



-(SEDE FUSAGASUGA) -



INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2023

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2023	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.	6
2. REPORTE DE PQRSFyD POR AREA	7
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS	8
PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE EL 2023	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
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	16
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	18
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	19
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	20
8. REPORTE DE CALIFICACION	21
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	23
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32



-(SEDE FUSAGASUGA) –
LISTA DE TABLAS

Página 3 de 36

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.....	20
Tabla 15. Resumen Calificación.....	21
Tabla 16. Grupos Étnicos.....	23

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	19
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	22
Gráfica 8. Prestación de Servicio.....	24
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	25
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	26
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	27
Gráfica 12. Accesibilidad	28
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	29
Gráfica 14. Satisfacción General.....	30

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) –

Página 1 de 36

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 2 de 36

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

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

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

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

2

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -



Página 3 de 36

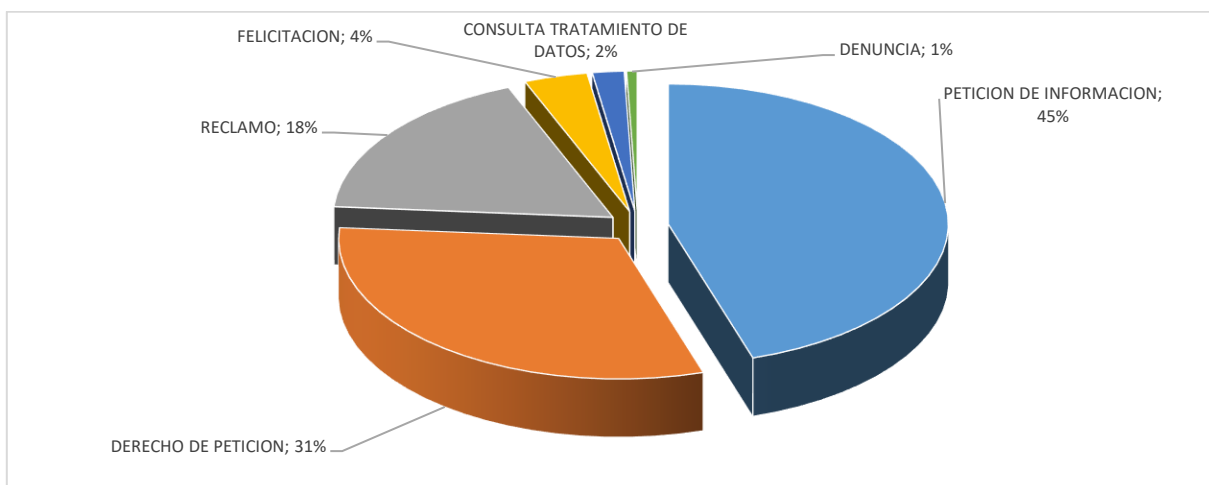
Es así, como a lo largo del presente informe se da cuenta de las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, Felicitaciones y/o denuncias recibidos en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y Extensiones. En esta medida,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

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2023

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	74	45%
DERECHO DE PETICION	51	31%
RECLAMO	29	18%
FELICITACION	6	4%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	2%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL GENERAL	164	100%

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 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 4 de 36

Durante el 1 de julio al 30 de septiembre del 2023, se recibió un total de 164 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 164 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información con un total de 74 solicitudes, que corresponde al 42% del total de las solicitudes y que la gran mayoría están relacionadas a registro académico, certificación de experiencia, certificación laboral, verificación académica y de títulos, acceso plataforma institucional y liquidación de matrícula, entre las más reiterativas.

Seguido se encuentra los derechos de petición con un total de 51 solicitudes que corresponde al 33% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a temas de reingreso, gratuidad, registro académico, solicitud de documentos, procesos académicos, beneficio gratuidad, verificación académica y de títulos.

Por ultimo tenemos los reclamos con un total de 29 solicitudes que corresponde al 18% del total de las peticiones interpuesta a la institución y que están relacionadas a registro académico, pago de matrícula, devoluciones, solicitud certificado de notas.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 3r trimestre 2022 y 3r 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 E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA) -

TIPO DE PETICIÓN	III TRIM. 2022	III TRIM. 2023
PETICION DE INFORMACIÓN	102	74
DERECHO DE PETICION	54	51
RECLAMO	51	29
FELICITACION	11	6
QUEJA	4	0
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	3
SUGERENCIA	3	0
DENUNCIA	2	1
TOTAL GENERAL	230	164

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución del 29% en el 3r. Trimestre del 2023 esto en comparación con el 3r. Trimestre 2022. Donde se demuestra claramente una disminución significativa en las peticiones de información, reclamos, felicitaciones, sugerencias, denuncias y quejas.

Para este trimestre se mantuvo constante los derechos de petición a comparación del trimestre de la vigencia 2022.

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 3r trimestre 2023, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	41	15	18	74
DERECHO DE PETICION	17	18	16	51
RECLAMO	7	15	7	29
FELICITACION	2	2	2	6
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	1	1	3
DENUNCIA			1	1
TOTAL GENERAL	68	51	45	164
PORCENTAJE	41%	31%	27%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 6 de 36

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 41% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de julio, en donde se presentó un mayor número de peticiones de información que son de interés a la comunidad y que fueron requeridos a la institución basados en los siguientes temas registro académico, gratuidad, certificación de experiencia, liquidación de matrícula, reingreso, verificación académica y de títulos, pago de matrícula.

Seguido con un porcentaje del 31% se encuentra el mes de agosto donde se identificó que para este mes las peticiones más allegadas por parte de la ciudadanía fueron los derechos de petición en el que lo más reiterativo que se presentó fueron solicitud certificado de notas, registro académico, certificación de experiencia, ausencia docente, solicitud de documentos, beneficio gratuidad y acceso aulas virtuales.

