccional Girardot con un 6% En donde la comunidad en general resalta la buena gestión y servicio de los funcionarios y docentes de la Universidad de Cundinamarca.

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, para este trimestre las oficinas o procesos con más reconocimiento en felicitaciones es la Oficina de archivo y correspondencia y la dirección de planeación institucional.

3.5. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
COMPORTAMIENTO ESTUDIANTE	2	50%
EVALUACIÓN PROPUESTA	2	50%
TOTAL GENERAL	4	100%

Tabla 10. Denuncias

Para este trimestre se presentaron cuatro denuncias que están relacionadas dos por comportamiento estudiantes el cual se presume comportamiento inadecuado de un estudiante con sus compañeros y las dos siguientes referente a la evaluación de las propuestas presentadas a temas contractuales.

3.6. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
DISPONIBILIDAD DE SALAS DE COMPUTO	3	23%
MANTENIMIENTO PLANTA FISICA	3	23%
MANTENIMIENTO MAQUINARIA	2	15%
REVISIÓN EVALUACIÓN DOCENTE	1	8%
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	8%
ACCESO WIFFI	1	8%

17



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 18 de 39

TIPO: SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
SISTEMATIZACIÓN TRÁMITES	1	8%
OPCIONES DE HORARIOS	1	8%
TOTAL GENERAL	13	100%

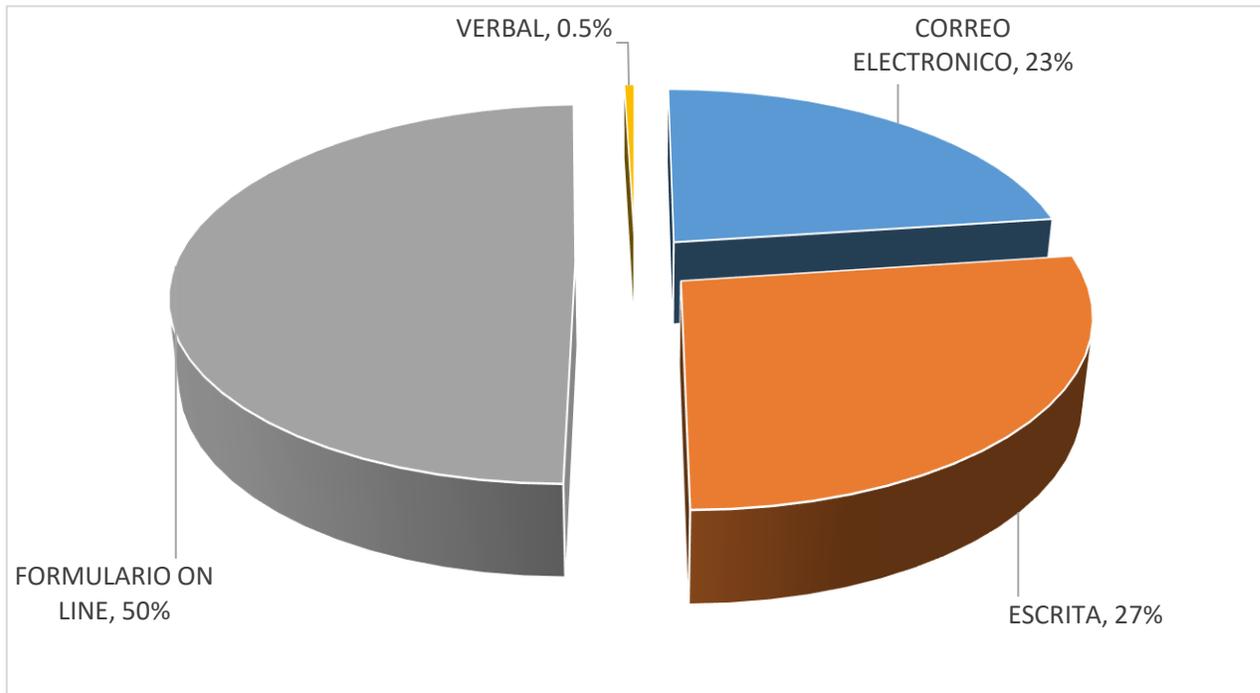
Tabla 11. Sugerencias

Como resultado de la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones establecido en el procedimiento SACP002, para este trimestre, en cuanto a la sugerencias presentadas se idéntico que en su mayoría fueron realizadas a través de medio escrito y formulario online, en donde presentaban sugerencias referente a la disponibilidad de salas de computo en horarios adicionales, mantenimiento planta física y maquinaria, revisión evaluación docente, prestación de servicio, acceso wifi en zonas en todas las áreas de la universidad, sistematización trámites en la Universidad para facilitar los procesos que ejecutan los ciudadanos y opciones de horarios.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO PETICIÓN / MEDIO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	VERBAL	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	3		1		4
DERECHO DE PETICION	10	7	10		27
FELICITACION		38	29		67
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	22	1	38		61
QUEJA	4				4
RECLAMO	8		25	1	34
SUGERENCIA	1	11	1		13
TOTAL GENERAL	48	57	104	1	210
PORCENTAJE	23%	27%	50%	0%	

