



-(SEDE FUSAGASUGA) -

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2023

PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2023

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 ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2023	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 ENERO AL 31 DE MARZO EL 2023	9
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS.....	11
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN.....	12
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN	13
3.4. FELICITACIONES	15
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	16
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	18
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	20
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	21
8. REPORTE DE CALIFICACION	22
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	24
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34



-(SEDE FUSAGASUGA) –
LISTA DE TABLAS

Página 3 de 38

Tabla 1. Solicitudes recibidas	3
Tabla 2. Análisis comparativo trimestres	5
Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD	6
Tabla 4. Reporte Por área.....	8
Tabla 5. Reporte por asunto.....	10
Tabla 6. Quejas y reclamos.....	11
Tabla 7. Derechos de petición	12
Tabla 8. Petición de Información	14
Tabla 9. Felicitaciones	16
Tabla 10. Resumen tipo de Radicación	16
Tabla 12. Resumen Abiertas y cerradas	20
Tabla 13. Reporte de Notificación.....	21
Tabla 14. Resumen Calificación.....	23
Tabla 15. Grupos Étnicos.....	24

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas	4
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	9
Gráfica 3 Felicitaciones.....	15
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	17
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas.....	19
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	20
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	23
Gráfica 8. Prestación de Servicio.....	25
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	26
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	28
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	29
Gráfica 12. Accesibilidad	30
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	31
Gráfica 14. Satisfacción General.....	32



-(SEDE FUSAGASUGA) –



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



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 2 de 38

- **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 correspondiente 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 38

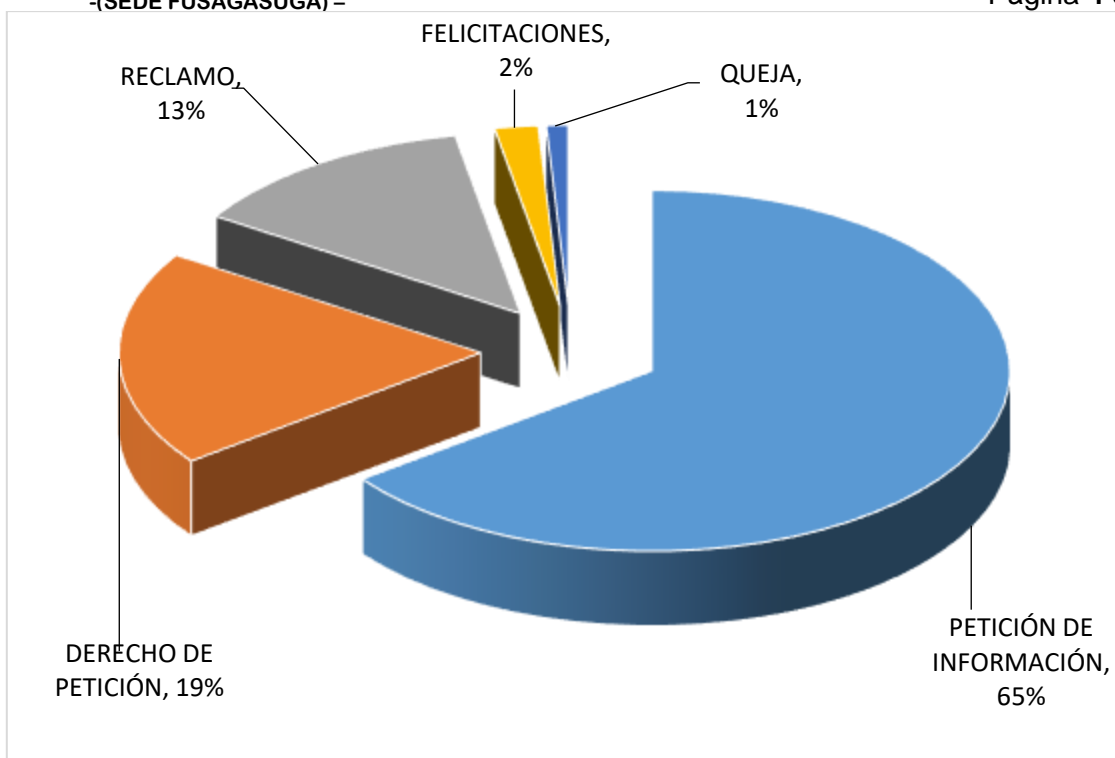
Es así, como a lo largo del presente informe se da cuenta de las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, Felicitaciones y/o denuncias recibidos en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad de Cundinamarca ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2023

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	134	65%
DERECHO DE PETICIÓN	40	19%
RECLAMO	27	13%
FELICITACIONES	4	2%
QUEJA	2	1%
TOTAL GENERAL	207	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2023, se recibió un total de 207 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 207 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información con un total de 134 solicitudes, que corresponde al 65% del total de las solicitudes en donde lo más reiterativo o de interés de la ciudadanía corresponde a certificado de experiencia, solicitud de documentos, solicitud de certificado y constancia, verificación académica y de títulos.



-(SEDE FUSAGASUGA)–

Página 5 de 38

Seguido se encuentra los derechos de petición con un total de 40 solicitudes que corresponde al 19% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas ajustes de horarios, procesos académicos, reingreso y verificación académica y de títulos, entre las más reiterativas.

Por ultimo tenemos los reclamos con un total de 27 solicitudes que corresponde al 13% del total de las peticiones interpuesta a la institución y que están relacionadas a registro académico, solicitud certificado de notas, inconformidad académica, solicitud de documentos.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 1r trimestre 2022 y 1r trimestre 2023, con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las Peticiones de Información, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Denuncias que se presentaron.

TIPO DE PETICIÓN	1r TRIMESTRE DE 2022	1r TRIMESTRE DE 2023
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	12	0
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	58	134
RECLAMO	35	27
SUGERENCIA	1	0
DERECHO DE PETICIÓN	146	40
FELICITACIÓN	12	4
QUEJAS	0	2
DENUNCIAS	0	0
TOTAL GENERAL	264	207

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hacer el análisis donde se puede evidenciar una disminución del 28% en el 1r. Trimestre del 2023 esto en comparación con el 1r. Trimestre 2022. Esto se da por que para esta vigencia no se presentaron peticiones relacionadas con



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 38

las consultas de tratamiento de datos, se disminuyó considerablemente los derechos de petición, como también no se presentaron sugerencias y disminuyó las felicitaciones.

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 1r trimestre 2023, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFYD

TIPO PETICION / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	44	41	49	134
DERECHO DE PETICION	9	16	15	40
RECLAMO	5	12	10	27
FELICITACION			4	4
QUEJA		1	1	2
TOTAL GENERAL	58	70	79	207
PORCENTAJE	28%	34%	38%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 38% de las PQRSFYD fueron instauradas en su mayoría en el mes de marzo, en donde se presentó un mayor número en peticiones de información relacionadas a temas de solicitud certificado de experiencia, solicitud de documentos, solicitud de certificado y constancia, devoluciones, procesos académicos y acceso correo institucional.

Otra de las solicitudes que se presentaron en su mayoría fueron los derechos de petición en donde los requerimientos fueron verificación académica y de títulos y reingresos, también se identificó los reclamos que manifestaron temas sobre solicitud certificado de notas y registros académicos.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 34% el mes de febrero donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron peticiones de información, derechos de petición y reclamos en donde los temas de interés de la ciudadanía fueron solicitud certificado de



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 7 de 38
 experiencia, ajuste de horarios, solicitud de documentos, registro académico y procesos académicos.