Y por último se encuentra el mes de septiembre con un porcentaje del 27%, donde se evidencio que el mayor número de solicitudes están relacionadas a peticiones de información y derechos de petición donde se trató temas como registro académico, solicitud de documentos, verificación académica y de títulos, certificación laboral, reingreso, procesos académicos y certificación de experiencia.

1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte general del tercer 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.

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

6



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 36

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	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PERO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO			8		19	3	30	18%	18%
OFICINA DE TESORERIA			4		8	2	14	9%	27%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS			8		3	2	13	8%	35%
OFICINA DE COMPRAS			1		10		11	7%	41%
SERVICIOS TECNOLOGICOS	3		2		3	2	10	6%	48%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS			1		5	1	7	4%	52%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			1		2	3	6	4%	55%
SECRETARIA GENERAL			2		3		5	3%	59%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO					4		4	2%	61%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			1		2		3	2%	63%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL		1		1			3	2%	65%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES				1		1	3	2%	66%
DIRECCION FINANCIERA			2		1		3	2%	68%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION				2		1	3	2%	70%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL			2		1		3	2%	72%
DIRECCION DE INVESTIGACION			1			1	2	1%	73%
CENTROS DE COMPUTO			2				2	1%	74%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO			2				2	1%	76%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			1		1		2	1%	77%
DIRECCION DE POSGRADOS			1		1		2	1%	78%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			1		1		2	1%	79%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						2	2	1%	80%
DIRECCION TRANSVERSAL HUMANIDADES						2	2	1%	82%
AULAS				1		1	2	1%	83%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA					1		1	1%	84%
EQUIDAD Y DIVERSIDAD			1				1	1%	84%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1				1	1%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA					1		1	1%	85%
BIBLIOTECA					1		1	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES			1				1	1%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL					1		1	1%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN EDUCACION FISICA, RECREACION Y DEPORTES						1	1	1%	88%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL			1				1	1%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA						1	1	1%	89%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS						1	1	1%	90%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN NEGOCIOS Y COMERCIO ELECTRONICO					1		1	1%	90%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA			1				1	1%	91%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS			1				1	1%	91%
OFICINA DE CONTABILIDAD			1				1	1%	92%
DIRECCION TRANSVERSAL CIENCIAS BASICAS						1	1	1%	93%
DIRECCION DE AUTOEVALUACION Y ACREDITACION			1				1	1%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA CARTOGRAFIA				1			1	1%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION AGROPECUARIA			1				1	1%	95%
DIRECCION TRANSVERSAL INGLES					1		1	1%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA			1				1	1%	96%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA					1		1	1%	96%
DIRECCION JURIDICA			1				1	1%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SOFTWARE					1		1	1%	98%
RECHAZADAS						4	4	2%	100%
TOTAL GENERAL	3	1	51	6	74	29	164	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 E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2



-(SEDE FUSAGASUGA) –

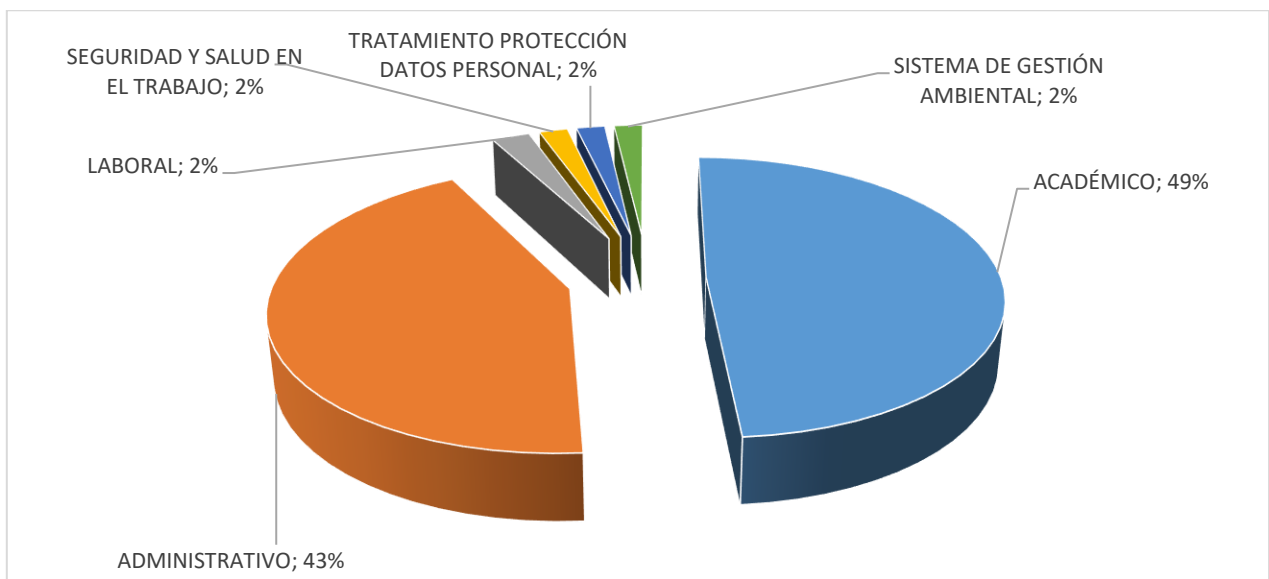
Página 8 de 36

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 30 solicitudes y que en su mayoría fueron temas relacionados a verificación académica y de títulos, solicitud certificado de notas, solicitud de constancia, proceso de grados, beneficio gratuidad, acceso plataforma institucional.

En segundo lugar, se encuentra la oficina de tesorería quienes atendieron y dieron respuesta a 14 solicitudes con temas relacionados a: devoluciones, gratuidad, recibo deuda biblioteca, pago de matrícula.