Tabla 12. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 4to. Trimestre 2022 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 50%, 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 Información, Felicitaciones, Reclamos y Derechos de Petición, de los cuales se presentaron temas relacionados a reconocimiento a la buena gestión y servicio, reingreso, prestación de servicio, inconformidad oferta académica, proceso de grado, caracterización, devoluciones, reconocimiento a la buena labor, certificación laboral, entre otros.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 20 de 39

Seguido tenemos identificados el medio escrito siendo los medios presenciales (buzones físicos, oficinas de correspondencia mediante radicado) los cuales se presentaron en un porcentaje del 27%. En donde las peticiones allegadas fueron Felicitaciones, derechos de petición y petición de información con temas relacionados a reconocimiento al buen servicio, a la buena gestión, sobre las acciones de presencialidad, disponibilidad de salas de computo, mantenimiento maquinaria y planta física.

Y por último tenemos el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 23%, 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 referente a peticiones de información, derechos de petición, reclamos, quejas, denuncias y sugerencias, donde se identificó temas reiterativos a solicitud de documentos, certificación de experiencia, devoluciones, comportamiento funcionario, procesos de selección, calificaciones, verificación académica y de títulos, certificación laboral, evaluación propuesta, entre otros.

5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2022 Fecha Final: 31-12-2022



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	19	9%	8	4%	27
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	45	21%	16	8%	61
RECLAMO	29	14%	5	2%	34
FELICITACIÓN	63	30%	4	2%	67
DENUNCIA	2	1%	2	1%	4
QUEJAS	4	2%	0	0%	4
SUGERENCIAS	7	3%	6	3%	13
TOTAL	169	80%	41	20%	210

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

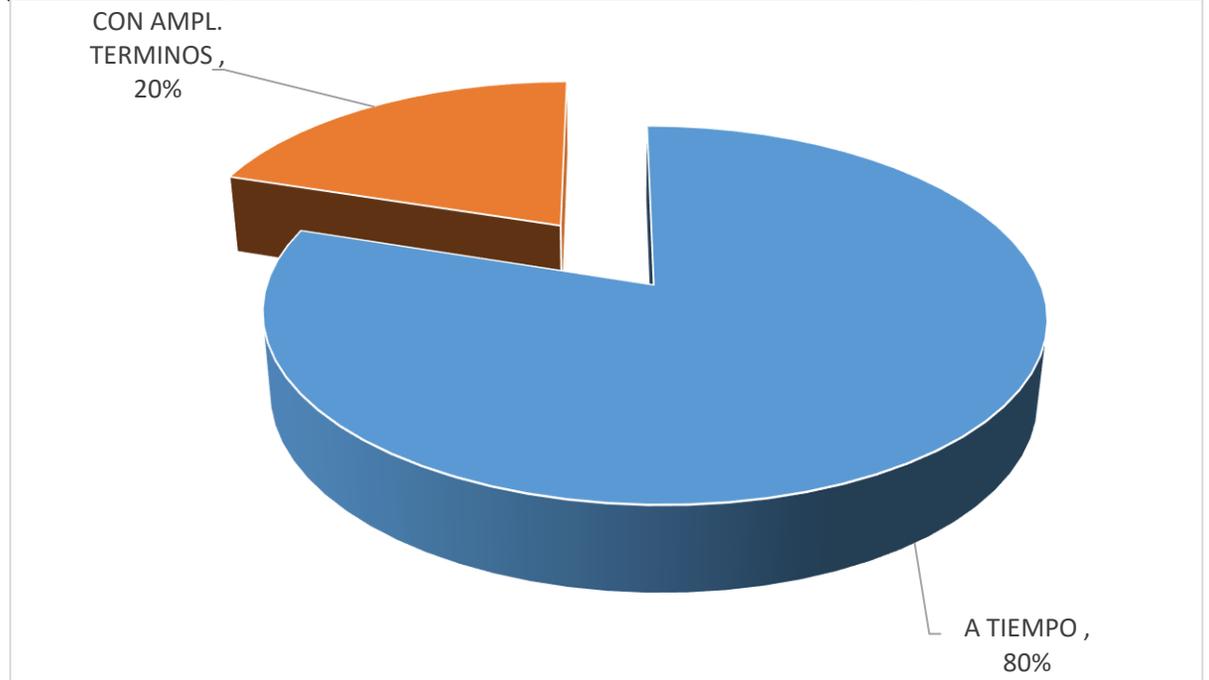
20

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) -



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 cuarto 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 80% corresponde a 169 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 20% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requiere realizar una búsqueda

