



-(SEDE FUSAGASUGA) -



# INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2023

## PERIODO 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2023

### UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –



## tabla de contenido

<b>INTRODUCCION</b> .....	1
<b>1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21</b> .....	3
<b>PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2023</b> .....	3
1.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR .....	4
1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS .....	5
1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN .....	6
1.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN. ....	7
<b>2. REPORTE DE PQRSFyD POR AREA</b> .....	7
<b>3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS</b> .....	8
<b>PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO EL 2023</b> .....	8
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS .....	10
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN .....	11
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN .....	12
3.4. FELICITACIONES .....	14
3.5. SUGERENCIAS .....	15
3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES .....	15
<b>4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN</b> .....	16
<b>5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS</b> .....	18
<b>6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS</b> .....	19
<b>7. REPORTE DE NOTIFICACIONES</b> .....	21
<b>8. REPORTE DE CALIFICACION</b> .....	22
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN .....	23
<b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	33



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

Página 3 de 37

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

**LISTA DE GRÁFICOS**

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 1 de 37

## INTRODUCCION

Durante el trimestre analizado, la gestión realizada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano muestra a continuación la discriminación estadística del proceder presentado para dicho periodo dentro del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca**, el cual detalla el comportamiento de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, de igual manera se evidencia el resultado obtenido por el trabajo realizado de las diferentes áreas que componen nuestra institución, cumpliendo con los procedimientos establecidos al interior de la academia y de acuerdo al Sistema de Calidad, lo anterior, con el fin de dar solución a cada una de las solicitudes instauradas por los ciudadanos en cumplimiento a las siguientes normas:

- **La Ley 190 de 1995**, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- **Decreto 2232 de 1995** en sus Art., 7, 8, 9 y 10, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos
- **Ley 1437 de enero de 2011**, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1755 de junio 30 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- **Resolución 160 del 06 de noviembre de 2014** de la Universidad de Cundinamarca por medio de la cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano

1

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 2 de 37

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

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

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

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados y tramitados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), donde se asignara por competencia el funcionario del área correspondencia quien es responsable en dar la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y normas internas, quien enviará la respectiva contestación para informar al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto.

2

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





-(SEDE FUSAGASUGA) –



Página 3 de 37

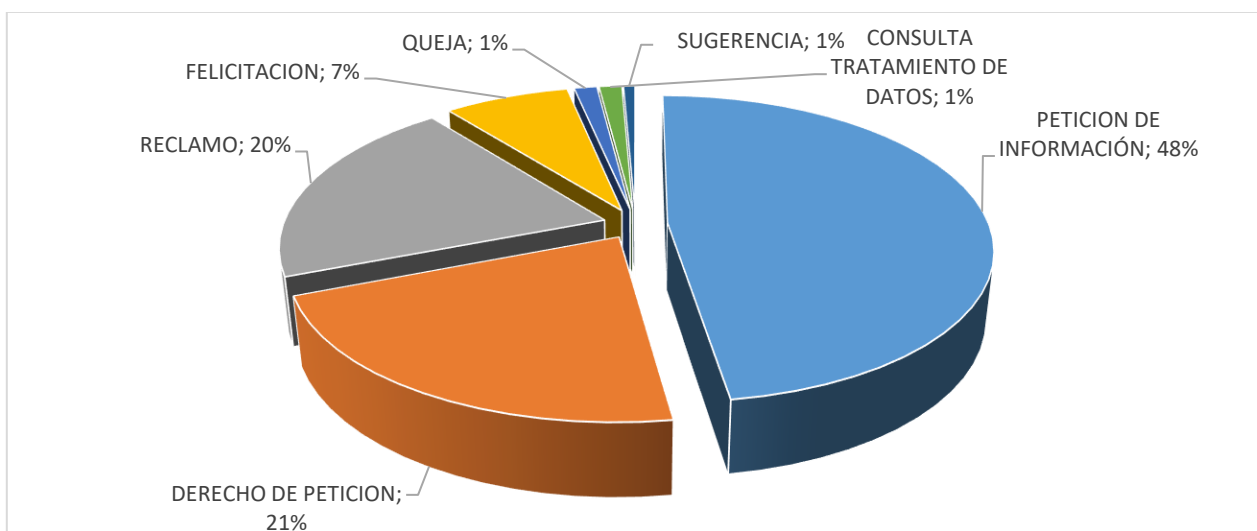
Es así, como a lo largo del presente informe se da cuenta de las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, Felicitaciones y/o denuncias recibidos en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y Extensiones. En esta medida,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

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

PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2023

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACIÓN	71	48%
DERECHO DE PETICION	32	21%
RECLAMO	30	20%
FELICITACION	11	7%
QUEJA	2	1%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	1%
SUGERENCIA	1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

3

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 4 de 37

Durante el 1 de abril al 30 de junio del 2023, se recibió un total de 149 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 149 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información con un total de 71 solicitudes, que corresponde al 48% del total de las solicitudes y que la gran mayoría están relacionadas a solicitud de documentos, información académica, solicitud de reingreso, certificación de experiencia, proceso de selección y certificación de experiencia.

Seguido se encuentra los derechos de petición con un total de 32 solicitudes que corresponde al 21% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a proceso de selección, verificación académica y de títulos, reserva de cupo, solicitud de reingreso, solicitud opción de grado, pago contrato y registro materias.

Por ultimo tenemos los reclamos con un total de 30 solicitudes que corresponde al 20% del total de las peticiones interpuesta a la institución y que están relacionadas a mantenimiento gimnasio, inconveniente aulas virtuales, inconformidad por jurado, inconformidad académica y inconveniente plataforma caracterización.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 2do trimestre 2022 y 2do 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.

4

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 5 de 37

TIPO DE PETICIÓN	II TRIM. 2022	II TRIM. 2023
PETICION DE INFORMACIÓN	78	71
DERECHO DE PETICION	37	32
RECLAMO	28	30
FELICITACION	8	11
QUEJA	4	2
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	2
SUGERENCIA	0	1
DENUNCIA	1	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>158</b>	<b>149</b>

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución del 6% en el 2do. Trimestre del 2023 esto en comparación con el 2do. Trimestre 2022. Donde se demuestra claramente una disminución significativa en las peticiones de información, derechos de petición y quejas.

Solo se presentó un leve incremento en los reclamos donde el mayor número de manifestaciones está relacionado al mantenimiento del Gimnasio.

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

A continuación, se presenta tabla desglosada donde se identifica dentro de este trimestre cual ha sido el mes con mayor número de solicitudes interpuestas por la ciudadanía en el 2do trimestre 2023, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFyD

TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			2	2
DERECHO DE PETICION	6	18	8	32
FELICITACION		9	2	11
PETICION DE INFORMACIÓN	19	23	29	71
QUEJA		1	1	2
RECLAMO	11	12	7	30
SUGERENCIA	1			1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>37</b>	<b>63</b>	<b>49</b>	<b>149</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>25%</b>	<b>42%</b>	<b>33%</b>	

5





-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 6 de 37

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 42% de las PQRSFYD fueron instauradas en su mayoría en el mes de mayo, en donde se presentó un mayor número de peticiones de información donde se requieren a la institución la siguiente información proceso de selección, reconocimiento a la gestión del sistema ambiental, solicitud de reingreso, reserva de cupo, procesos académicos, reconocimiento a la buena labor.

Seguido con un porcentaje del 33% se encuentra el mes de junio donde se identificó que para este mes las peticiones más allegadas por parte de la ciudadanía fueron peticiones de información en el que lo más reiterativo eran las solicitudes de certificado laboral, certificación de experiencia, solicitud de documentos, proceso de selección, verificación académica y de títulos, calificaciones, solicitud de información, inconveniente plataforma caracterización y solicitud de reingreso.