Y por último se encuentra la Dirección del Programa Administración de Empresas con un total de 13 solicitudes en donde los temas más reiterativos están relacionados a: registro académico, reingreso, cambio de jornada, información cancelación de semestre, solicitud de homologación, pago de matrícula y procesos académicos.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE EL 2023



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 9 de 36

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

ASUNTO	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO			30	1	35	14	80	49%
ADMINISTRATIVO	1		21	4	34	11	71	43%
LABORAL					4		4	2%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						3	3	2%
TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	2					1	3	2%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		1		1	1		3	2%
TOTAL GENERAL	3	1	51	6	74	29	164	100%

Tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se puede decir que para este trimestre la categoría académica tuvo un porcentaje del 49% en donde se presentaron 80 solicitudes, de tipo derecho de petición, reclamo y petición de información las más allegadas en donde la mayoría están relacionadas con temas de registro académico, reingreso, procesos académicos, gratuidad, acceso plataforma institucional, recibo deuda biblioteca, proceso de grados, ausencia docente, pago de matrícula.

Seguido se encuentra el asunto administrativo con un porcentaje del 43% que corresponde a 71 solicitud, de tipo petición de información, derecho de petición y reclamo en donde se encontraron temas relacionados a solicitud de certificación de experiencia, verificación académica y de títulos, reconocimiento al buen servicio, solicitud de documentos, devoluciones, beneficio gratuidad, solicitud certificado de notas, liquidación de matrícula, certificación laboral, solicitud de constancia y solicitud de información.

Por otra parte, también se encontraron los asuntos laborales, seguridad y salud en el trabajo, tratamiento protección datos personal y sistema de gestión ambiental, todos con un porcentaje del 2% que corresponden a 4 y 3 en donde se identificó los siguientes temas: solicitud de certificación laboral, revisión autorización de datos, publicación datos sensibles, acondicionamiento de la ventilación, publicación datos personales, estado de vías de

9



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 10 de 36

ingreso, reconocimiento a la buena gestión, incidentes ambientales, solicitud de documentos, inconformidad condición ambiente e información proyectos ambientales.

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
REGISTRO ACADEMICO	6	21%	21%
PAGO DE MATRICULA	2	7%	28%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	2	7%	34%
DEVOLUCIONES	2	7%	41%
INCONFORMIDAD CONDICION AMBIENTE	2	7%	48%
PLAGUIO TRABAJO DE GRADO	1	3%	52%
INCONFORMIDAD PARQUEADERO	1	3%	55%
SOLICITUD EXAMEN DE VALIDACIÓN	1	3%	59%
PROCESO DE GRADOS	1	3%	62%
PEDAGOGIA DOCENTE	1	3%	66%
PUBLICACION DATOS PERSONALES	1	3%	69%
INCONFORMIDAD CON DIAGNOSTICOS	1	3%	72%
ESTADO DE VIAS DE INGRESO	1	3%	76%
AUSENCIA DOCENTE	1	3%	79%
RECLAMACION NOTAS	1	3%	83%
INCONFORMIDAD INTERNET	1	3%	86%
SOLICITUD DE CARNET	1	3%	90%
INCONVENIENTE ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	3%	93%
ACCESO AULAS VIRTUALES	1	3%	97%
JUSTIFICACION CANCELACION DE MATERIAS	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	29	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 29 reclamos, los cuales fueron recepcionados 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 el registro académico el cual para este trimestre fue de mayor importancia de los estudiantes ante las dificultades que presentaron en el momento de registrar sus materias.

Otra de las causas que se identificó fue pago de matrícula en cuanto a la dificultad en realizar los pagos, para el tema de certificado de notas es cuanto a la demora y el

10



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 11 de 36

desconocimiento a los tiempos del trámite, para las devoluciones se presenta inquietud por el trámite que se debe realizar, de igual manera, se identificó manifestaciones en cuanto a las condiciones ambientales en los salones de clases.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
REINGRESO	7	14%	14%
GRATUIDAD	6	12%	25%
REGISTRO ACADEMICO	5	10%	35%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	6%	41%
PROCESOS ACADEMICOS	3	6%	47%
BENEFICIO GRATUIDAD	2	4%	51%
VERIFICACION ACADEMICA Y DE TITULOS	2	4%	55%
REPORTE DIAN	1	2%	57%
CALIFICACIONES	1	2%	59%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2%	61%
ENTREGA CARNET	1	2%	63%
DESCUENTO ELECTORAL	1	2%	65%
ESTADO PAGO LICENCIA DE CONSTRUCCIÓN	1	2%	67%
SOLICITUD CERTIFICADO DE ESTUDIO	1	2%	69%
EXONERACION DE DEUDA	1	2%	71%
PROCESO DE GRADOS	1	2%	73%
AMPLIACION FECHA PAGO SEMESTRE	1	2%	75%
CAMBIO DE JORNADA	1	2%	76%
INCONVENIENTE ACCESO AULAS VIRTULES	1	2%	78%
REINTEGRO RECURSOS INVESTIGACIÓN	1	2%	80%
TRANSFERENCIA EXTERNAS	1	2%	82%
RESPUESTA A INVITACIÓN	1	2%	84%
VERIFICACION DE DOCUMENTOS	1	2%	86%
DEVOLUCIONES	1	2%	88%
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	2%	90%
DIFICULTAD ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	2%	92%
PROBLEMAS DE SANIDAD	1	2%	94%
OPCIONES DE GRADO	1	2%	96%
AJUSTE DE HORARIOS	1	2%	98%
PAGO ORDEN CONTRACTUAL	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	51	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 51 solicitudes de tipo Derechos de Petición, correspondientes al



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 12 de 36

31% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la cuales fueron radicadas en su mayoría mediante formulario online, correo electrónico y escrita.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: en primer lugar, están los reingresos los cuales son realizados por este medio en atención a la demora en las respuestas por parte de las coordinaciones y otro de los aspectos es porque el estudiante no realiza la solicitud dentro de los tiempos establecidos por el calendario académico.