Y por último con un porcentaje del 28% se encuentra el mes de enero en donde las solicitudes más allegadas fueron peticiones de información y derechos de petición de los cuales la tendencia fue solicitud certificado de experiencia, ajuste de horarios, procesos académicos y solicitudes de documentos.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte general del primer trimestre 2023, se presentó una solicitud de un usuario quien presentaba inconformidad por comparendo, quien interpone un derecho de petición, el cual se dio trámite según lo establecido en la ley 1437 en su artículo 21, que indica funcionario sin 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 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, actas de grado y hojas de vida, como también requerían información pública de los cuales fueron suministrados por las áreas correspondientes teniendo en cuenta el cumplimiento a la ley 1581 de 2012.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 8 de 38

2. REPORTE PQRSFYD POR AREA

AREA	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE COMPRAS			40			40	19%	19%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	5		25		7	37	18%	37%
OFICINA DE TESORERIA	4		12		1	17	8%	45%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA	2		6		2	10	5%	50%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO	8		1			9	4%	55%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	2		6			8	4%	58%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	3		3		2	8	4%	62%
SERVICIOS TECNOLOGICOS	2	1	4		1	8	4%	66%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1		4		2	7	3%	70%
OFICINA DE CONTABILIDAD			6			6	3%	72%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		2	2			4	2%	74%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA	1		2		1	4	2%	76%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL	1		3			4	2%	78%
OFICINA DE GRADUADOS			2		1	3	1%	80%
FACULTAD DE EDUCACION			1		2	3	1%	81%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION	1	1	1			3	1%	83%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS	3					3	1%	84%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	1				1	2	1%	85%
DIRECCION DE INVESTIGACION			2			2	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SOFTWARE			2			2	1%	87%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES			2			2	1%	88%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			2			2	1%	89%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			1		2	1%	90%
SECRETARIA GENERAL	1		1			2	1%	91%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA	1		1			2	1%	92%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL					2	2	1%	93%
DIRECCION TRANSVERSAL INGLES	1				1	2	1%	94%
DIRECCION FINANCIERA			2			2	1%	95%
FACULTAD DE INGENIERIA					1	1	0%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN EDUCACION FISICA, RECREACION Y DEPORTES					1	1	0%	96%
VICERRECTORIA ACADEMICA			1			1	0%	96%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA	1					1	0%	97%
DIRECCION JURIDICA			1			1	0%	97%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES					1	1	0%	98%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS				1		1	0%	98%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL			1			1	0%	99%
DIRECCION DE POSGRADOS					1	1	0%	99%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS			1			1	0%	100%
RECHAZADA	1					1	0%	100%
TOTAL GENERAL	40	4	134	2	27	207	100%	200%

Tabla 4. Reporte Por área

El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFYD fue la Oficina de compras quienes atendieron un total de 40 solicitudes las cuales fueron en su mayoría peticiones de información las más allegadas, los cuales fueron solicitudes de certificaciones de experiencia que requerían las empresas que prestaron servicio a la institución y las requerían.

En segundo lugar, se encuentra la Oficina de Admisiones y Registro quienes atendieron y dieron respuesta a 37 solicitudes de los cuales fueron peticiones de información, reclamos y derecho de petición, donde se respondió temas relacionados a solicitud de certificado y

8

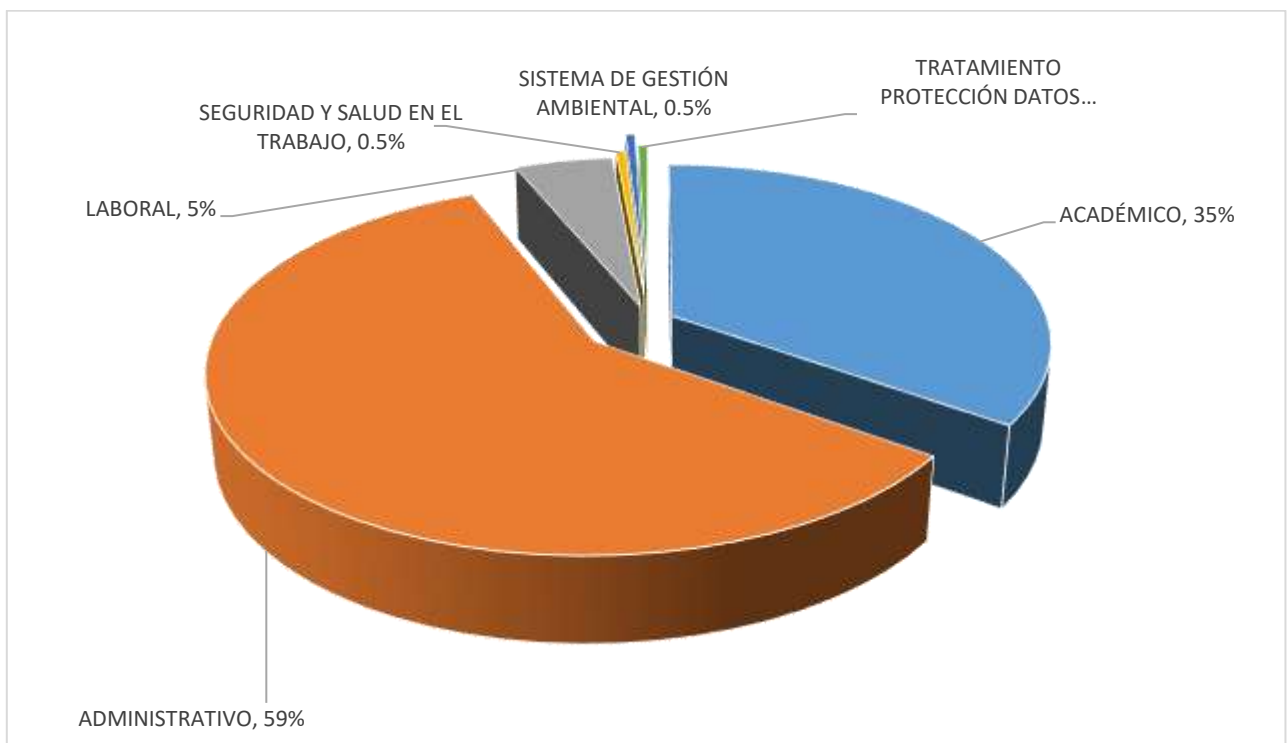


-(SEDE FUSAGASUGA) – constancia, verificación académica y de títulos, solicitud de documentos, registro académico y beneficio a gratuidad.

Página 9 de 38

Y por último se encuentra la Oficina de Tesorería con un total de 17 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron petición de información, derechos de petición y reclamo, donde se identificó temas relacionados a: devoluciones, liquidación de matrícula, validación pago matrícula y liquidación matrícula posgrado, entre otros.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO EL 2023



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.

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) -

Página 10 de 38

ASUNTO / TIPO DE PETICION	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO	19	1	38	1	13	72	35%
ADMINISTRATIVO	20	3	88		11	122	59%
LABORAL			7	1	2	10	5%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1					1	0.5%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL			1			1	0.5%
TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL					1	1	0.5%
TOTAL GENERAL	40	4	134	2	27	207	100%

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 59% en donde se presentaron 122 solicitudes, en su mayoría peticiones de información, derechos de petición y reclamos, donde se identificó temas relacionados en solicitud certificado de experiencia, solicitud de documentos, solicitud de certificado y constancia, registro académico, procesos académicos, verificación académica y de títulos y ajuste de horarios.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 35% que corresponde a 72 solicitud entre ellos peticiones de información, derechos de petición y reclamos las de mayor incidencia en donde se encontró temas relacionados a procesos académicos, registro académico, ajuste de horarios, solicitud de certificado y constancia, solicitud de documentos, solicitud de reingreso.

Por otra parte, también se encontró el asunto laboral con un porcentaje del 5% que corresponde a 10 solicitudes realizadas por los funcionarios administrativos, docentes y contratistas que laboraron en una época en la institución, quienes requerían pago a fondo de pensión, comportamiento funcionario, solicitud hoja de vida y solicitud de graduados.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 11 de 38

Y por último se encuentra los asuntos seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión ambiental y tratamiento protección datos personal todos con un porcentajes del 0.5% respectivamente en donde se identificaron temas relacionados a eliminación de información personal, pensión por invalidad e información investigación residuos sólidos.

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.