Y por último se encuentra el mes de abril con un porcentaje del 25%, donde se evidencio que el mayor número de solicitudes están relacionadas a peticiones de información y reclamos donde se trató temas de información académica, mantenimiento de los gimnasios, certificación de experiencia y solicitud de documentos.

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

De acuerdo al reporte general del segundo trimestre 2023, no se realizaron traslados de solicitudes a otras entidades teniendo en cuenta que la mayoría fueron casos académicos y administrativos que fueron resueltos por los funcionarios competentes de la Universidad de Cundinamarca.



-(SEDE FUSAGASUGA) –



Página 7 de 37

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

Una vez revisado el reporte que se generó para este trimestre de las peticiones de información interpuestas por los ciudadanos donde solicitaron acceso a la información; se encontró que todas las solicitudes de información se dio respuesta y se entregó los documentos respectivos dado que la información solicitada era de propiedad del titular como son constancias de estudio, certificados de notas, laborales, documentos del titular, certificaciones contractuales, o requerían información pública los cuales fueron suministrados por las áreas correspondientes teniendo en cuenta el cumplimiento a la ley 1581 de 2012.

### 2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	2	10		19		6		37	25%	25%
OFICINA DE COMPRAS				9				9	6%	31%
CENTROS DE COMPUTO			4			5		9	6%	37%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		1		5		2		8	5%	42%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA		2		4		2		8	5%	48%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO		1	1			4	1	7	5%	52%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		2		2		3		7	5%	57%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		1		5				6	4%	61%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL		1	4					5	3%	64%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		1		4				5	3%	68%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		1		4				5	3%	71%
SECRETARIA GENERAL		2		2				4	3%	74%
OFICINA DE TESORERIA				2		1		3	2%	76%
DIRECCION DE INVESTIGACION		2		2		1		3	2%	78%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO					2			2	1%	79%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			1	1				2	1%	81%
SERVICIOS TECNOLOGICOS						2		2	1%	82%
BIBLIOTECA						2		2	1%	83%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA				2				2	1%	85%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						1		1	1%	85%
DIRECCION DE POSGRADOS				1				1	1%	86%
OFICINA DE CONTABILIDAD				1				1	1%	87%
DIRECCION JURIDICA				1				1	1%	87%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL						1		1	1%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA		1						1	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA		1						1	1%	89%
EQUIDAD Y DIVERSIDAD				1				1	1%	90%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL		1						1	1%	91%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLITICAS				1				1	1%	91%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL		1						1	1%	92%
FACULTAD DE INGENIERIA		1						1	1%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA ZOOTECNIA				1				1	1%	93%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1					1	1%	94%
DIRECCION FINANCIERA		1						1	1%	95%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				1				1	1%	95%
RECHADAS POR DUPLICADO		2		5				7	5%	100%
TOTAL GENERAL	2	32	11	71	2	30	1	149	100%	200%

Tabla 4. Reporte Por área

7

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

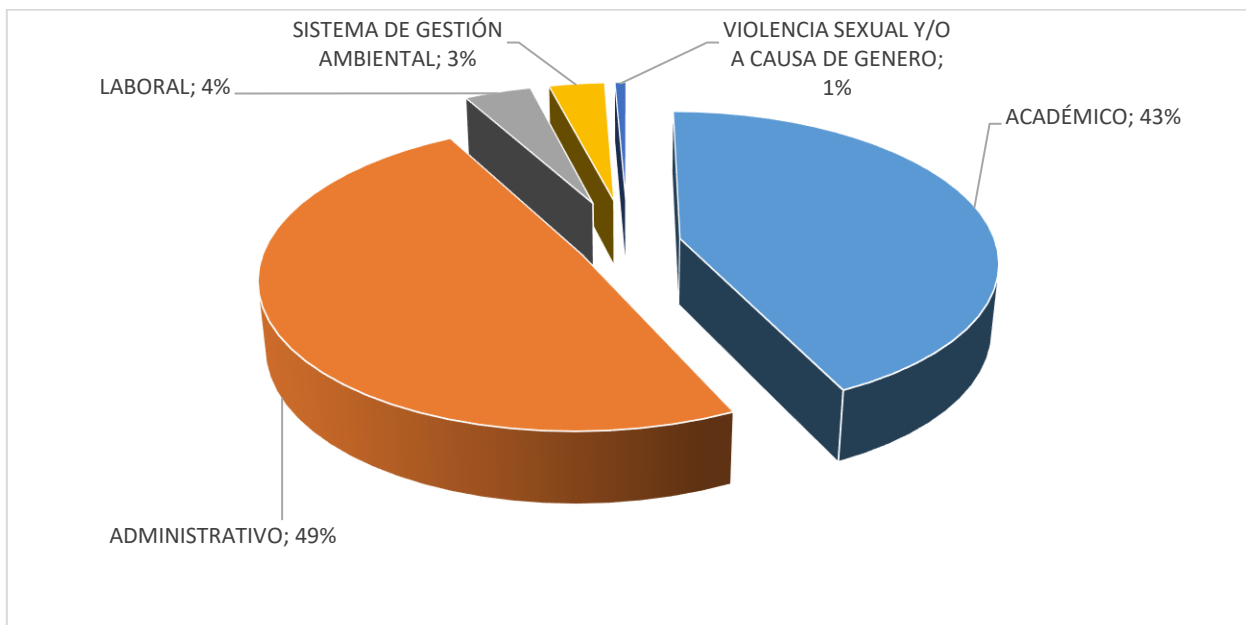
Página 8 de 37

El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFyD fue la Oficina de admisiones y registro quienes atendieron un total de 37 solicitudes y que en su mayoría fueron proceso de selección, verificación académica y de títulos e información académica.

En segundo lugar, se encuentra la oficina de compras quienes atendieron y dieron respuesta a 9 solicitudes con temas relacionados a: certificaciones de experiencias que solicitan las empresas que prestan un servicio a la Universidad de Cundinamarca.

Y por último se encuentra centros de cómputo con un total de 9 solicitudes en donde los temas más reiterativos están relacionados a: reconocimiento a la buena labor, reconocimiento a la gestión, apoyo en biblioteca, cumplimiento de horario, uso de espacios académicos, horario biblioteca posgrado y préstamo salas.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO EL 2023



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto

8

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 9 de 37

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

TIPO DE PETICIÓN	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	VIOLENCIA SEXUAL Y/O A CAUSA DE GENERO	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS		2				2
DERECHO DE PETICION	13	18	1			32
FELICITACION		6		5		11
PETICION DE INFORMACIÓN	42	25	4			71
QUEJA		1			1	2
RECLAMO	9	20	1			30
SUGERENCIA		1				1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>64</b>	<b>73</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>149</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>43%</b>	<b>49%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	

Tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se puede decir que la categoría administrativa para este trimestre tuvo un porcentaje del 49% en donde se presentaron 73 solicitudes, en su gran mayoría relacionados con temas de certificación de experiencia, solicitud de documentos, verificación académica y de títulos, certificación de experiencia, mantenimiento gimnasio, reconocimiento a la buena labor y reserva de cupo.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 43% que corresponde a 64 solicitud en donde se encontraron temas relacionados a proceso de selección, solicitud de reingreso, información académica, procesos académicos, solicitud de documentos, calificaciones y inconveniente aulas virtuales.