Por otra parte, se identificó con mayor reiteración las solicitudes de la aplicación del beneficio de gratuidad en donde algunos estudiantes no les aplica por no cumplir con los requisitos, el tema de registro académico que también se presenta como un derecho de petición por inconveniente que han tenido los estudiantes.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
REGISTRO ACADEMICO	9	12%	12%
CERTIFICACION DE EXPERIENCIA	9	12%	24%
CERTIFICACION LABORAL	5	7%	31%
VERIFICACION ACADEMICA Y DE TITULOS	4	5%	36%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	4	5%	42%
LIQUIDACION DE MATRICULA	4	5%	47%
SOLICITUD DE CONSTANCIA	2	3%	50%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	2	3%	53%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	3%	55%
RECIBO DEUDA BIBLIOTECA	2	3%	58%
BENEFICIO GRATUIDAD	2	3%	61%
SOLICITUD CARTA DE PRESENTACION	1	1%	62%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1%	64%
DEVOLUCIONES	1	1%	65%
INCONVENIENTE ACCESO CORREO	1	1%	66%
ACCESO MODULO DE NOTAS	1	1%	68%
INCONVENIENTE DIAGNOSTICOS	1	1%	69%
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	1	1%	70%
INFORMACION ACADEMICA ESTUDIANTE	1	1%	72%
SOLICITUD DE HOMOLOGACION	1	1%	73%
INFORMACION CANCELACION DE SEMESTRE	1	1%	74%
SOLICITUD DE PASANTES	1	1%	76%

12

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 13 de 36

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
INFORMACION PREUNIVERSITARIO	1	1%	77%
AUSENCIA DOCENTE	1	1%	78%
INFORMACION PROYECTOS AMBIENTALES	1	1%	80%
CERTIFICACION DIPLOMADO	1	1%	81%
SOLICITUD FACTURA ELECTRONICA	1	1%	82%
ACLARACION CANCELACION MATERIA	1	1%	84%
APOYO PROCESO ELECCION DOCENTE	1	1%	85%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	1%	86%
PROCESO DE ADMISION	1	1%	88%
SOLICITUD DE HORARIO	1	1%	89%
SOLICITUD DE REINGRESO	1	1%	91%
SOLICITUD DE INGRESO A LA UNIVERSIDAD	1	1%	92%
PROCESOS ACADEMICOS	1	1%	93%
EXONERACION DE MATRICULA	1	1%	95%
PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	1%	96%
PROCESO ELECTORAL CUERPOS COLEGIADOS	1	1%	97%
ACCESO AULAS VIRTUALES	1	1%	99%
PAGO DE MATRICULA	1	1%	100%

Tabla 8. Petición de Información

En cuanto al comportamiento de las peticiones de información, para este trimestre se recibieron un total de 74 requerimientos que fueron allegados en su mayoría por formulario online, correo electrónico y escrita.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas se identificó que para este trimestre las más requeridas por la ciudadanía están relacionadas a registro académico teniendo en cuenta las inquietudes y orientación al momento de realizar este proceso, la solicitud de certificaciones de experiencia por empresas que han tenido contratación con la institución y son requeridas para procesos internos de las mismas.

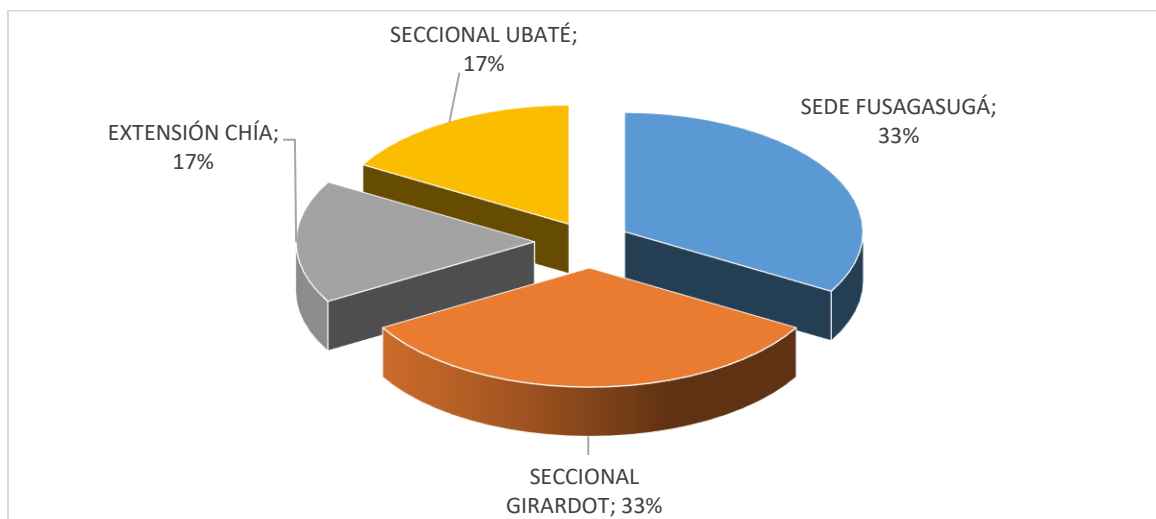
Otra de las solicitudes que se han identificado están relacionadas a las certificaciones laborales las cuales son documentos que solicitan los funcionarios para tramites personales.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 14 de 36

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.

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	4	67%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	1	17%
RECONOCIMIENTO A LA LABOR DOCENTE	1	17%
TOTAL GENERAL	6	100%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 6 felicitaciones realizadas por medio del formulario online y correo electrónico, los cuales fueron direccionadas a la sede, seccionales y extensiones correspondientes, en donde se demuestra que la unidad regional

14



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 15 de 36

más felicitada para este trimestre según la gráfica se encuentra en primer la sede de Fusagasugá y la Seccional de Girardot con un porcentaje del 33% y en segundo lugar se encuentra la Extensión de Chía y Seccional de Ubaté con un porcentaje del 17% En donde la comunidad resalta la buena gestión y servicio de los funcionarios y docentes.