21

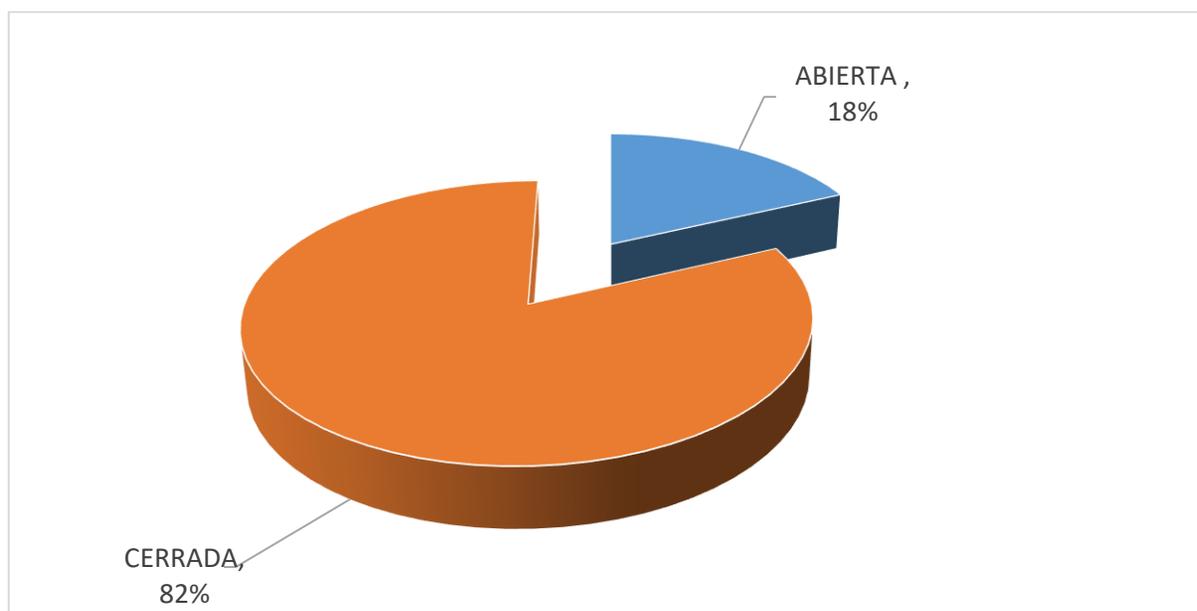
-(SEDE FUSAGASUGA) – manual de documentos físicamente, como también que la información se debe construir con otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo, por lo que aún se encuentran dentro de los plazos establecidos para dar solución, teniendo en cuenta la solicitud de ampliación de términos que no superan el tiempo inicial.

Página 22 de 39

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	38	18%
CERRADA	172	82%
TOTAL	210	100%

Tabla 14. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 31 de diciembre de 2022, se dio trámite y respuesta al 82% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 38 PQRSFyD, correspondientes al 18%.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 23 de 39

Por consiguiente, el 82% 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 18% 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

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano 	
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2022 Fecha Final: 31-12-2022	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	111
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	8
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	39
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	237
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	308
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	19
GESTIÓN DOCUMENTAL	16
GESTIÓN GRADUADOS	6
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	36
GESTIÓN FINANCIERA	34
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	33
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	681
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	112
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	76
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	156

Tabla 15. Reporte de Notificación

23

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 24 de 39

En cumplimiento al procedimiento SACP001, el sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los ciudadanos, enviando notificaciones cada tres días al correo electrónico institucional de cada funcionario competente con el fin de recordar las solicitudes pendientes por contestar, estas notificaciones informan que según procedimiento interno, la fecha límite venció en su término inicial y por ende debe dar respuesta a la mayor brevedad posible. Igualmente se construye y envía un cuadro de seguimiento a los funcionarios competentes de las PQRSFyD pendientes por resolver 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 cuarto trimestre 2022 se generaron 1.873 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión De Bienes Y Servicios 36%, Gestión Formación Y Aprendizaje 16%, y Gestión de Planeación Institucional 13%.