Por otra parte, también se encontraron los asuntos laborales, sistema de gestión ambiental y sexual y/o a causa de género, con los correspondientes porcentajes 4%, 3% y 1% que corresponden a 6, 5 y 1 en donde se identificó los siguientes temas: reconocimiento a la gestión del sistema ambiental, solicitud certificado laboral, revisión fondo de pensión, acoso y pago contrato.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 10 de 37

**3.1. QUEJAS Y RECLAMOS**

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
MANTENIMIENTO GIMNASIO	4	13%	13%
INCONVENIENTE AULAS VIRTUALES	3	9%	22%
INCONFORMIDAD POR JURADO	2	6%	28%
INCONFORMIDAD ACADEMICA	2	6%	34%
INCONVENIENTE PLATAFORMA CARACTERIZACIÓN	2	6%	41%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	3%	44%
REVISIÓN CALIFICACIONES	1	3%	47%
DEVOLUCIÓN	1	3%	50%
HORARIO BIBLIOTECA POSGRADO	1	3%	53%
SERVICIO TELEFONICO	1	3%	56%
APLICACIÓN BENEFICIO GOBERNACION	1	3%	59%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	3%	63%
APOYO EN BIBLIOTECA	1	3%	66%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	3%	69%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	1	3%	72%
REVISIÓN FONDO DE PENSIÓN	1	3%	75%
INCONVENIENTE DESCARGUE DE DOCUMENTOS	1	3%	78%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	3%	81%
ACOSO	1	3%	84%
SOLICITUD CERTIFICADO INVESTIGACIÓN	1	3%	88%
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUTURA	1	3%	91%
USO DE ESPACIOS ACADEMICOS	1	3%	94%
CUMPLIMIENTO DE HORARIO	1	3%	97%
PRESTAMO SALAS	1	3%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 6. Quejas y reclamos

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

Una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que una de las causas identificadas con más reiteración está relacionado con la inconformidad en cuanto al mantenimiento de las máquinas que se encuentran en los gimnasios que tiene la universidad, dado que estas se encuentran en mal estado, por lo tanto, es importante establecer un plan preventivo de mantenimiento a esto escenarios para evitar el deterioro de los mismos, ya que son lugares de mayor usabilidad por parte de la comunidad universitaria.

10





-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 11 de 37

Otra de las causas que se identificó fue el inconveniente en el acceso a las aulas virtuales en donde los estudiantes manifestaban que presentaban dificultad al ingresar para poder revisar las notas.

### 3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
PROCESO DE SELECCIÓN	5	16%	16%
VERIFICACIÓN ACADÉMICA Y DE TÍTULOS	4	13%	29%
RESERVA DE CUPO	3	10%	39%
SOLICITUD DE REINGRESO	2	6%	45%
SOLICITUD OPCIÓN DE GRADO	2	6%	52%
PAGO CONTRATO	2	6%	58%
REGISTRO MATERIAS	2	6%	65%
RECAUDO PENSIÓN	1	3%	68%
PROCESOS ACADÉMICO	1	3%	71%
INCONVENIENTE ACCESO PLATAFORMA	1	3%	74%
VERIFICACIÓN DE DATOS PERSONALES	1	3%	77%
SOLICITUD EVALUACIÓN	1	3%	81%
DEVOLUCIÓN ICETEX	1	3%	84%
SOLICITUD REINGRESO	1	3%	87%
REQUISITOS CONVOCATORIA	1	3%	90%
MANTENIMIENTO GIMNASIO	1	3%	94%
REINGRESO	1	3%	97%
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	1	3%	100%
Total general	31	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 31 solicitudes de tipo Derechos de Petición, correspondientes al 21% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, las cuales fueron radicadas en su mayoría mediante formulario online, correo electrónico y escrita.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: los procesos de selección en donde la ciudadanía manifestaba no encontrarse en los listados de preseleccionados, sin embargo, la oficina de admisiones y registro les informaron el por qué no salieron en este listado.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 12 de 37

Por otra parte, se identificó con mayor reiteración las solicitudes de verificación de títulos académicos, los cuales requerían las empresas para los procesos de contratación de personal y dar pronta vinculación.

### 3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	8	11%	11%
INFORMACIÓN ACADÉMICA	7	10%	21%
SOLICITUD DE REINGRESO	6	8%	30%
CERTIFICACION DE EXPERIENCIA	5	7%	37%
PROCESO DE SELECCIÓN	5	7%	44%
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	4	6%	49%
CERTIFICACION LABORAL	3	4%	54%
PROCESOS ACADEMICO	3	4%	58%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	3	4%	62%
CALIFICACIONES	3	4%	66%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	2	3%	69%
SOLICITUD DE CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%	70%
RESULTADAS PRUEBA SELECCION	1	1%	72%
GRATUIDAD	1	1%	73%
ACTUALIZACIÓN DATOS PERSONALES	1	1%	75%
CURSOS INTERSEMESTRALES	1	1%	76%
INFORMACIÓN PROCESO DE INSCRIPCIÓN	1	1%	77%
CAMBIO OPCION DE GRADO	1	1%	79%
CONFIRMACION PRUEBAS ECAES	1	1%	80%
REGISTRO MATERIAS	1	1%	82%
REQUISITOS MATRICULA	1	1%	83%
APLICACIÓN CERTIFICADO ELECTORAL	1	1%	85%
REVISIÓN CALIFICACIONES	1	1%	86%
ACTUALIZACIÓN CARACTERIZACIÓN	1	1%	87%
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	1	1%	89%
PRACTICAS LABORALES	1	1%	90%
DESCUENTO ELECTORAL	1	1%	92%
PROCESO DE GRADO	1	1%	93%
SOPORTE GRATUIDAD	1	1%	94%
INFORMACION PROGRAMA ACADEMICO	1	1%	96%
VERIFICACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	1	1%	97%
OPCIONES DE GRADO	1	1%	99%
PERDIDA DE CALIDAD	1	1%	100%

12



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 13 de 37

Total general	71	100%	200%
---------------	----	------	------

Tabla 8. Petición de Información

En cuanto al comportamiento de las peticiones de información, para este trimestre se recibieron un total de 71 requerimientos que fueron allegados en su mayoría por formulario online, correo electrónico y escrita.