Como factor importante, la comunidad en general reconoce el buen trato, disposición, oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias, de igual manera resaltan la labor que hacen los docentes de la Universidad de Cundinamarca.

3.5. DENUNCIAS

Para este trimestre se presenta una denuncia que esta relacionado a un incidente ambiental el cual se tomaron las medidas pertinentes para superar la emergencia.

3.6. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

TIPO: TRATAMIENTO DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
INCONVENIENTE CARGUE FORMATO	1	33%
REVISIÓN AUTORIZACIÓN DE DATOS	1	33%
PUBLICACION DATOS SENSIBLES	1	33%
TOTAL GENERAL	3	100%

Tabla 10. Consulta tratamiento de datos

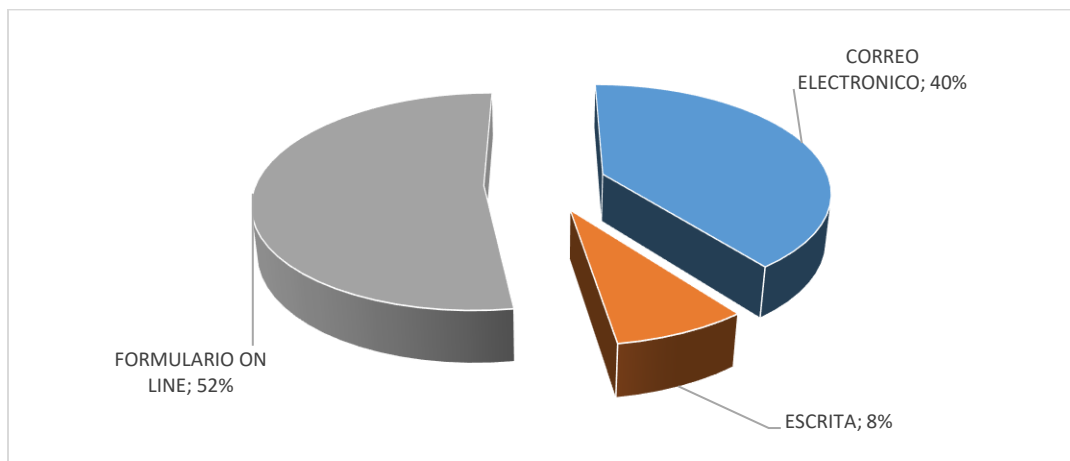
Como ajuste al procedimiento SACP01 atención a peticiones, quejas y reclamos, se establece dentro del sistema un nuevo tipo de solicitud el cual está relacionado a todo el tema de consultas de tratamiento de datos personales donde se destaca para este trimestre tema relacionado a inconveniente cargue formato quien manifiesta presentar dificultad al momento de subir la información, revisión autorización de datos personales y publicación de datos sensibles es cual es delicado y se tiene que hacer un seguimiento a las publicaciones y control a la información.

15

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN / MEDIO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	32	3	39	74
DERECHO DE PETICION	21	8	22	51
RECLAMO	10	2	17	29
FELICITACION	1		5	6
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1		2	3
DENUNCIA			1	1
TOTAL GENERAL	65	13	86	164
PORCENTAJE	40%	8%	52%	

Tabla 11. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 3r. Trimestre 2023 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 52%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%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, Reclamos, felicitaciones, consulta tratamiento de datos y denuncia, de los cuales se presentaron temas relacionados a registro académico,



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 17 de 36
reingreso, reconocimiento al buen servicio, certificación laboral, acceso plataforma institucional, liquidación de matrícula y solicitud certificado de notas.

Seguido tenemos 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 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 reclamos, donde se identificó temas reiterativos a certificación de experiencia, verificación académica y de títulos, registro académico, gratuidad, devoluciones, ausencia docente, procesos académicos y solicitud de información.

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 8%. 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 reclamo donde las manifestaciones realizadas estaban asociadas a registro académico, reingreso, proceso de grados, solicitud de documentos, estado pago, licencia de construcción, descuento electoral, reclamación notas y gratuidad.



-(SEDE FUSAGASUGA)–

Página 18 de 36


5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

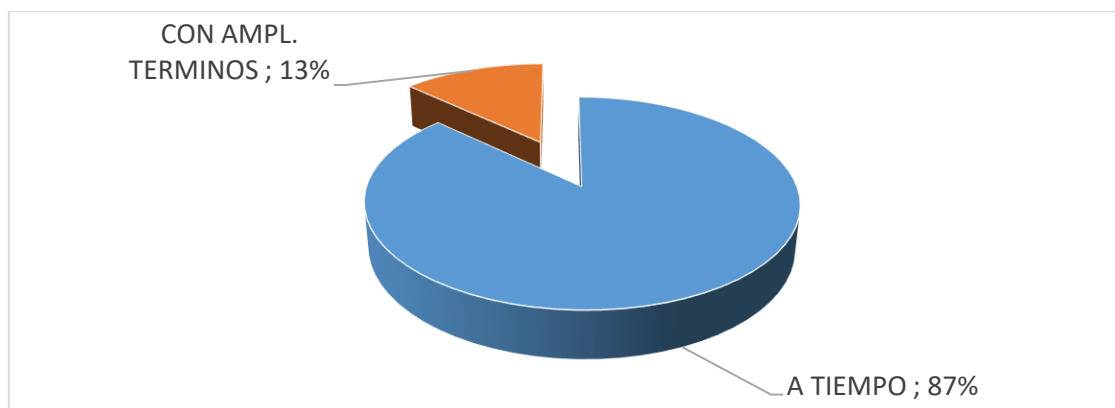
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2023 Fecha Final: 30-09-2023



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	45	27%	6	4%	51
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	62	38%	12	7%	74
RECLAMO	25	15%	4	2%	29
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	2%	0	0%	3
FELICITACIÓN	6	4%	0	0%	6
DENUNCIAS	1	1%	0	0%	1
TOTAL	142	87%	22	13%	164