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
REGISTRO ACADEMICO	7	24%	24%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	3	10%	34%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	7%	41%
INCONFORMIDAD ACADEMICA	2	7%	48%
PROCESOS DE HOMOLOGACIÓN	1	3%	52%
SOLICITUD CERTIFICADO Y MEMORIAS PONENCIA	1	3%	55%
SERVICIO CAFETERIA	1	3%	59%
FALTA DE DOCENTE	1	3%	62%
INCONVENIENTE TRASLADO	1	3%	66%
FALTA DE PEDAGOGIA	1	3%	69%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	1	3%	72%
CARGUE HOMOLOGACIÓN INTERCAMBIO	1	3%	76%
DEVOLUCIONES	1	3%	79%
TITULO OBTENIDO	1	3%	83%
ELIMINACION DE INFORMACIÓN PERSONAL	1	3%	86%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	3%	90%
USO INSTALACIONES CAD	1	3%	93%
INCONFORMIDAD POR GESTION	1	3%	97%
INCONVENIENTE DIAGNOSTICOS	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	29	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 29 quejas y reclamos, las cuales fueron recepcionadas en su mayoría mediante el formulario on line, correo electrónico y escrita.

11



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 12 de 38

Una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que las causas identificadas con más reiteración están relacionado con registro académico, solicitud certificado de notas, solicitud de documentos e inconformidad académica, entre otros.

Sin embargo, para este trimestre en cuanto a la reiteración que se presentó en el registro académico, se identificó problemas de cupos y cruces de horarios, como también la falta de atención de los correos enviados por los estudiantes a los programas para atender sus dificultades.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
AJUSTE DE HORARIOS	7	18%	18%
PROCESOS ACADEMICOS	4	10%	28%
REINGRESO	3	8%	35%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	3	8%	43%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	2	5%	48%
INVESTIGACIÓN DETRIMENTO PATRIMONIAL	2	5%	53%
LIQUIDACIÓN MATRICULA POSGRADO	2	5%	58%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1	3%	60%
REVISION DE PROMEDIO	1	3%	63%
DEVOLUCIONES	1	3%	65%
INGRESO A LA UNIVERSIDAD	1	3%	68%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	3%	70%
ACTIVACIÓN PROYECTO DE GRADO	1	3%	73%
INFORMACIÓN CONTRATO F-CTC 266	1	3%	75%
LIQUIDACIÓN CONTRATO	1	3%	78%
REVISIÓN CARACTERIZACIÓN	1	3%	80%
CANCELACIÓN DE SEMESTRE	1	3%	83%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	3%	85%
PENSION POR INVALIDIDAD	1	3%	88%
TRAMITE TARJETA PROFESIONAL	1	3%	90%
PRESUPUESTO ADQUISICION DE EQUIPOS	1	3%	93%
GRATUIDAD	1	3%	95%
PROCESO DE GRADO	1	3%	98%
DESPIDO SIN JUSTIFICACION	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	40	100%	200%

Tabla 7. Derechos de petición



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 13 de 38

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 40 solicitudes como Derechos de Petición, correspondientes al 19% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la cuales fueron radicadas en su mayoría mediante formulario on line, correo electrónico y escrita.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: ajuste de horarios, procesos académicos, reingreso, verificación académica y de títulos.

Sin embargo, para este trimestre se presentó una disminución considerable en los derechos de petición a comparación con el primer trimestre de 2022, el cual fue de un 265%, la disminución, de igual manera, se relaciona los ajustes de horarios con el tema de los reclamos en cuanto a registro académico para ese trimestre, los cuales fueron los más reiterativos.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	35	26%	26%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	15	11%	37%
SOLICITUD DE CERTIFICADO Y CONSTANCIA	11	8%	46%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	5	4%	49%
DEVOLUCIONES	4	3%	52%
SOLICITUD DE REINGRESO	4	3%	55%
PROCESOS ACADEMICOS	4	3%	58%
VALIDACIÓN PAGO MATRICULA	3	2%	60%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	3	2%	63%
PROCESO DE GRADO	3	2%	65%
PAGO A FONDO DE PENSIÓN	2	1%	66%
SOLICITUD CERTIFICADO TRIBUTARIO	2	1%	68%
SOLICITUD DE HOMOLOGACIÓN	2	1%	69%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	2	1%	71%
OPCIÓN DE GRADO	2	1%	72%
BENEFICIO GRATUIDAD	2	1%	74%
REGISTRO ACADEMICO	1	1%	75%
CERTIFICADOS PARA PENSIÓN	1	1%	75%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	1%	76%
INGRESO A LA UNIVERSIDAD	1	1%	77%
DIFICULTAD EN PAGO MATRICULA	1	1%	78%

13



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 14 de 38

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
IRREGULARIDAD PAGO IMPUESTO CONVENIO 022	1	1%	78%
SITUACIÓN ESTUDIANTE	1	1%	79%
INFORMACIÓN DOCENTE	1	1%	80%
INFORMACIÓN PROCESO DE GRADOS	1	1%	81%
OFRECIMIENTO SERVICIO DE FOTOGRAFIA	1	1%	81%
SOLICITUD DE GRADUADOS	1	1%	82%
INFORMACIÓN INGRESO INDIGENAS	1	1%	83%
INFORMACIÓN CONVENIOS EDUCATIVOS	1	1%	84%
INFORMACIÓN INVESTIGACION RESIDUOS SOLIDOS	1	1%	84%
SERVICIO DE CONTACT CENTER	1	1%	85%
PAGO DERECHOS DE GRADO	1	1%	86%
CARGUE DOCUMENTOS PRIME SEMESTRE	1	1%	87%
PLANILLA APORTES A PENSIÓN	1	1%	87%
SOLICITUD CERTIFICADO RETENCIÓN	1	1%	88%
INFORMACIÓN MANEJO RESIDUOS ORGANICOS	1	1%	89%
SOLICITUD DE CARACTERIZACIÓN	1	1%	90%
SOLICITUD DE RECIBOS	1	1%	90%
CONVENIO ACADEMICOS	1	1%	91%
SOLICITUD HOJA DE VIDA	1	1%	92%
INFORMACIÓN PROGRAMAS	1	1%	93%
SOLICITUDES IRRESPETUOSAS	1	1%	93%
AFILIACIÓN CAFAM	1	1%	94%
PROCESO DE INDUCCIÓN	1	1%	95%
SOLICITUD LIQUIDACION DE CONTRATO	1	1%	96%
CARGUE CERTIFICADO ELECTORAL	1	1%	96%
VACANTE PARA EGRESADOS	1	1%	97%
PROCESOS DE ADMISIÓN	1	1%	98%
HOMOLOGACIÓN POR EQUIVALENCIA	1	1%	99%
PROCESOS DE ASIMILACIÓN	1	1%	99%
REENBOLSO DEVOLUCION	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	134	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

En relación con las peticiones de información para este trimestre allegaron 134 requerimientos el cual corresponde a un 65% del total de las peticiones que fueron allegados en su mayoría por formulario online, correo electrónico y escrito.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a solicitud certificado de experiencia por parte de las empresas que prestaron alguno