De igual manera se identificaron procesos que tuvieron menos notificaciones en cuanto a las alerta para dar contestación de las peticiones de los cuales fueron Gestión de Comunicaciones, Gestión Graduados y Gestión Control Disciplinario

8. REPORTE DE CALIFICACION



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2022 Fecha Final: 31-12-2022



CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	22	30%
SE CUMPLE PLENAMENTE	52	70%
TOTAL GENERAL	74	100%

Tabla 16. Resumen Calificación

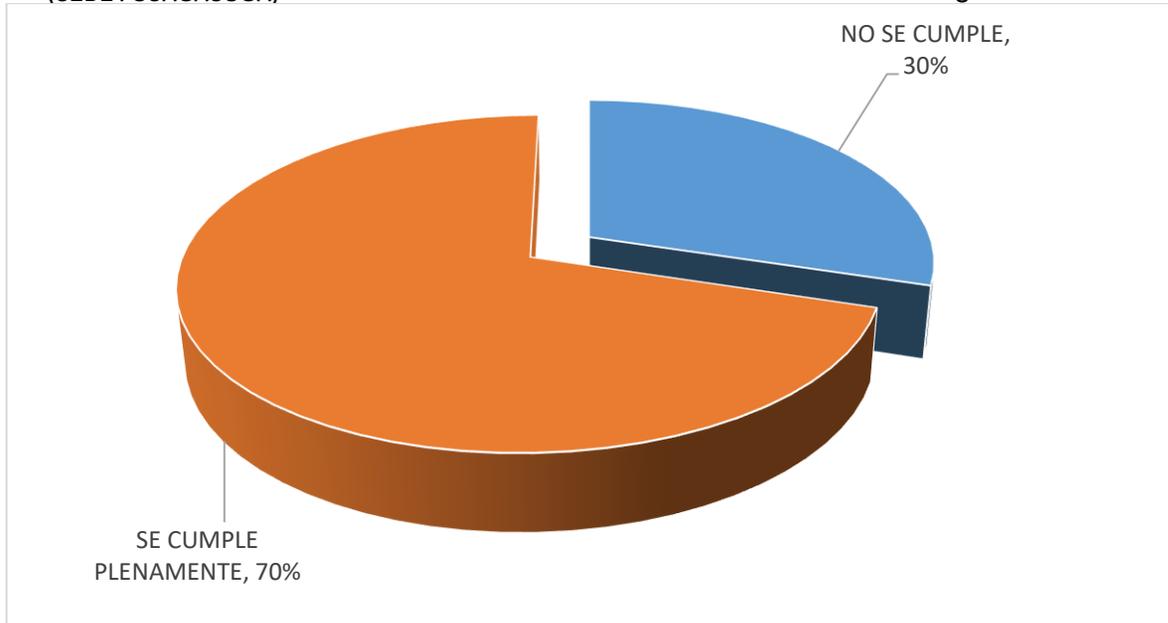
24

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 25 de 39



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 16, una participación de 74 usuarios correspondiente al 35% del total de las PQRSFyD tramitada en el cuarto 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 70% 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 30% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con la respuesta dada por la universidad en cuanto a los requerimientos solicitados.

Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con lo establecido en las normas externas e interna para emitir una respuesta a una petición, por lo tanto, no todas las



-(SEDE FUSAGASUGA) –
respuestas puede ser positiva dado que la institución está regulada por normas gubernamentales y que debe dar estricto cumplimiento.

Página 26 de 39

8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

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

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2022, con una participación de 10 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

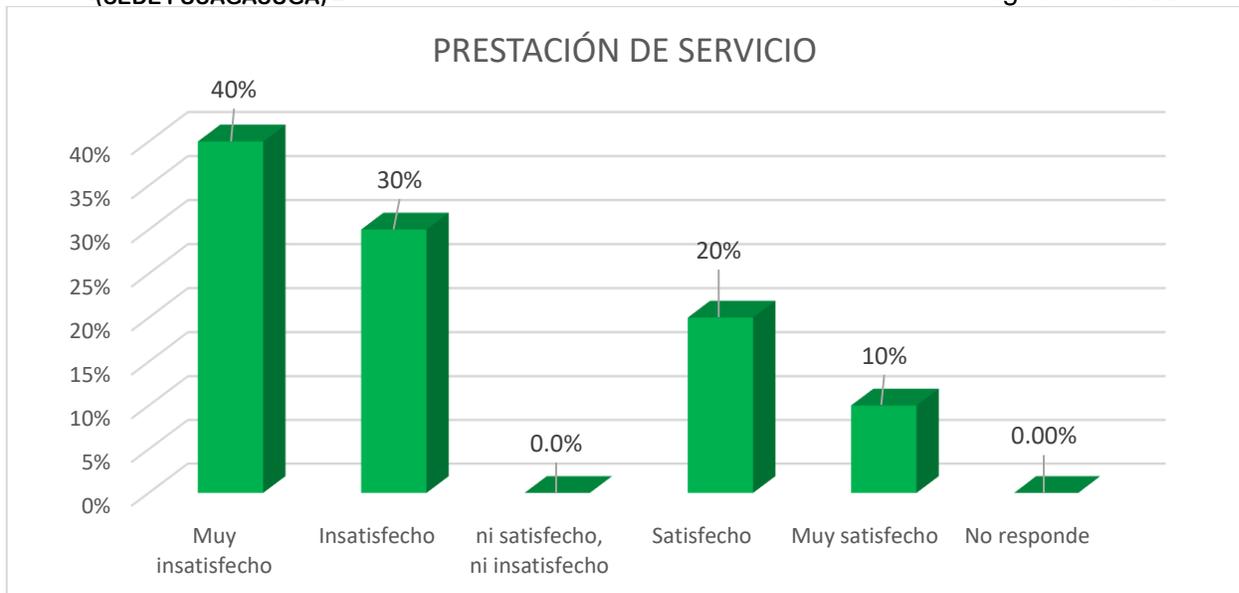
GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	10	100%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
Total general	10	100%