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 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

18



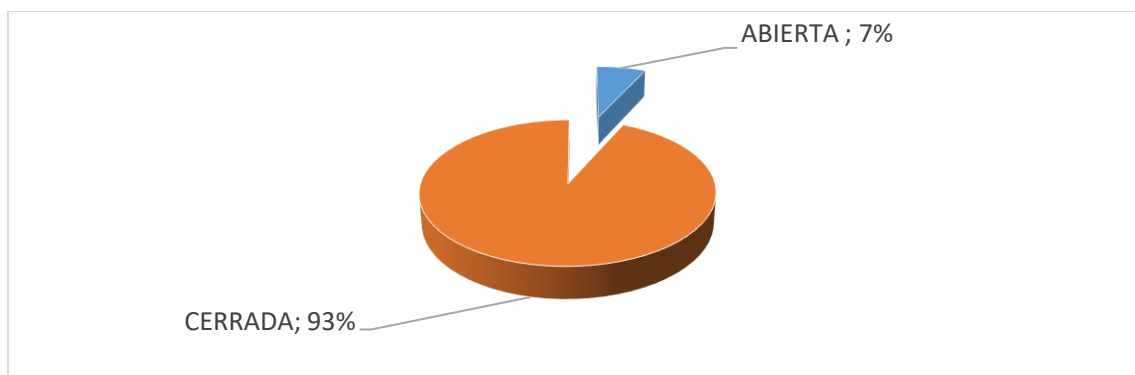
-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 19 de 36
visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder.

En este sentido, para el tercer trimestre de 2023, todas las eventualidades (Reclamos, petición de información, derechos de petición, consultas de tratamiento datos personales, denuncias y felicitaciones) se cumplió en términos de ley en un 87% corresponde a 142 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	11	7%
CERRADA	153	93%
TOTAL	164	100%

Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 20 de 36

A la fecha de corte de 30 de septiembre de 2023, se dio trámite y respuesta al 93% del total de las diferentes peticiones, consultas de tratamiento de datos personales, reclamos, y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 11 PQRSFyD, correspondientes al 7%.

Por consiguiente, el 93% 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 7% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta solicitadas por las dependencias competentes.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2023 Fecha Final: 30-09-2023 	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	1
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	136
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	35
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	20
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	27
GESTIÓN JURÍDICA	12
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	13
GESTIÓN FINANCIERA	43
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	6
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	213
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	32
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	3
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	42
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	2
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	1

Tabla 14. Reporte de Notificación

20

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 21 de 36

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

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el 3r trimestre 2023 se generaron 598 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión de Bienes y Servicios 36%, Gestión Formación y Aprendizaje 23%, y Gestión Financiera 7%.

8. REPORTE DE CALIFICACION



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2023 Fecha Final: 30-09-2023

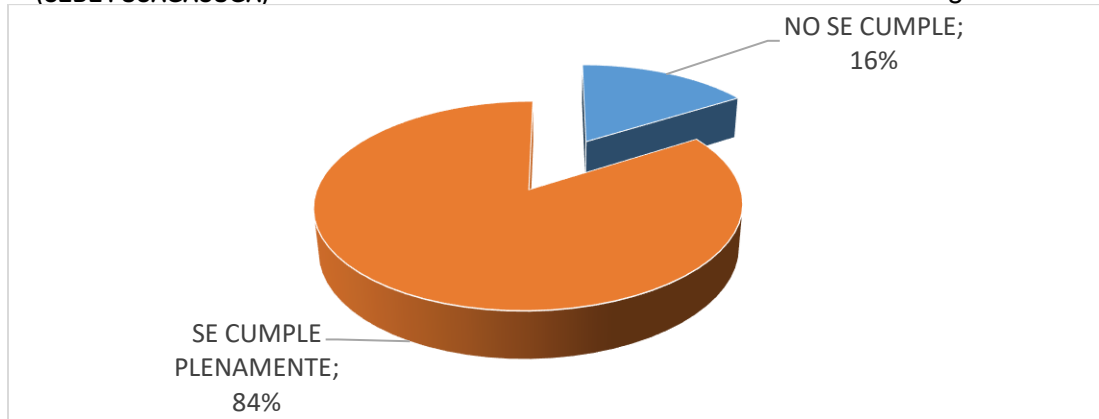


CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	8	16%
SE CUMPLE PLENAMENTE	42	84%
TOTAL GENERAL	50	100%

Tabla 15. Resumen Calificación

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 22 de 36



Gráfica 7. PQR SFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 15, una participación de 50 usuarios correspondiente al 30% del total de las PQR SFyD tramitadas en el 3r 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 84% 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 16% restante evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con relación a la cobertura de algunos servicios que presta la institución y el tiempo de respuesta.

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

8.1 PERCEPCION DE SATISFACCION

Página 23 de 36

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, 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.

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre del 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 ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	3	75%
Población negra o afrocolombiana	1	25%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
Total general	4	100%