-(SEDE FUSAGASUGA) –

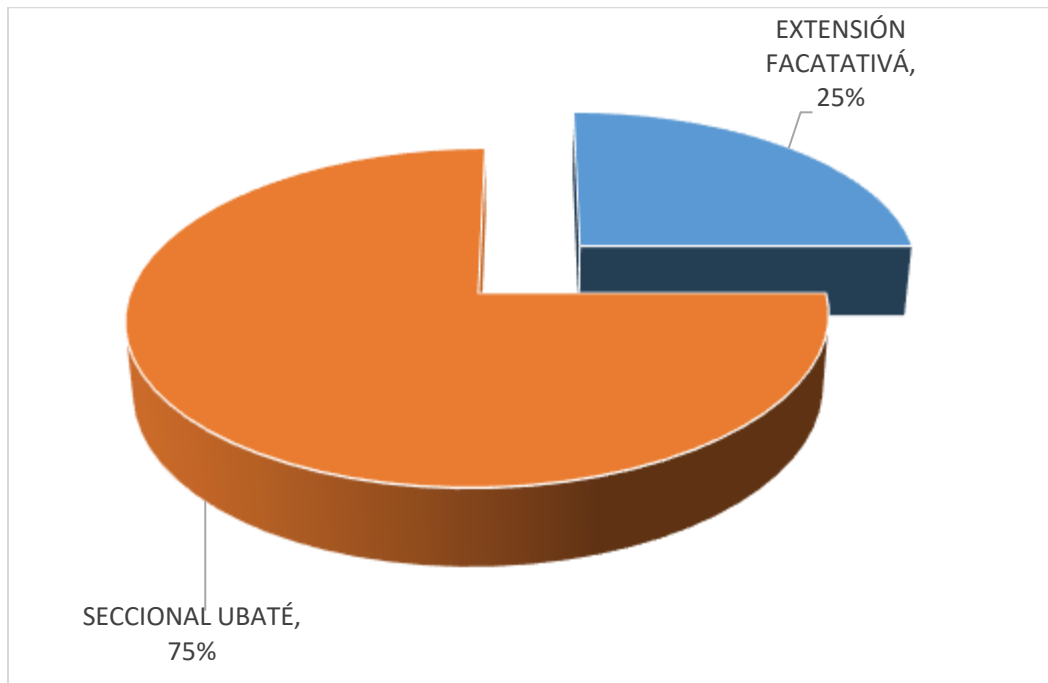
Página 15 de 38

servicio o tuvieron vínculo mediante contrato, solicitud de documentos, solicitud de certificado y constancia, verificación académica y de títulos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede ver reflejado que estas solicitudes son las más reiterativas y por lo tanto son de interés de las partes interesadas.

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, el cual, permitir brindar orientación en la personalización de los servicios académicos, formativos, educativos y tecnológicos a disposición de los agentes de la comunidad universitaria.

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 Felicidades



-(SEDE FUSAGASUGA) -



TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD
RECONOCIMIENTO A LA GESTION	4
TOTAL GENERAL	4

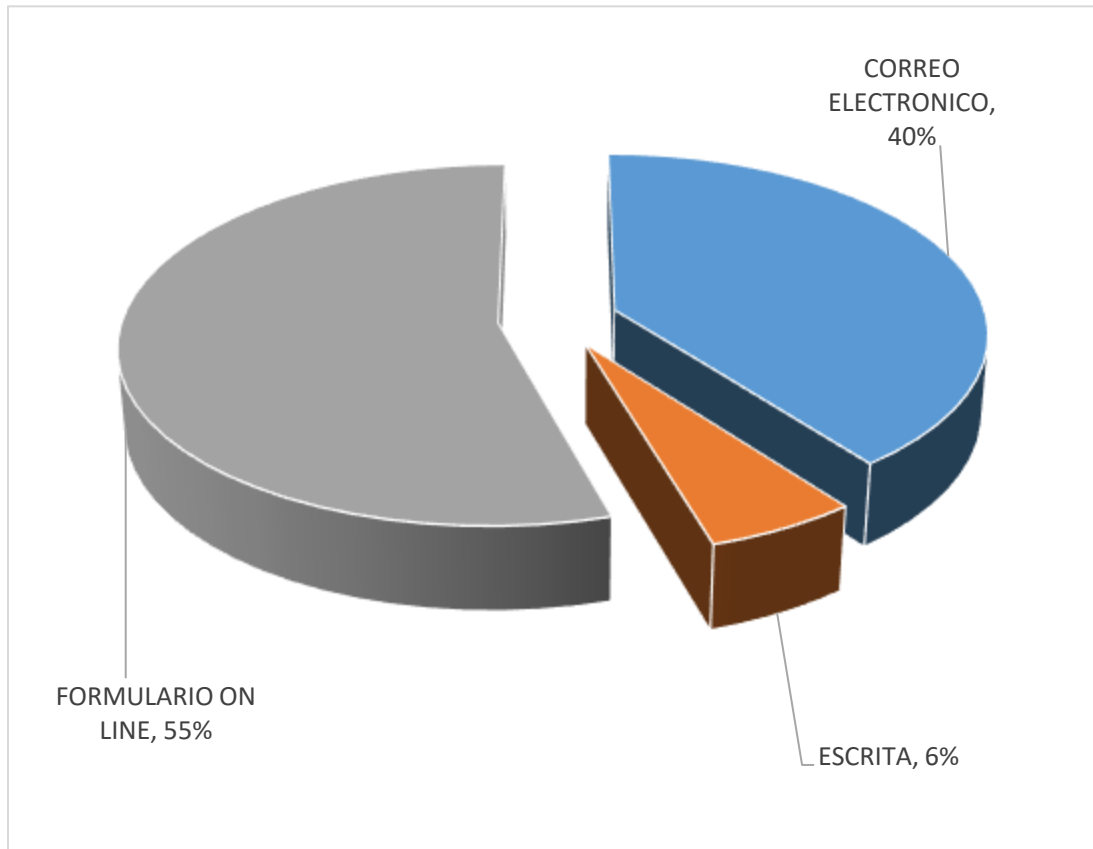
Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 4 felicitaciones realizadas por formulario online, donde se demuestra que la unidad regional más felicitada para este trimestre según la gráfica se encuentra en primer lugar la Seccional de Ubaté con un porcentaje del 75%, segundo lugar está la Extensión de Facatativá con un porcentaje del 25%, En donde la comunidad en general resalta la buena gestión y servicio de los funcionarios de las áreas de Sistemas y Tecnología, Bienestar Universitario y la Dirección Administrativa de la Extensión de Facatativá.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN / MEDIO DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICION	13	6	21	40
FELICITACION			4	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	63	4	67	134
QUEJA			2	2
RECLAMO	6	2	19	27
TOTAL GENERAL	82	12	113	207
PORCENTAJE	40%	6%	55%	

Tabla 10. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 1r. Trimestre 2023 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 55%, 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, Derechos de Petición y Reclamos, de los cuales se presentaron temas relacionados a solicitud de documentos, solicitud de certificado y constancia, ajuste de




-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 18 de 38
horarios, procesos académicos, devoluciones, acceso correo institucional, registro académico, entre otros.

Seguido tenemos identificados el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 40%, dado que es otro de los canales de comunicación dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general, pueden manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución, sin embargo, las peticiones más allegadas fueron peticiones de información, derechos de petición y reclamos, donde se identificó temas reiterativos a solicitud certificado de experiencia, verificación académica y de títulos, solicitud de documentos.

Y por último tenemos el medio escrito con un porcentaje de usabilidad del 6% siendo los medios presenciales (buzones físicos, oficinas de correspondencia mediante radicado) para este trimestre las peticiones que más se radicaron fueron derechos de petición, petición de información y reclamos con temas relacionados a investigación detrimento patrimonial, solicitud de documentos, y registro académico, entre otros.