Tabla 17. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 17 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?:

26



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 70% 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

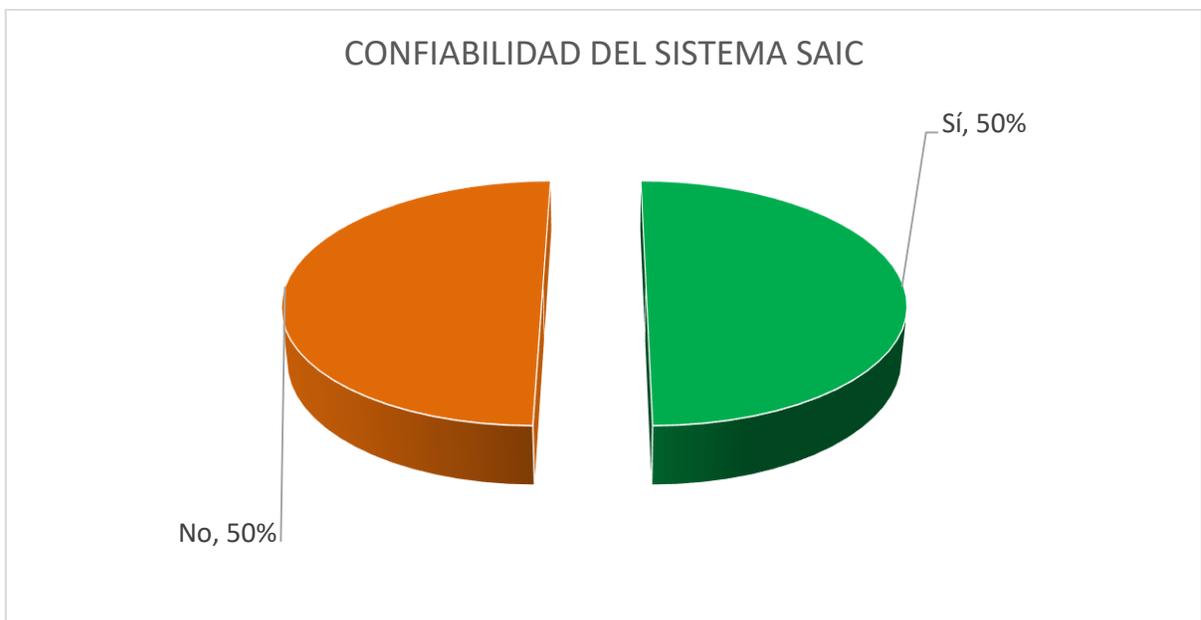


-(SEDE FUSAGASUGA) –
 Universidad de Cundinamarca de una manera más fácil y así suplir el inconveniente con las líneas telefónicas.

Página 28 de 39

En cuanto a la satisfacción en la prestación del servicio se encontró un porcentaje del 30% 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.

Por consiguiente, con un porcentaje del 50% 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.