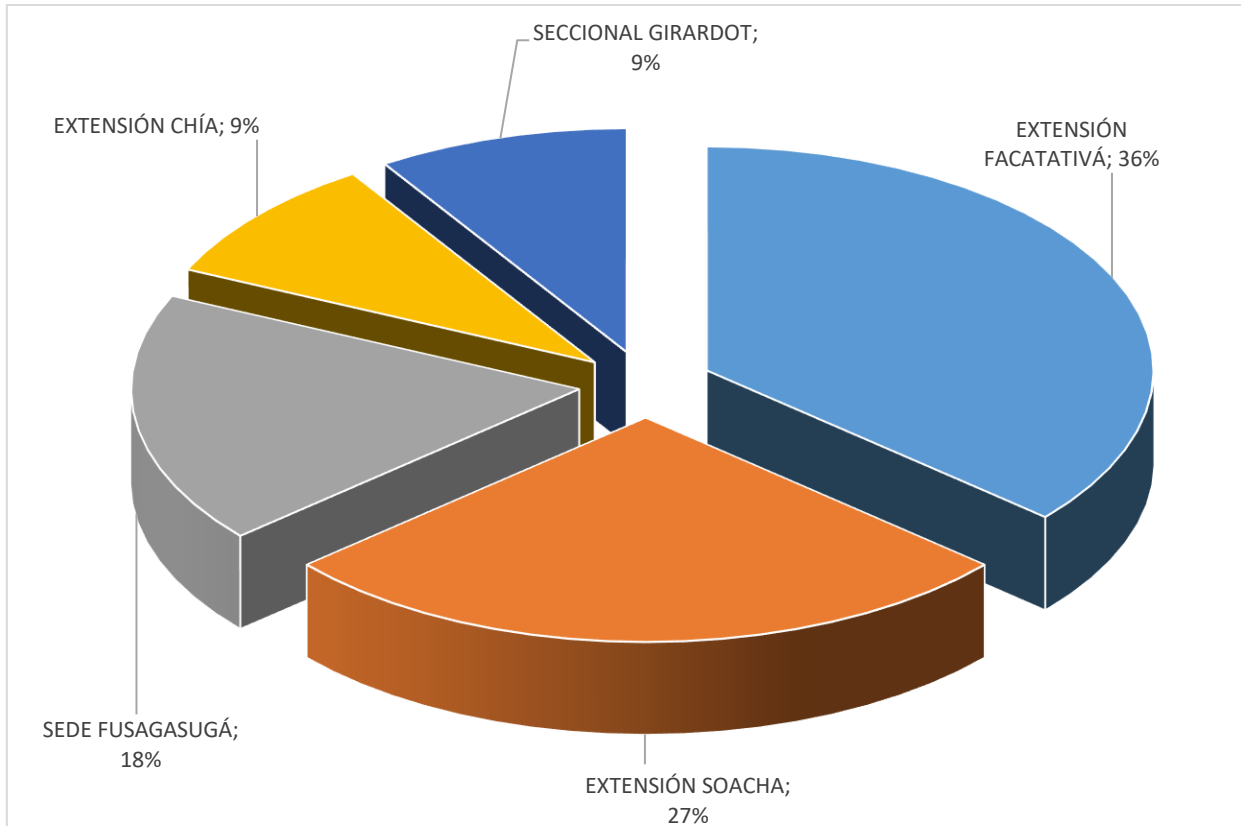
Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría se encontraron que la solicitud de documentos son las más requeridas por la ciudadana teniendo en cuenta que son documentos que solicitan para tramites en otras entidades como son los contenidos programáticos, resoluciones y documentos públicos.

Otro de las solicitudes encontradas está el requerimiento de información académica donde quieren saber más sobre los programas que ofrece la universidad, de igual manera, se identificó la presentación de solicitud de reingreso en donde necesitaban saber cuál es trámite que se debe hacer para este tipo de solicitudes, otra de las peticiones que requerían eran las certificaciones de experiencia de las empresas que necesitan como soporte a otros trámites que están relacionados a contratación.

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

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

Página 14 de 37



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN DEL SISTEMA AMBIENTAL	5
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	3
RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN CGCA	2
RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>11</b>

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 11 felicitaciones realizadas por medio del formulario online, los cuales fueron direccionadas a la sede, seccionales y extensiones correspondientes, en donde se demuestra que la unidad regional más felicitada para este trimestre según la gráfica se encuentra en primer lugar la Extensión de Facatativá con un

14



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 15 de 37  
 porcentaje del 36%, segundo lugar la Extensión de Soacha 27%, y tercer lugar está la Sede Fusagasugá con un 18% En donde la comunidad resalta la buena gestión y servicio de los funcionarios.

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

### 3.5. SUGERENCIAS

Para este trimestre se presenta una sugerencia que está relacionada con el mantenimiento de las máquinas que se encuentran en el gimnasio las cuales según lo manifestado se encuentran en mal estado.

### 3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

TIPO: TRATAMIENTO DE DATOS	CANTIDAD
CARACTERIZACIÓN	1
ACTUALIZACIÓN	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2</b>

*Tabla 10. Consulta tratamiento de datos*

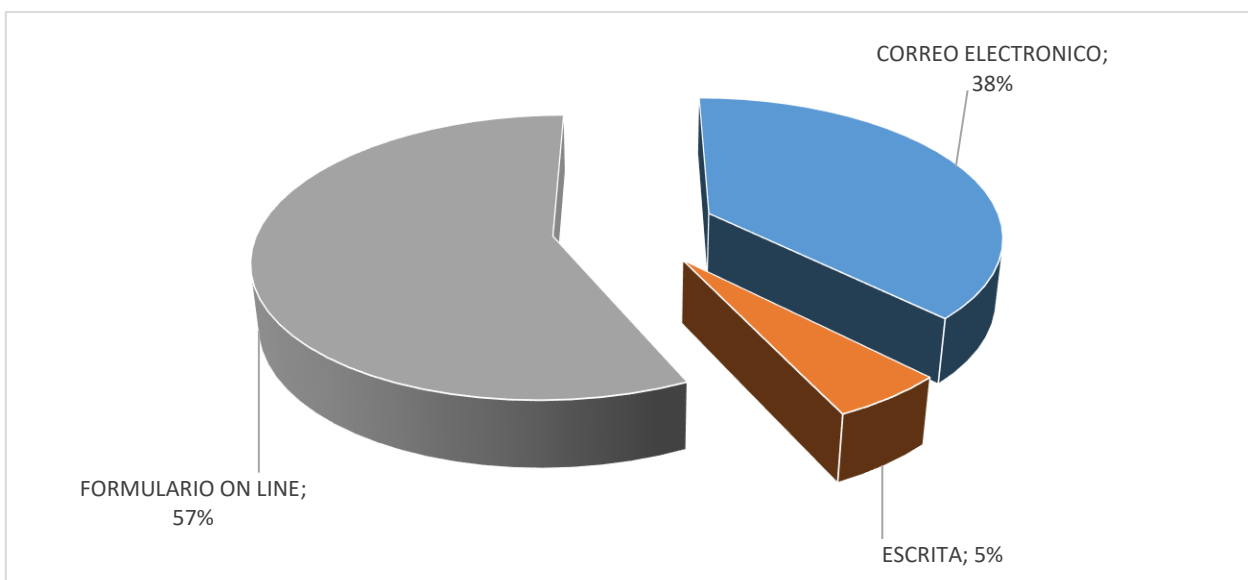
Como ajuste al procedimiento SACP01 atención a peticiones, quejas y reclamos, se establece dentro del sistema un nuevo tipo de solicitud el cual está relacionado a todo el tema de consultas de tratamiento de datos personales donde se destaca el tema como la información de la caracterización y la actualización de los datos que reposan en las bases de datos de la Universidad.



#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN / MEDIO RADICADO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			2	2
DERECHO DE PETICION	15	6	11	32
FELICITACION			11	11
PETICION DE INFORMACIÓN	34	1	36	71
QUEJA	1		1	2
RECLAMO	6		24	30
SUGERENCIA		1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>85</b>	<b>149</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>38%</b>	<b>5%</b>	<b>57%</b>	

Tabla 11. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 2do. Trimestre 2023 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 57%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 17 de 37

[www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos desde 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, Quejas y Reclamos, de los cuales se presentaron temas relacionados a solicitud de reingreso, información académica, reconocimiento a la gestión del sistema ambiental, solicitud de documentos, reconocimiento a la buena labor, inconveniente aulas virtuales, reserva de cupo y solicitud certificado laboral.

Seguido tenemos el correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) con un porcentaje de usabilidad del 38%, dado que es otro de los canales de comunicación dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general puedan manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución, por medio de este mecanismo la ciudadanía interpuso peticiones como consulta tratamiento de datos, derecho de petición, felicitación, petición de información y queja, donde se identificó temas reiterativos a proceso de selección, verificación académica y de títulos, certificación de experiencia, solicitud de documentos, mantenimiento de los gimnasios y calificaciones.

Otro de los medios utilizados e identificados fue el medio escrito siendo los medios presenciales (buzones físicos, oficinas de correspondencia mediante radicado) los cuales se presentaron en un porcentaje del 5%. Este ha sido otro de los medios usados por la comunidad en general, dado que por el desarrollo de las actividades presenciales en la Universidad de Cundinamarca se empezó a utilizar.