5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

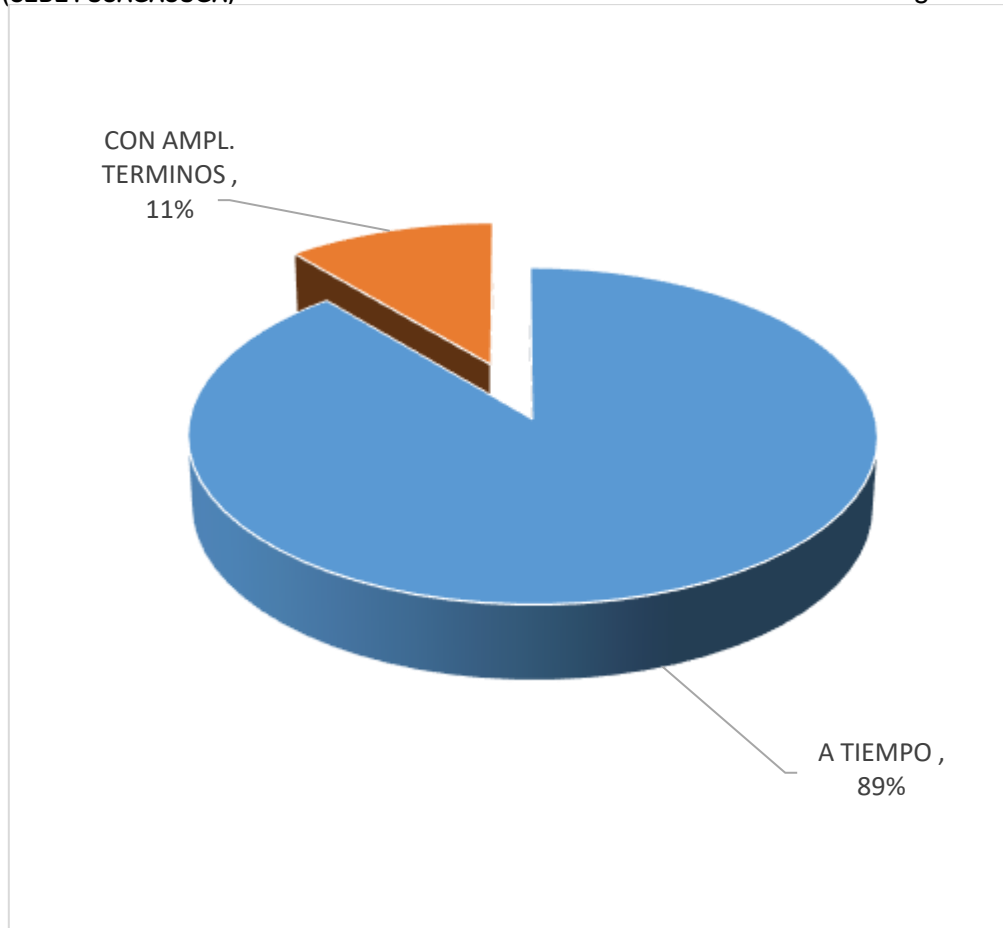
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2023 Fecha Final: 31-03-2023



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	39	19%	1	0%	40
FELICITACION	4	2%	0	0%	4
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	113	55%	21	10%	134
QUEJA	1	0%	1	0%	2
RECLAMO	27	13%		0%	27
TOTAL	184	89%	23	11%	207

Tabla 11. 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.

-(SEDE FUSAGASUGA)–

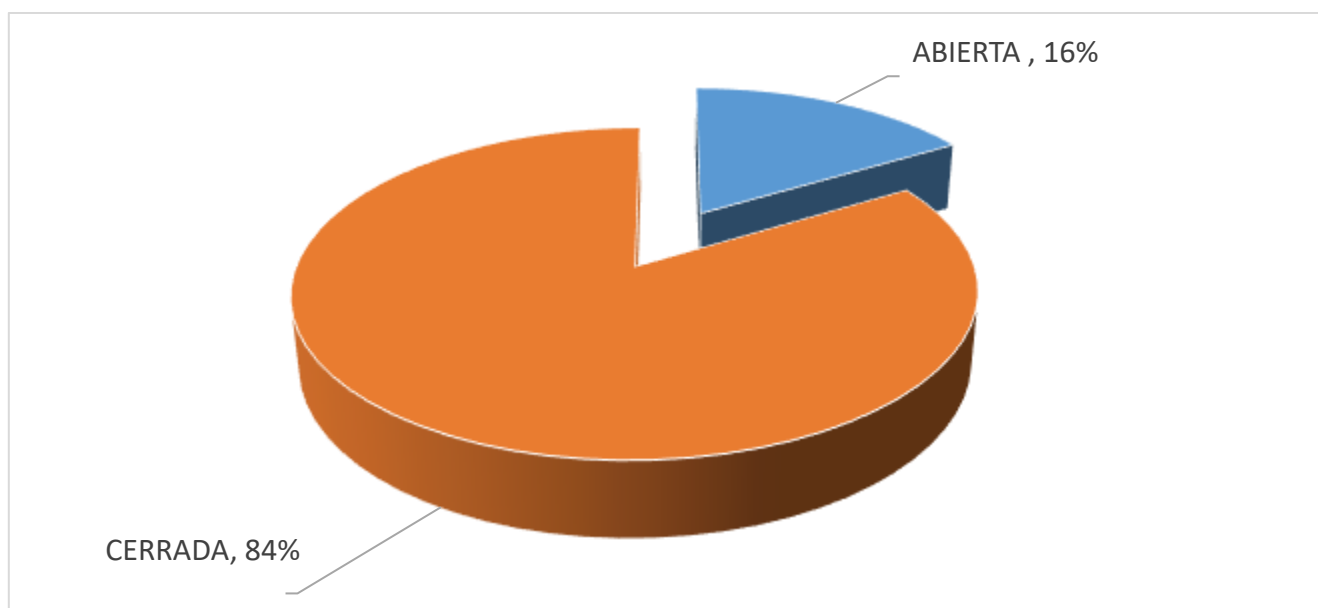
Página **20** de **38**

En este sentido, para el primer trimestre de 2023, 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 89% corresponde a 184 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 11% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requiere realizar una búsqueda manual de documentos físicos históricamente, como también que la información se debe construir con otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo, por lo que aún se encuentran dentro de los plazos establecidos para dar solución, 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	34	16%
CERRADA	173	84%
TOTAL	207	100%

Tabla 11. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

20



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 21 de 38

A la fecha de corte de 31 de marzo de 2023, se dio trámite y respuesta al 84% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 34 PQRSFyD, correspondientes al 16%.

Por consiguiente, el 84% 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 16% 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 y que estas ampliaciones fueron notificadas al ciudadano donde se informa que la respuesta dada no supera el tiempo inicial.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

Sistema de Atención e Información al Ciudadano	
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES	
Solicitud del reporte:	Fecha Inicial: 01-01-2023 Fecha Final: 31-03-2023
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	58
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	47
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	3
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	189
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	13
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	99
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	10
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	25
GESTIÓN GRADUADOS	12
GESTIÓN FINANCIERA	74
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	11
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2.887
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	47
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	9
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	10
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	75
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	23

Tabla 12. Reporte de Notificación

21

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 22 de 38

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 el cual ha sido muy eficiente.

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 primer trimestre 2023 se generaron 3.592 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión De Bienes Y Servicios 80%, Gestión Formación Y Aprendizaje 5%, y Gestión de Planeación Institucional 3%.

De igual manera se identificaron procesos que tuvieron menos notificaciones en cuanto a las alertas para dar contestación de las peticiones de los cuales fueron Gestión de Comunicaciones, Gestión Bienestar Universitario, Gestión Sistemas Integrados – Sga Y Gestión Ciencia, Tecnología E Innovación.