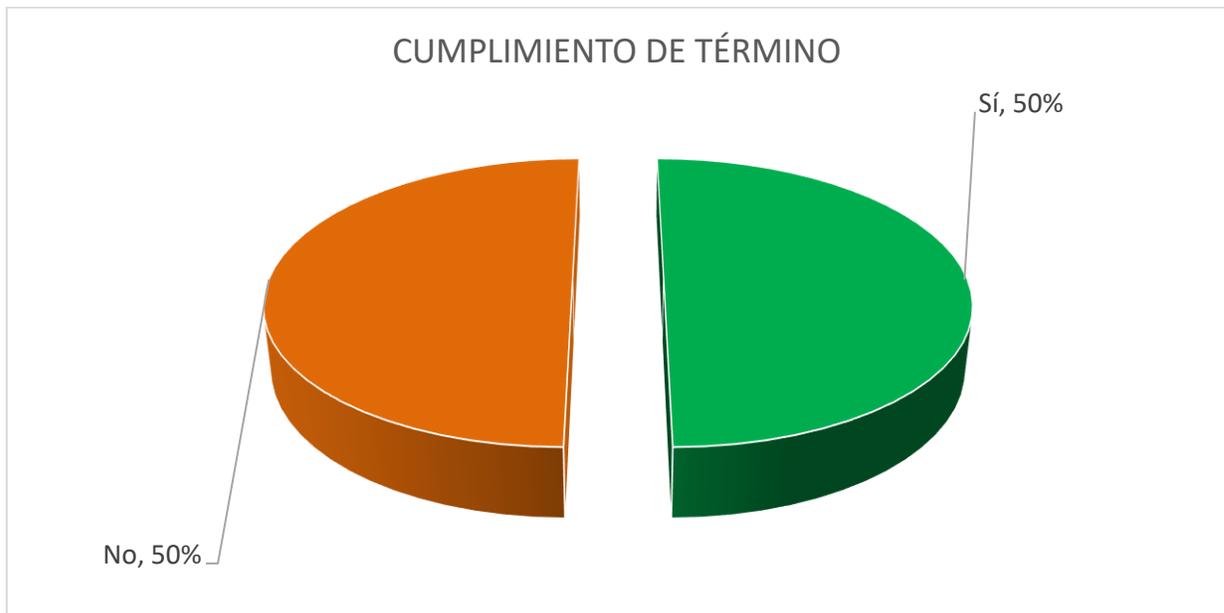


-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 29 de 39

Sin embargo se realizaron ajustes, donde el usuario se le notifica el trámite de la solicitud realizada y se le solicita ratificar el medio por el cual requiere recibir la respuesta a su solicitud para mayor confiabilidad del 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? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles).



Gráfica 10. Cumplimiento de términos

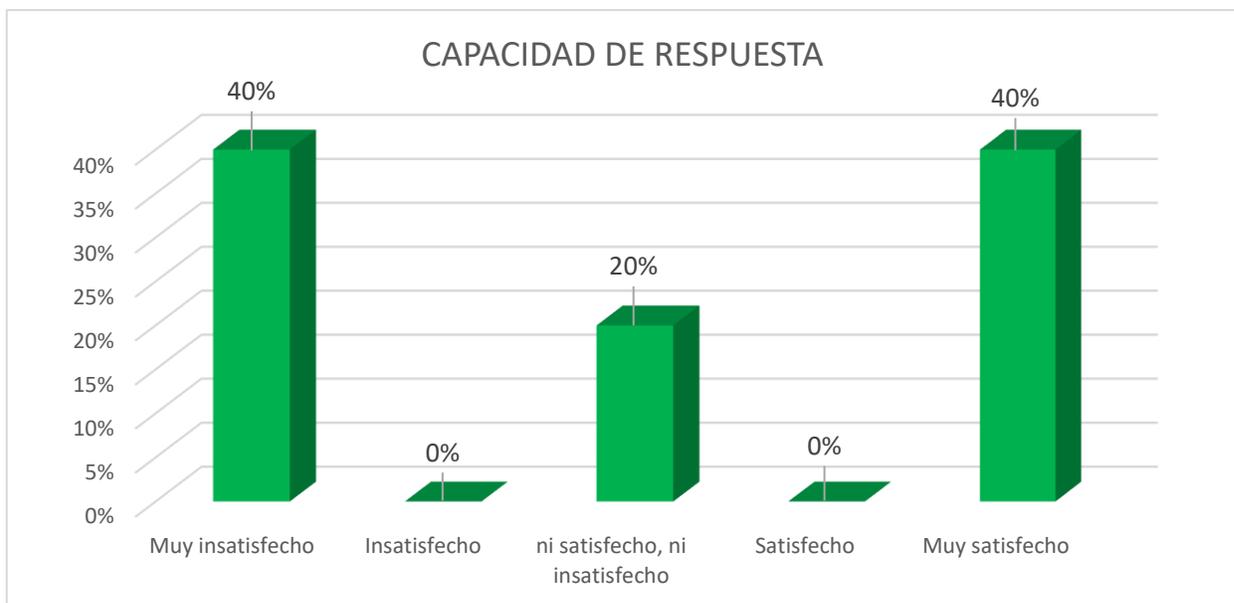
Teniendo en cuenta el resultado dado se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes dieron una calificación de SI cumple con un porcentaje del 50%, esto surge del trabajo interno, como también el Sistema de Atención e Información al Ciudadano que tiene establecido una parametrización para dar cumplimiento a los tiempos de respuestas según la ley 1755.