Dentro de este medio se identificaron las solicitudes radicadas de tipo derechos de petición, petición de información y sugerencia donde las manifestaciones realizadas estaban asociadas a proceso de selección, verificación de datos personales, solicitud de documentos, mantenimiento gimnasio y pago contrato.

17

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


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



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 18 de 37


## 5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

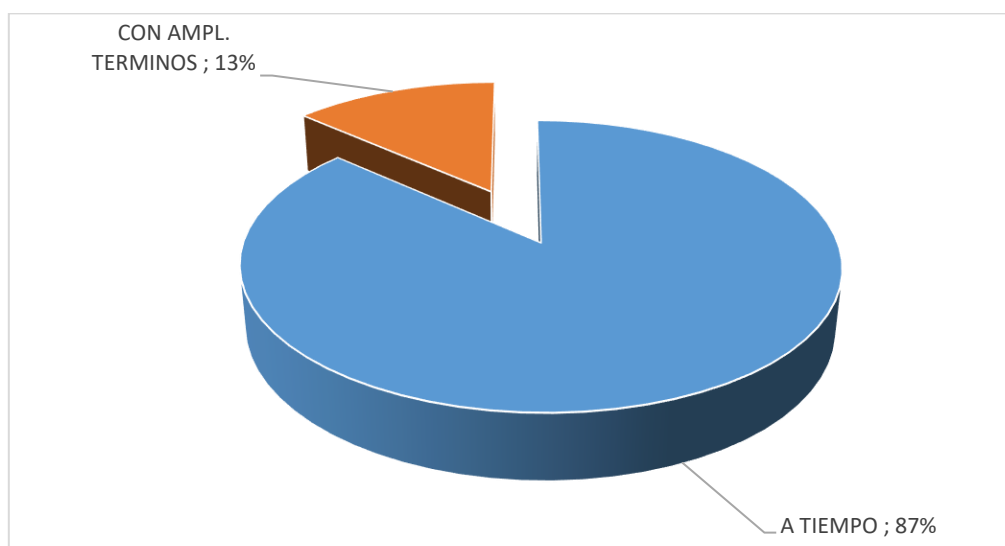
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2023 Fecha Final: 30-06-2023



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
	CANTIDAD	Porcentaje	CANTIDAD	Porcentaje	
DERECHO DE PETICIÓN	28	19%	4	3%	32
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	59	40%	12	8%	71
RECLAMO	27	18%	3	2%	30
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	1%	0	0%	2
FELICITACIÓN	11	7%	0	0%	11
SUGERENCIAS	1	1%	0	0%	1
QUEJAS	1	1%	1	1%	2
<b>TOTAL</b>	<b>129</b>	<b>87%</b>	<b>20</b>	<b>13%</b>	<b>149</b>

Tabla 12. 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

18

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 19 de 37

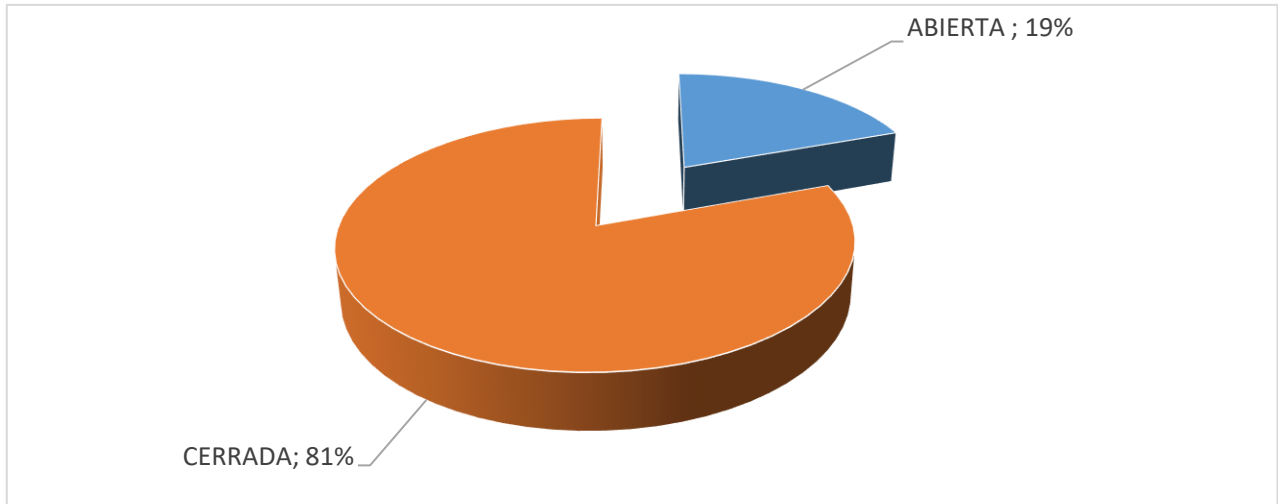
e información al Ciudadano se tiene parametrizado con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder.

En este sentido, para el segundo trimestre de 2023, todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, consultas de tratamiento datos personales, sugerencias y felicitaciones) se cumplió en términos de ley en un 87% corresponde a 129 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 13% solicitó ampliación de tiempo dada la complejidad de los requerimientos, el cual se da porque en algunos casos se necesita de la búsqueda manual de documentos físicos que son históricos, como también que la información se debe construir con otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo, por lo que aún se encuentran dentro de los plazos establecidos para dar solución.

## 6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	29	19%
CERRADA	120	81%
TOTAL	149	100%

Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 30 de junio de 2023, se dio trámite y respuesta al 81% del total de las diferentes peticiones, consultas de tratamiento de datos personales, reclamos, sugerencias, y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 29 PQRSFyD, correspondientes al 19%.

Por consiguiente, el 81% de las respuestas fueron enviadas al peticionario por medio del Sistema de Atención e Información al Ciudadano SAIC 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 19% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta solicitadas por las dependencias competentes.





-(SEDE FUSAGASUGA)–



## 7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 <b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte:      Fecha Inicial: 01-04-2023 Fecha Final: 30-06-2023	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	3
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	11
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	47
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	2
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	14
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	1
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	5
GESTIÓN JURÍDICA	2
GESTIÓN FINANCIERA	10
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	38
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	1
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	44
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	6

Tabla 14. Reporte de Notificación

En cumplimiento al procedimiento SACP001, el sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los ciudadanos, enviando notificaciones cada tres días al correo electrónico institucional de cada funcionario competente con el fin de recordar las solicitudes pendientes por contestar, estas notificaciones informan que según procedimiento interno, la fecha límite venció en su término inicial y por ende debe dar respuesta a la mayor brevedad posible. Igualmente se



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 22 de 37

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

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el 2do trimestre 2023 se generaron 207 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Formación Y Aprendizaje 23%, Gestión de Admisiones y Registro Gestión 21%, y Gestión de Bienes y Servicios 18%.