Tabla 16. Grupos Étnicos

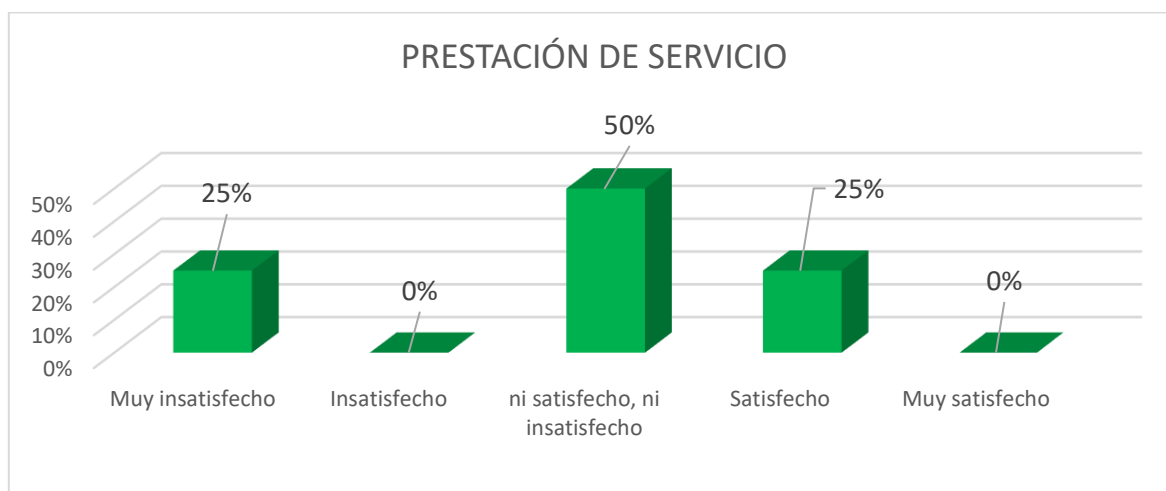
23

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 24 de 36

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 16 se identificó que para este trimestre 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 25% 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



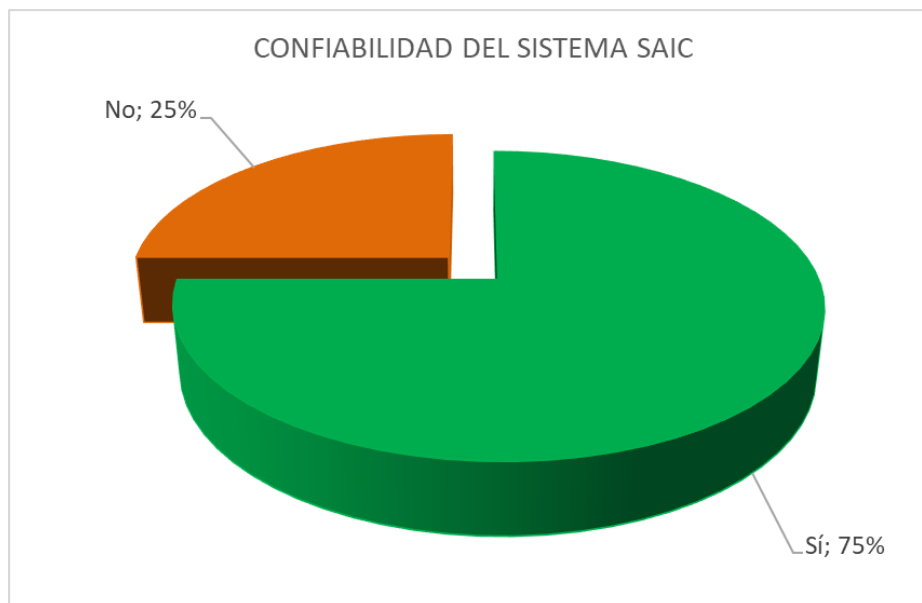
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 25 de 36

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 25% 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 sistema dejando sin funcionamiento algunas líneas telefónicas, sin embargo, desde la oficina de sistemas y tecnologías han estado monitoreando el sistema para que estas líneas funcionen y se puedan prestar un servicio de calidad, de igual manera se tiene proyectado incluir dentro del agente virtual un whatsapp empresarial.

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

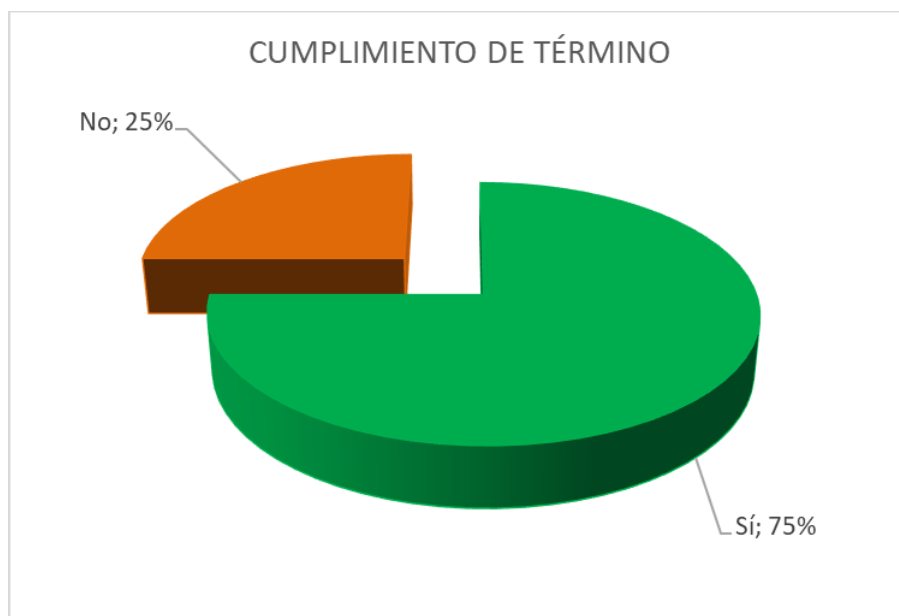
Página 26 de 36

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 75% 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 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