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 30 de 39

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.

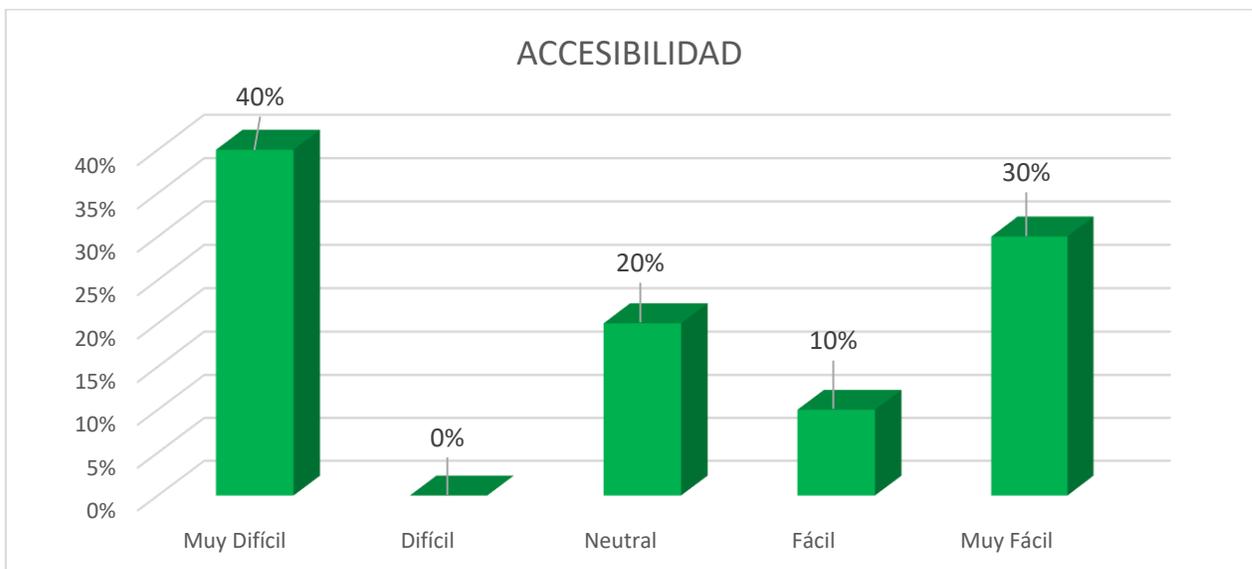
Teniendo en cuenta la escala se toma como satisfecho las calificaciones realizadas entre 4 y 5 donde el resultado total de satisfacción es de un promedio del 40% el cual nos indica que se encuentra por debajo de la media, lo que quiere decir que se cuenta con un



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 31 de 39
 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 40% califican que el acceso fue facil, por otra parte, con un porcentaje del 20% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por

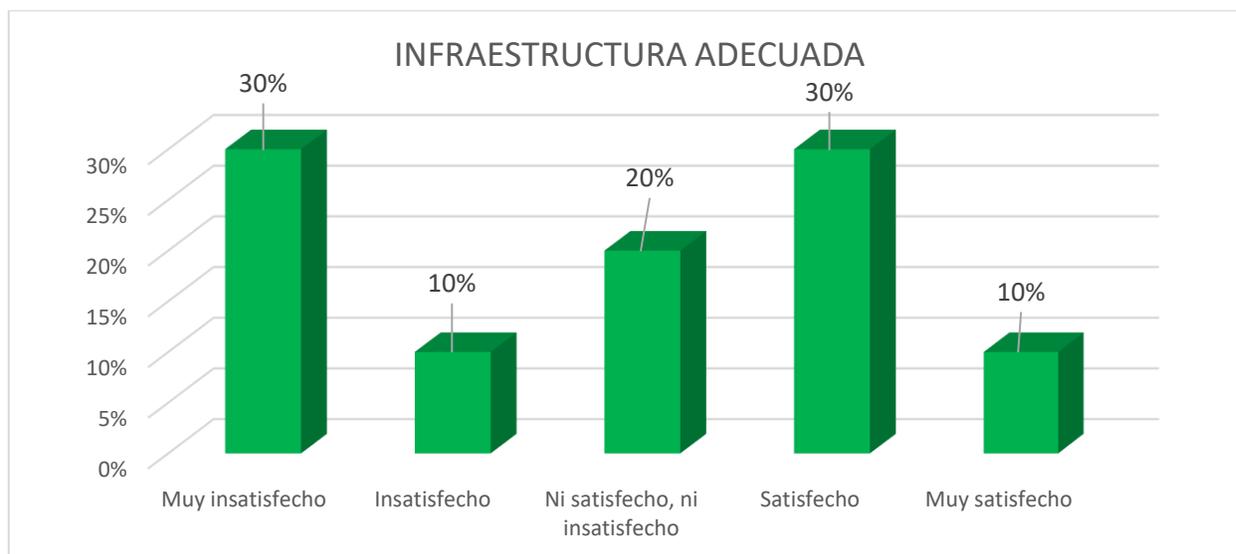


-(SEDE FUSAGASUGA) –
 último un porcentaje del 40% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