## 8. REPORTE DE CALIFICACION



**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

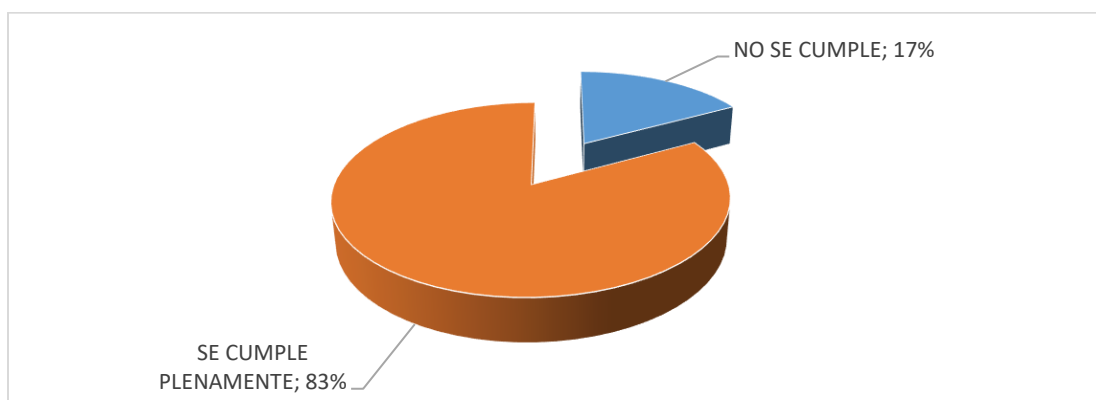
**REPORTE DE CALIFICACIÓN**

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



CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	7	17%
SE CUMPLE PLENAMENTE	34	83%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Tabla 15. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

22



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **23** de **37**

Se observa en la tabla No. 15, una participación de 41 usuarios correspondiente al 28% del total de las PQRSFYD tramitadas en el 2do 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 83% 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, claras y oportunas, mientras que un 17% restante evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con relación a la cobertura de algunos servicios que presta la institución.

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

## 8.1 PERCEPCION DE SATISFACCION

Con el propósito de asegurar una gestión eficiente y participativa en el Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano se estableció y puso a disposición de la Ciudadanía en general la herramienta de medición (encuesta de satisfacción) en la página [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano), para evaluar el grado de satisfacción teniendo en cuenta la metodología SERVQUAL que plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indagará algunos de estos que están relacionados con el proceso, los cuales son: confiabilidad; Capacidad de respuesta; disponibilidad y accesibilidad a la información; y elementos tangibles.

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

23



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 24 de 37

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio del 2023, con una participación de 29 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.

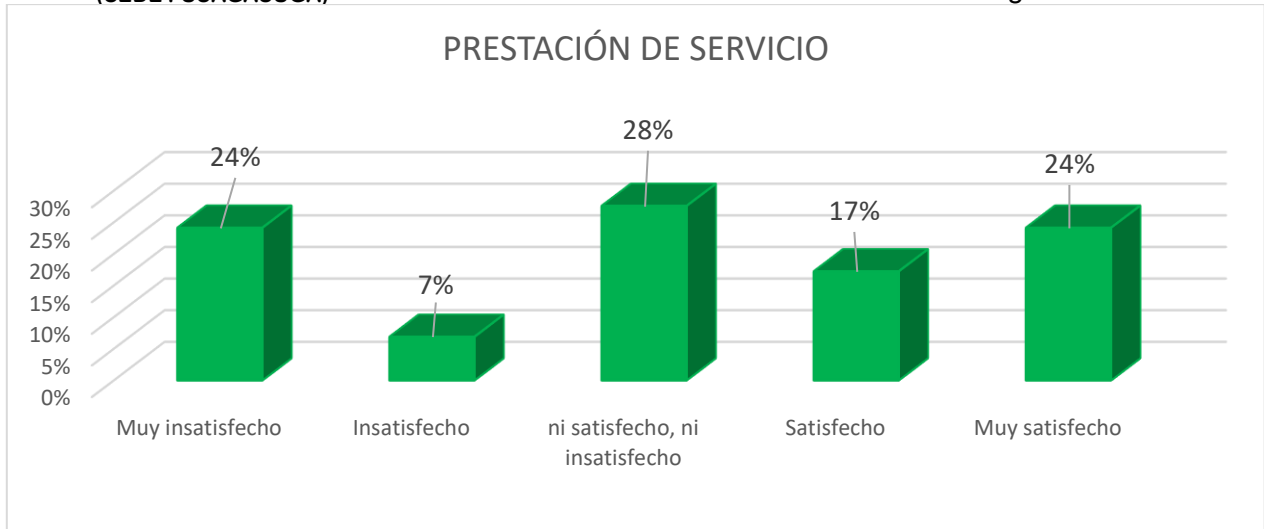
Como primera medida dentro de la encuesta se revisó la participación de grupos Étnicos en el diligenciamiento de este instrumento.

GRUPO ÉTNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	28	97%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	1	3%
<b>Total general</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>

Tabla 16. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 16 se identificó que para este trimestre no se registró la participación de grupos de población étnica en el diligenciamiento de la encuesta, según la información registrada por los mismos.

**Pregunta 1. ¿La atención vía telefónica, personal y virtual prestada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, lo hizo sentir?:**



Gráfica 8. Prestación de Servicio

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, en donde se pregunta temas relacionados a la prestación de servicio que tiene la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, se puede demostrar que la ciudadanía califica en un porcentaje del 41% la satisfacción por los medios telefónicos, virtuales y presencial, sin embargo, desde la oficina de sistemas y tecnologías y la oficina de Servicio de atención al ciudadano se está trabajando para ampliar los canales de atención a los ciudadanos.

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, se encontró un 31% que presenta insatisfacción con la atención prestada a nivel institucional, esta percepción se da teniendo en cuenta la dificultad para contactarse con la Universidad mediante las líneas telefónicas las cuales han presentado inconvenientes dado los frecuentes cortes de luz que generan el no cargue completo del

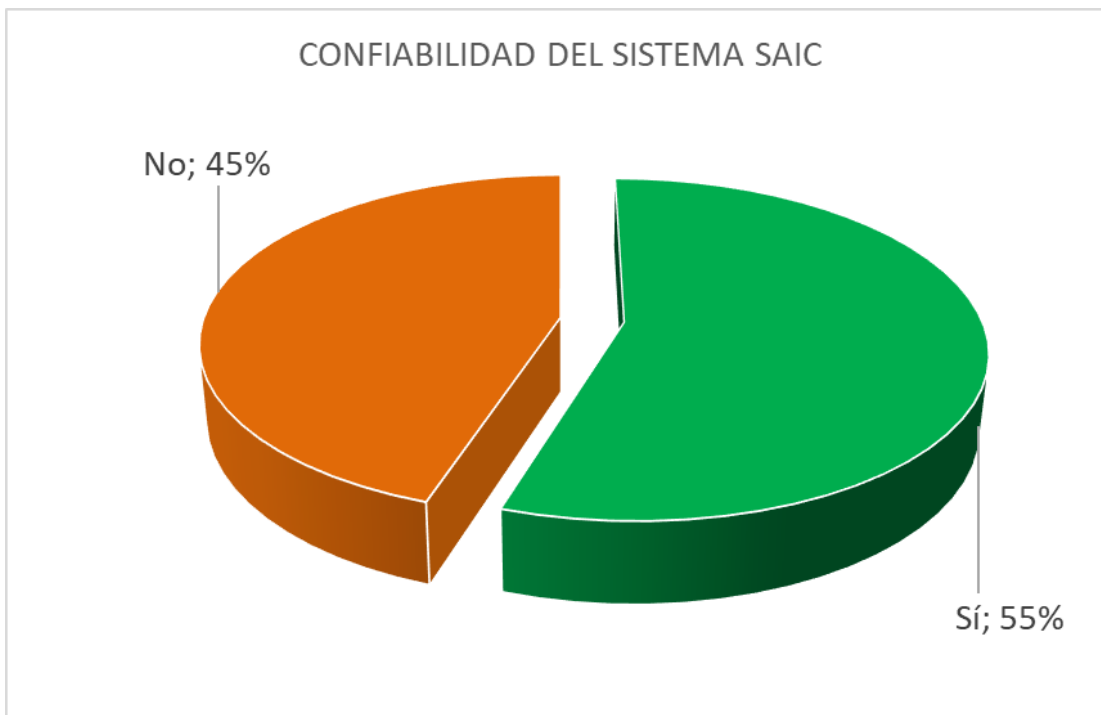




-(SEDE FUSAGASUGA) – sistema dejando sin funcionamiento algunas líneas telefónicas, sin embargo, desde la oficina de sistemas y tecnologías han están monitoreando el sistema para que estas líneas función y se puedan prestar un servicio de calidad.