8. REPORTE DE CALIFICACION

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN	
	Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2023 Fecha Final: 31-03-2023	

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	16	26%
SE CUMPLE PLENAMENTE	45	74%

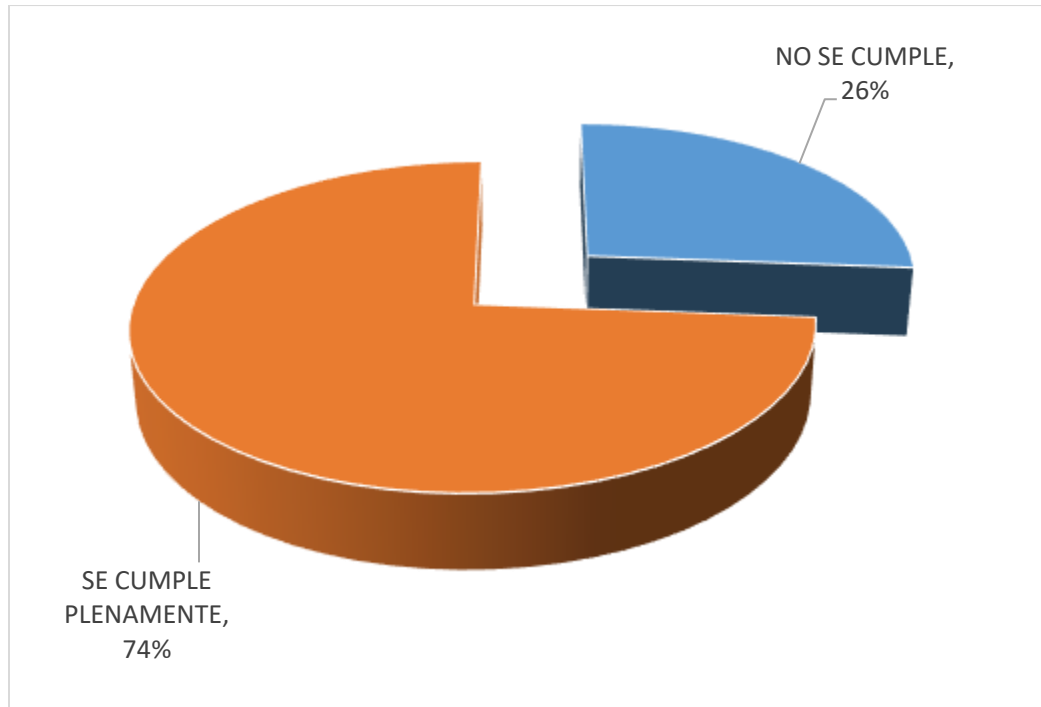
22

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*

TOTAL GENERAL	61	100%
---------------	----	------

Tabla 13. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQR SFYD Calificación

Se observa en la tabla No. 14, una participación de 61 usuarios correspondiente al 29% del total de las PQR SFYD tramitada en el primer trimestre 2023, 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 74% de 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 26% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con la respuesta dada por la universidad en cuanto a los requerimientos solicitados.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 24 de 38

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 respuestas puede ser positiva dado que la institución está regulada por normas gubernamentales y que debe dar estricto cumplimiento.

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 enero al 31 de marzo del 2023, con una participación de 11 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	91%
Población negra o afrocolombiana	1	9%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
Total general	11	100%

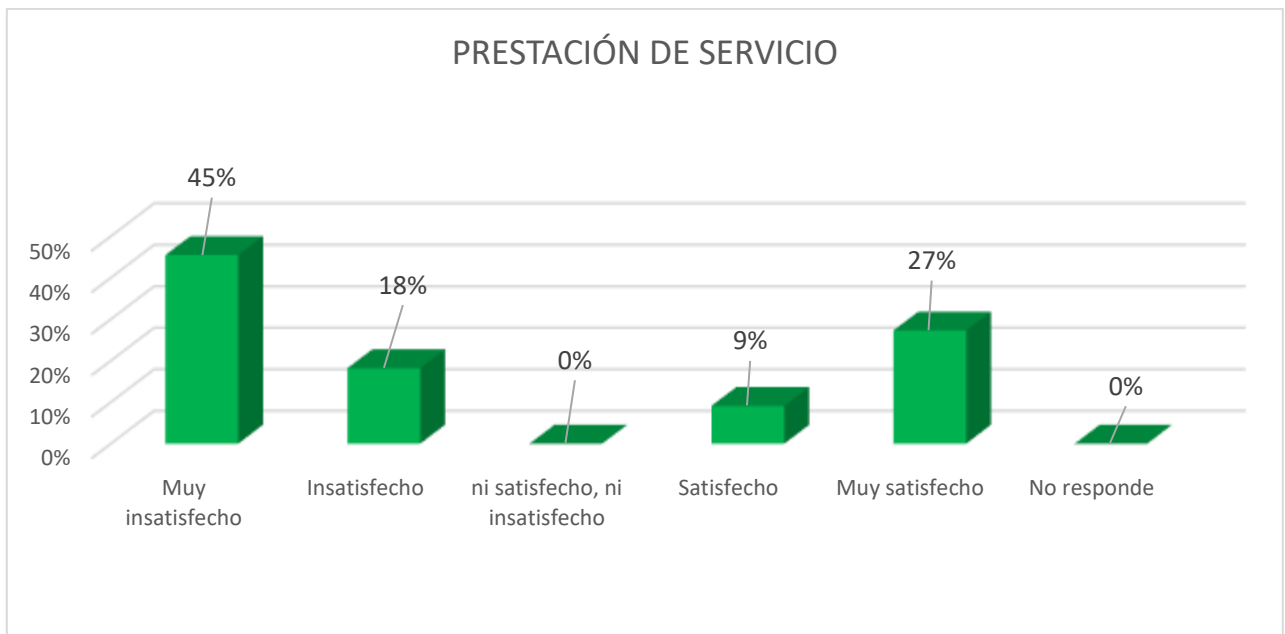
Tabla 14. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 15 se identificó que para este trimestre uno de los participantes en diligenciar la encuesta es de población negra y el

-(SEDE FUSAGASUGA) –
restante no pertenece a ningún grupo de población étnica de acuerdo a la información registrada por los mismos.

Página 25 de 38

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 64% 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.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

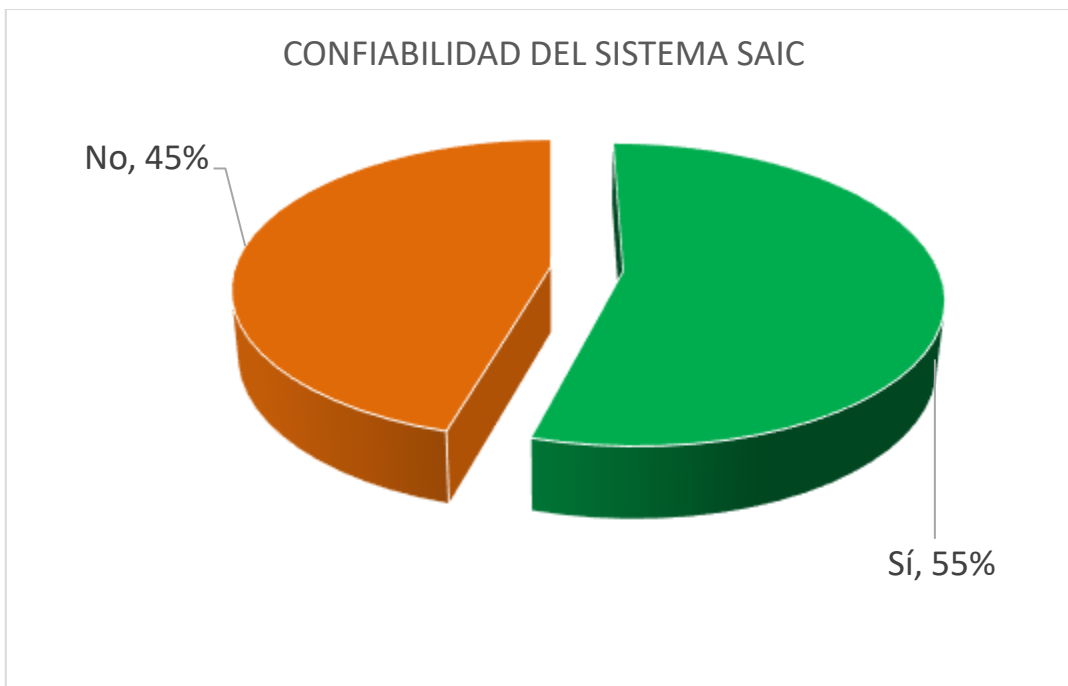
Página 26 de 38

Sin embargo, ante esta situación se pasó comunicación a la oficina de sistemas y tecnología para la revisión de las líneas telefónicas para poder brindar una buena atención a la comunidad.

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.

En cuanto a la satisfacción en la prestación del servicio se encontró un porcentaje del 36% de conformidad con el servicio prestado, dada que ha sido clara la información suministrada por la oficina Servicio de Atención al Ciudadano.