Página 32 de 39

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? (Petición, 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

32



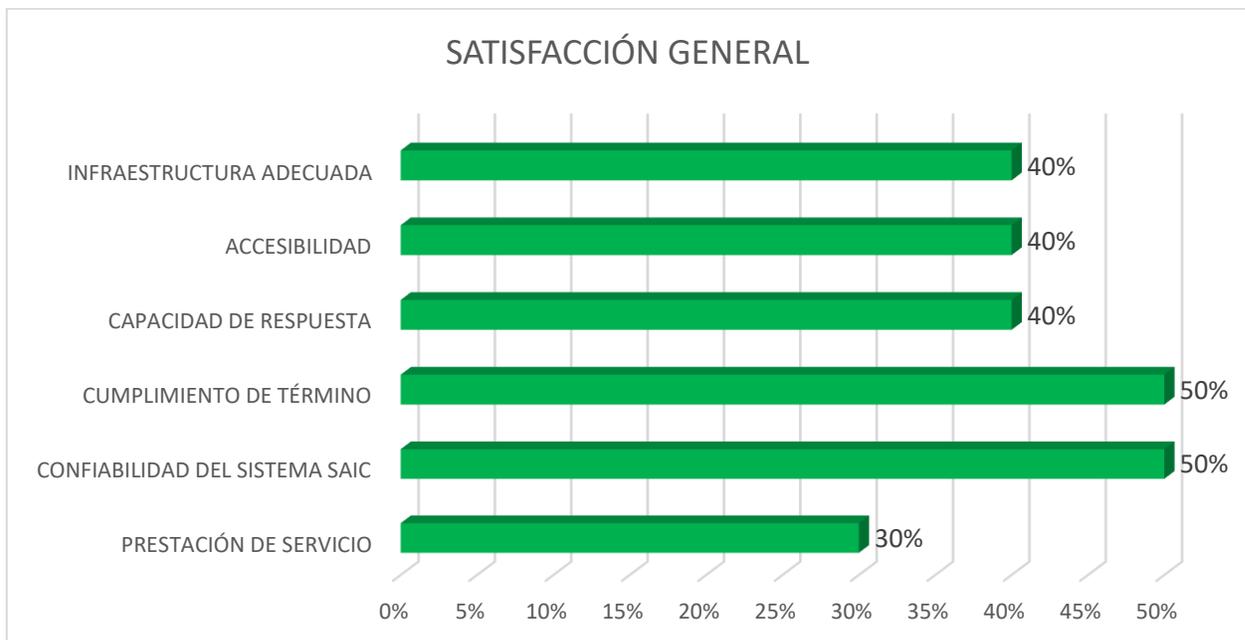
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 33 de 39

en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 40% de satisfacción, y un 40% 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 cuarto 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 30%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 50%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 50%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 40%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 40% y la infraestructura con que cuenta el proceso

33



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **34** de **39**
de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 40%.

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 los cuales son dirigidos por el Departamento Nacional de Planeación, 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 35 de 39

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2022, se recibió un total de 210 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 cuarto trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD aumento con respecto al cuarto trimestre del año 2021, lo cual se dio en un porcentaje del 15%, este incremento surge por el inicio a la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en la sede, seccionales y extensiones.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se identificó con mayor usabilidad el formulario online, con un porcentaje del 50%, y el medio escrito con un 23% 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 aspecto 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 50%.

35



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 36 de 39

Se presentó el reconocimiento de las felicitaciones en donde la unidad regional que obtuvo mayor porcentaje para este trimestre fue la Extensión de Soacha y la oficina que más reconocimiento recibió fue la oficina de Archivo y Correspondencia, donde se destaca la buena gestión y servicio.

Dentro de las peticiones de información instauradas por la ciudadanía se encontró que las de mayor preferencia son: solicitud de documentos, reingreso, certificación de experiencia, certificación laboral, proceso de grado y devoluciones.

Es importante hacer campañas publicitarias a los estudiantes donde se dé a conocer las fechas establecidas por calendario académico de los procesos académicos como los reingreso, traslados, transferencias, cancelaciones de matrícula y de materias y adiciones de núcleos temáticos, con el fin de minimizar los reclamos.

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

Cordialmente,

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