Página 26 de 37

**Pregunta 2. ¿Recibió por correo electrónico su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC)?**



Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC

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

Por consiguiente, con un porcentaje del 55% los participantes califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite y notificación de su solicitud, esto nos permite generar confianza en el sistema.

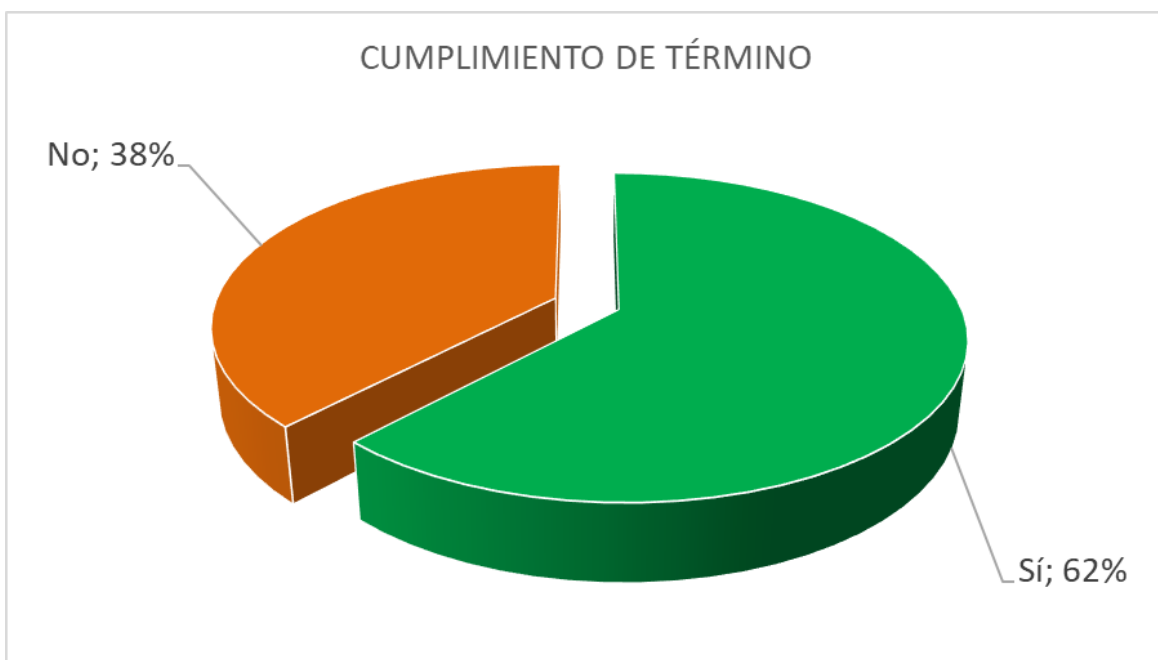


-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 27 de 37

Sin embargo, se sigue trabajando para optimizar el Sistema de Atención e Información al Ciudadano SAIC.

**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 62%, 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 de 2011.

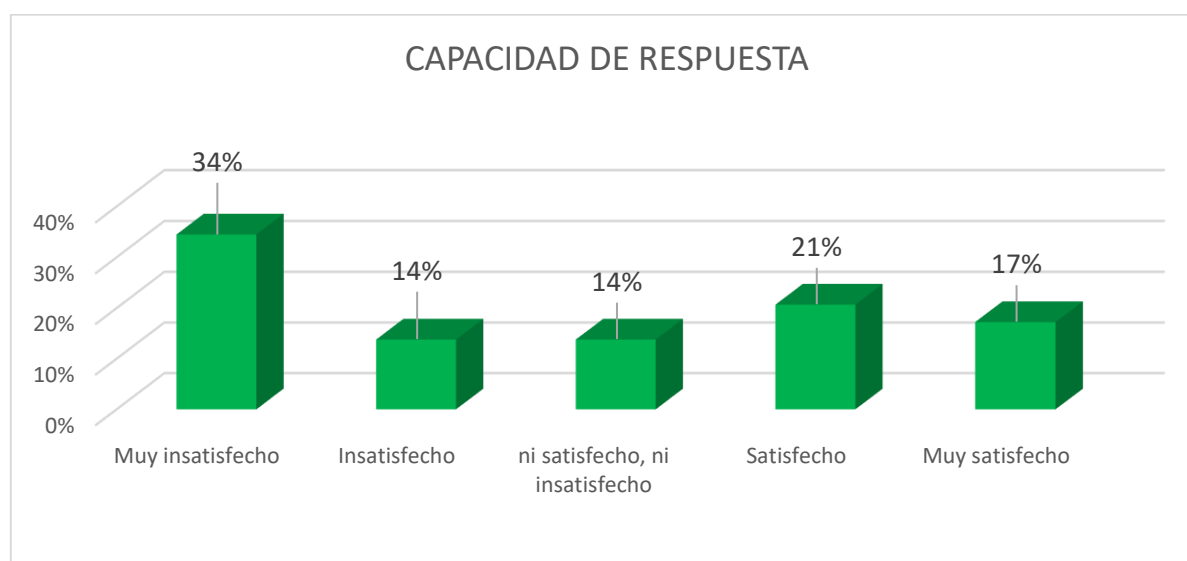


-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 28 de 37

Dentro del sistema se realizan notificaciones automáticas cada tercer día a los funcionarios competentes para que den respuesta antes de los tiempos establecidos por la ley, de igual manera, desde la oficina servicio de atención al ciudadano se han realizado socialización en cuanto a la 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 38% el cual nos indica que se encuentra muy baja la calificación, por lo tanto, se tiene que seguir trabajando para mejorar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

28

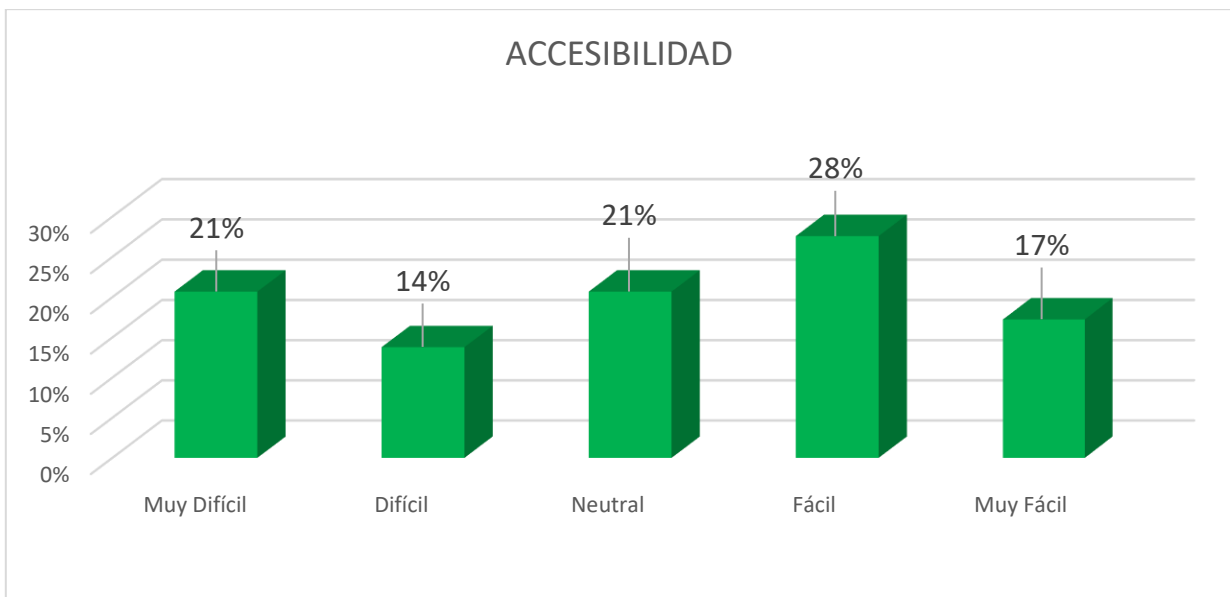


-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 29 de 37

No obstante, desde la oficina de servicio de atención al ciudadano, la oficina de equidad y diversidad y comunicaciones se han realizado 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 45% califican que el acceso fue facil, por otra parte, con un porcentaje del 21% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 35% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la