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

26



-(SEDE FUSAGASUGA) -

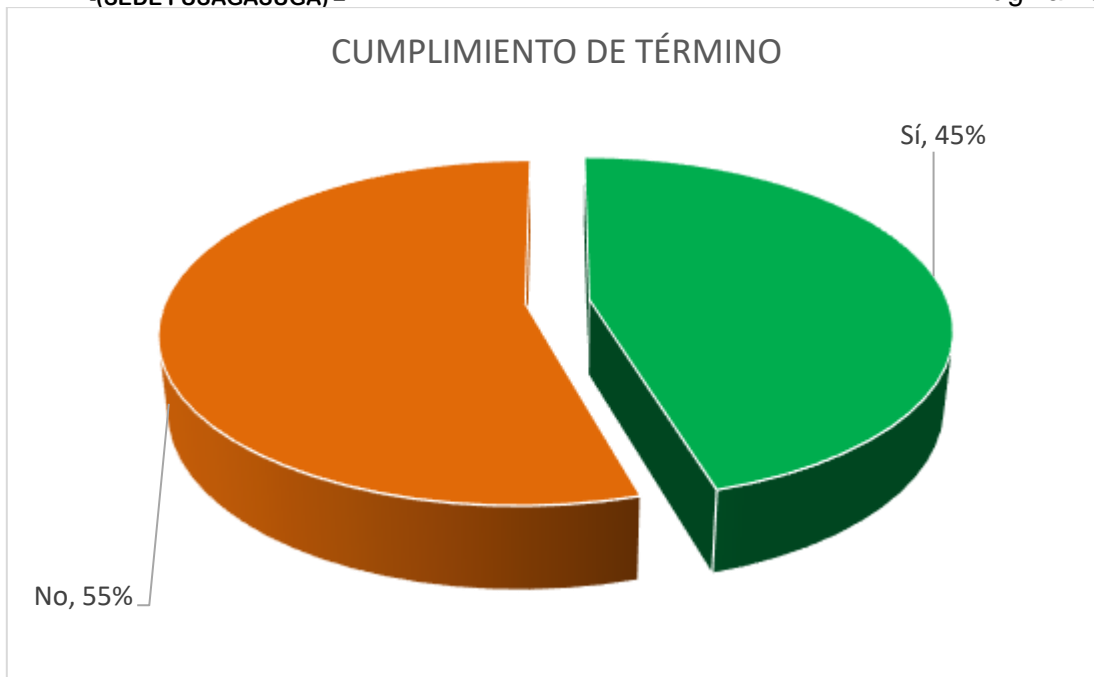
Página 27 de 38

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

Por consiguiente, con un porcentaje del 55% 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 informar cual es 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).

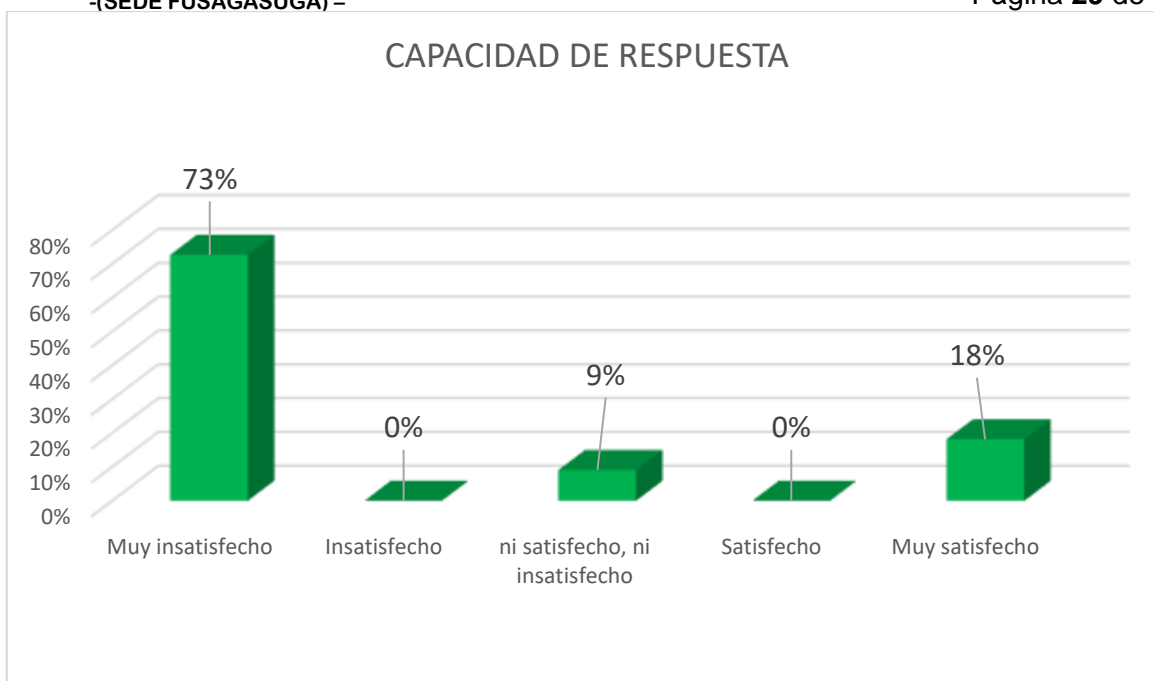


Gráfica 10. Cumplimiento de términos

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 45%, 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, sin embargo, tenemos que mejorar esta calificación, buscando otras estrategias.

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



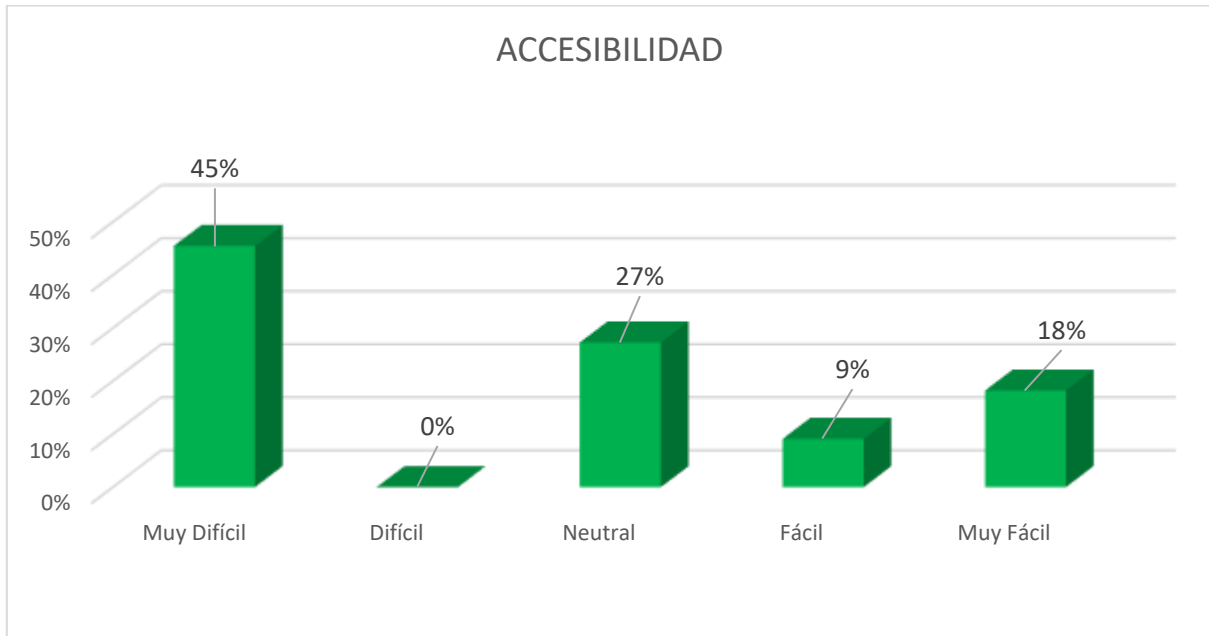
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta

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

Teniendo en cuenta la escala se toma como satisfecho las calificaciones realizadas entre 4 y 5 donde el resultado total de satisfacción es de un promedio del 18% 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)



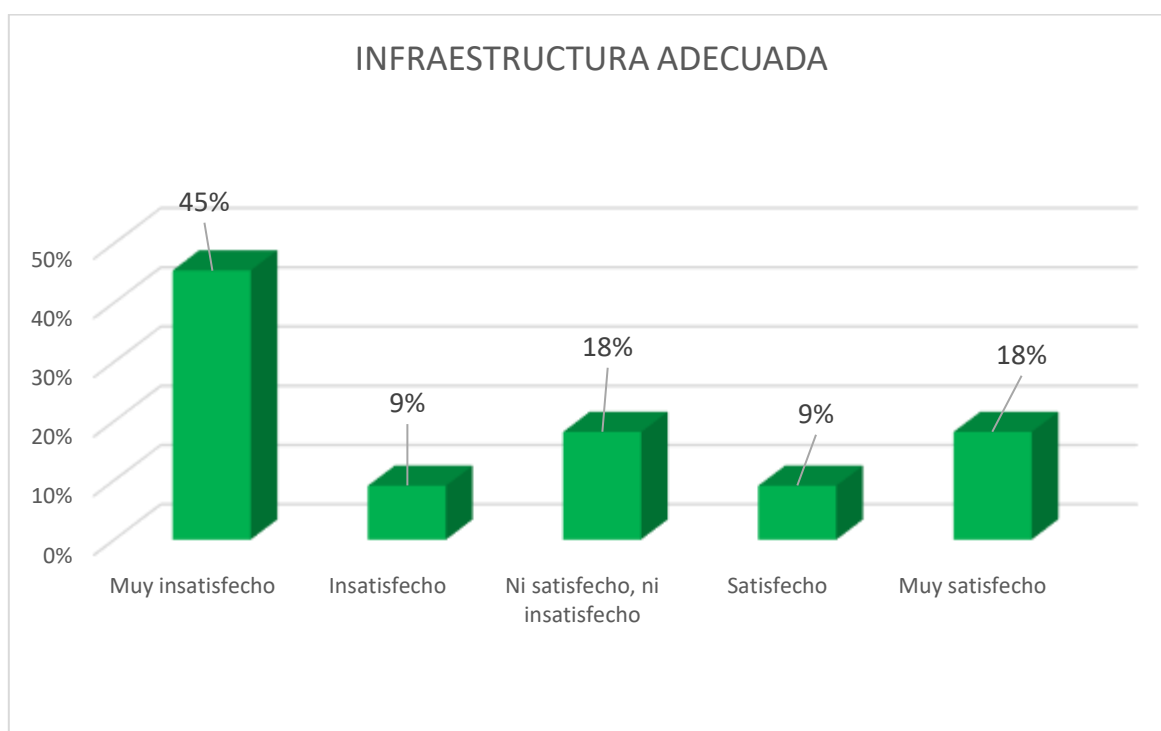
Gráfica 12. Accesibilidad

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 27% califican que el acceso fue facil, por otra parte, con un porcentaje del 27% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 45% 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

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 31 de 38
proceso en forma detallada, clara y precisa para realizar la PQRSFYD, como también se refleja en este link los diferentes mecanismos para la atención de peticiones.

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



Gráfica 13. Infraestructura adecuada

De acuerdo a esta pregunta se pretende identificar si la oficina de servicio de atención al ciudadano cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar un buen servicio a los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general, teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 27% de satisfacción, y un 45% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

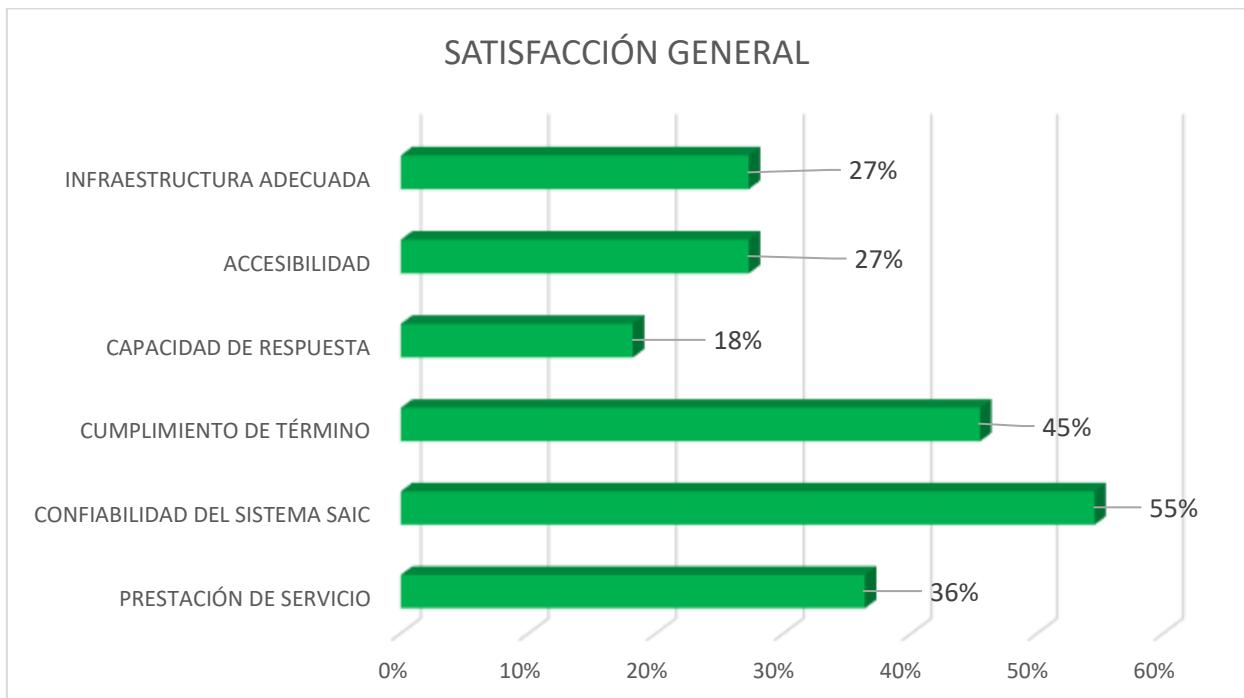


-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 32 de 38

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 primer trimestre de 2023, 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 36%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 55%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 45%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 18%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 27% y la infraestructura con que cuenta el proceso



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **33** de **38**
de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 27%.

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.



-(SEDE FUSAGASUGA) -



9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2023, se recibió un total de 207 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 primer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al primer trimestre del año 2022, lo cual se dio en un porcentaje del 28%, esta disminución se ve reflejado en las consultas de tratamiento de datos personales, reclamos, derechos de petición y felicitaciones

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se identificó con mayor usabilidad el formulario online, con un porcentaje del 55%, y el medio escrito con un 6% 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.

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

Dentro de las peticiones de información instauradas por la ciudadanía se encontró que la ciudadanía tiene preferencia en temas de: solicitud certificado de experiencia, solicitud de



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **35** de **38**
 documentos, solicitud de certificado y constancia, verificación académica y de títulos, devoluciones, solicitud de reingreso, procesos académicos.

Que para este trimestre se realizaron 3.592 notificaciones a los procesos que se le asignaron peticiones para dar respuesta de fondo, en donde el proceso de bienes y servicios fue el de mayor número de notificaciones.

Que la ciudadanía dentro de la encuesta de satisfacción manifiesta la importancia de una buena comunicación, por tanto, se solicitó a la dirección de sistemas y tecnología la revisión de las líneas telefónicas..

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

Cordialmente,

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

SONIA AREVALO VALDES

Gestión Servicio de Atención al Ciudadano
 Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7