29



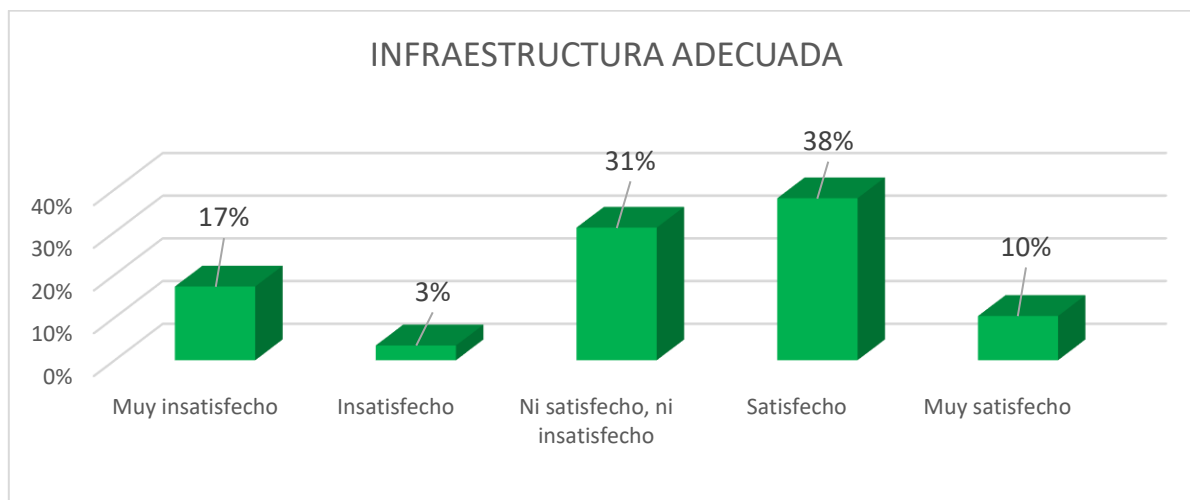
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 30 de 37

hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

Ante esta situación la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano actualiza video tutorial donde explica claramente como se realiza una petición dentro de la plataforma mediante el formulario on line.

**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? (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)**



Gráfica 13. Infraestructura adecuada

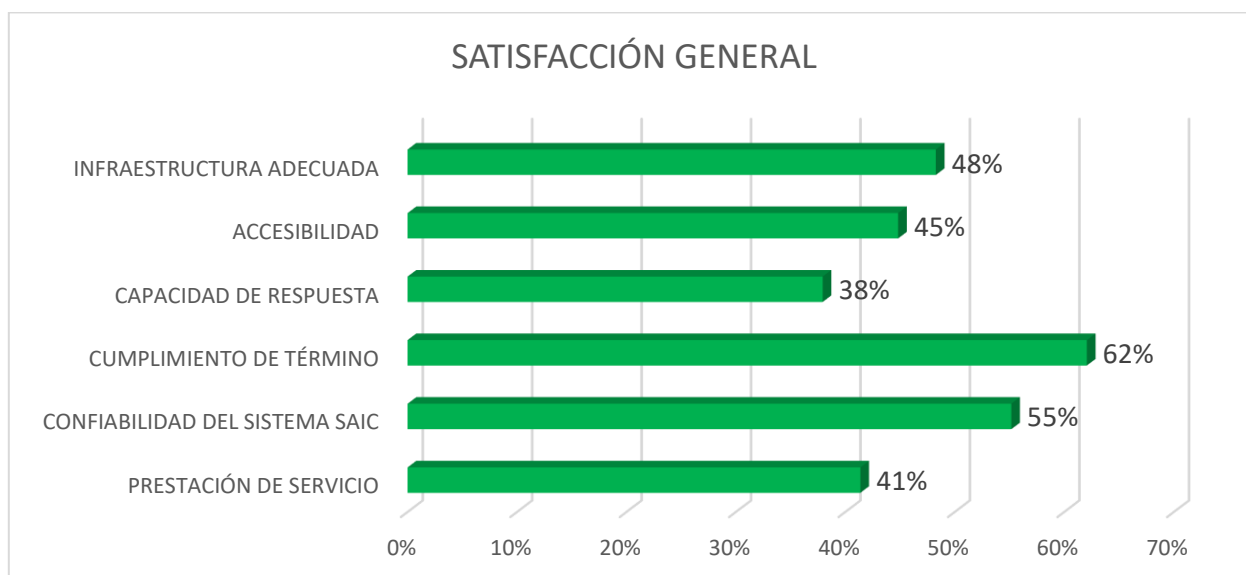
De acuerdo a esta pregunta se pretende identificar si la oficina de servicio de atención al ciudadano cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar un buen servicio a los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general, teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 48% de satisfacción, y un 20% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 31 de 37

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

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



Gráfica 14. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el segundo trimestre de 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 41%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 55%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 62%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 38%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 45% y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 48%.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **32** de **37**

De acuerdo al análisis se identificó que según al número de peticiones interpuesta para este trimestre el porcentaje de participación en la encuesta fue del 19%, lo cual no es representativo para establecer una mejora al proceso y a la institución, sin embargo, la oficina de servicio de atención al ciudadano viene trabajando para mejorar sus servicios en atención, mediante capacitaciones, solicitudes al área de sistemas y tecnología para mejorar los servicios telefónicos y realizando seguimientos al agente virtual para brinde un buen apoyo a los usuarios.

De igual manera se sigue trabajando en la promoción de los cursos de lenguaje claro mediante campañas publicitarias, como también capacitaciones de lenguaje claro con el apoyo de equidad y diversidad y la oficina asesora de comunicaciones para que se pueda brindar información mucho más clara y precisa al ciudadano y así subir los niveles de satisfacción.

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





-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 33 de 37

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de abril al 30 de junio del 2023, se recibió un total de 149 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100%.

Durante el segundo trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al segundo trimestre del año 2022, lo cual se dio en un porcentaje del 6%, en donde la gran mayoría de las peticiones estaban dirigidas al proceso de admisiones y registro en cuanto a la solicitud de proceso de selección, verificación académica y de títulos, solicitud certificado de notas, información académica, actualización caracterización, devolución y caracterización.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se encuentra con mayor usabilidad el formulario online, con un porcentaje del 57%, como también el uso del correo electrónico con un porcentaje del 38%.

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 fue la Extensión de Facatativá, donde se destaca el la buena gestión y servicio.

33



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **34** de **37**

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

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink that reads 'Sonia Arévalo Valdés'.

**SONIA AREVALO VALDES**

Gestión Servicio de Atención al Ciudadano

Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7