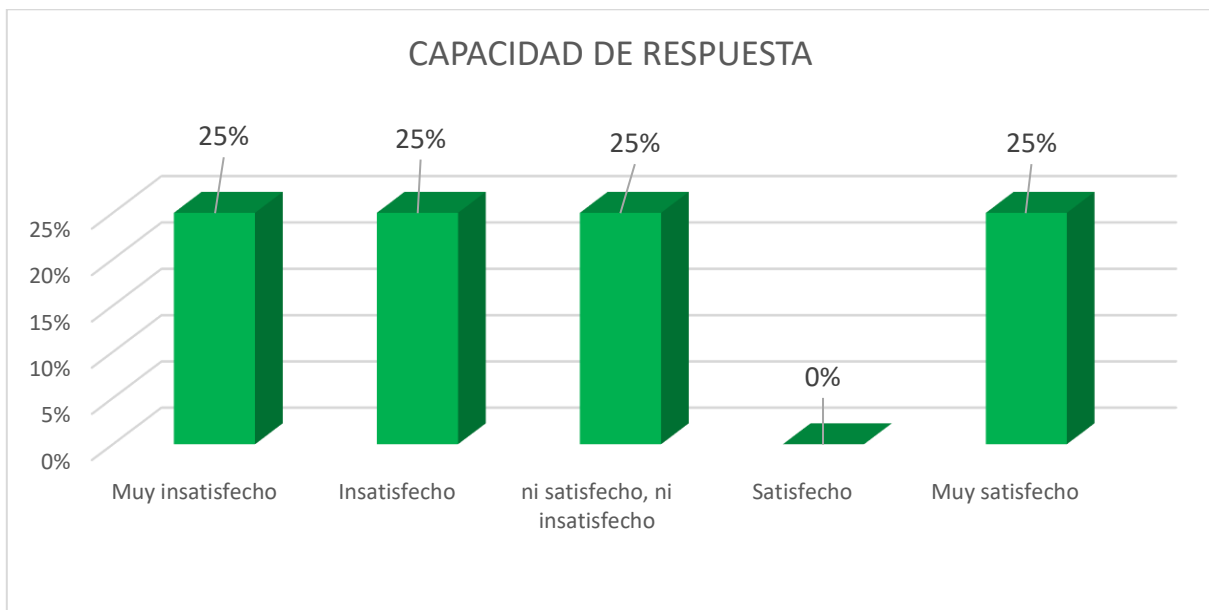
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 27 de 36

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 75%, 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.

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -

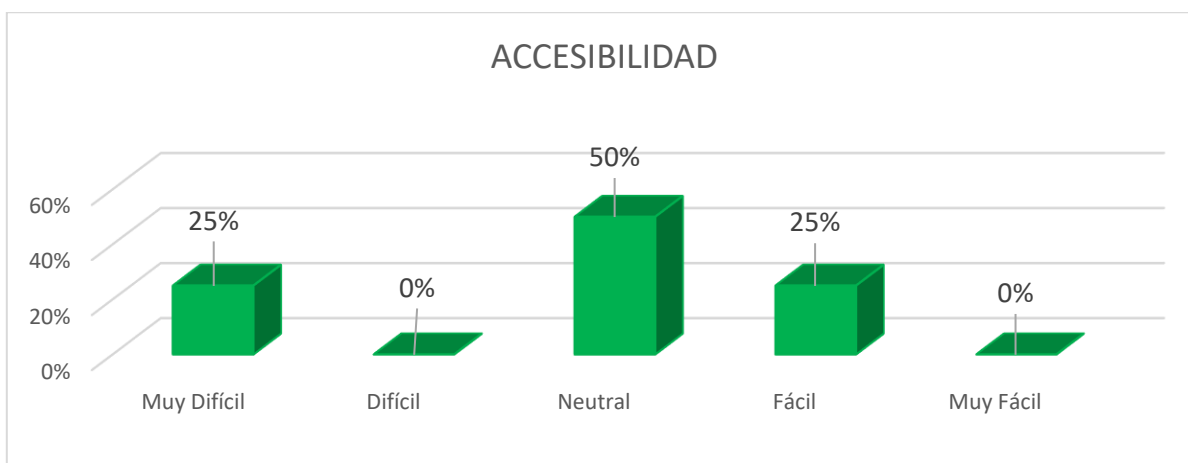
Página 28 de 36

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 25% 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.

No obstante, desde la oficina de servicio de atención al ciudadano, la oficina de equidad y diversidad y la oficina asesora de 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

28

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*

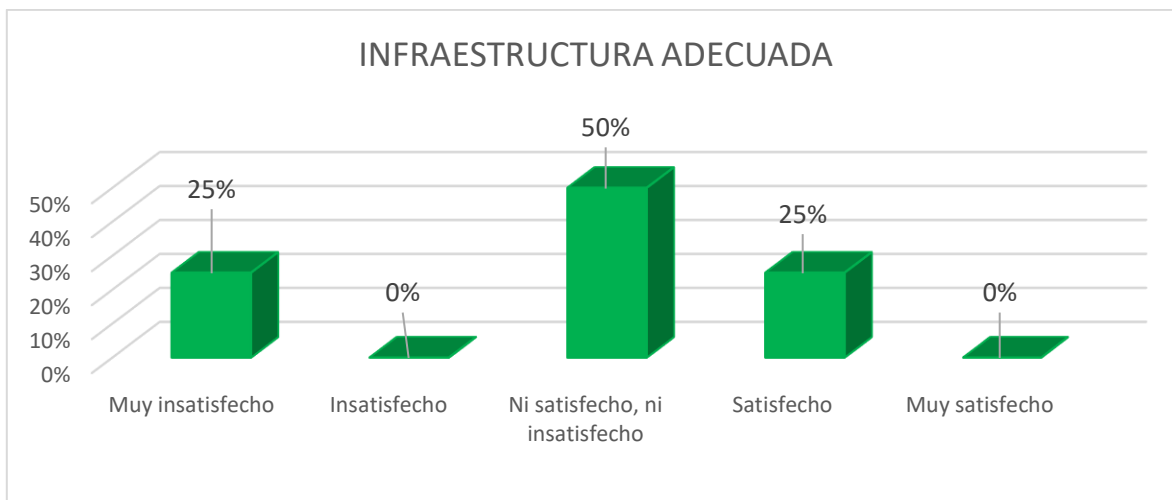


-(SEDE FUSAGASUGA) –



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 25% califican que el acceso fue facil, por otra parte, con un porcentaje del 50% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 25% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

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 25% de satisfacción, y un 50% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

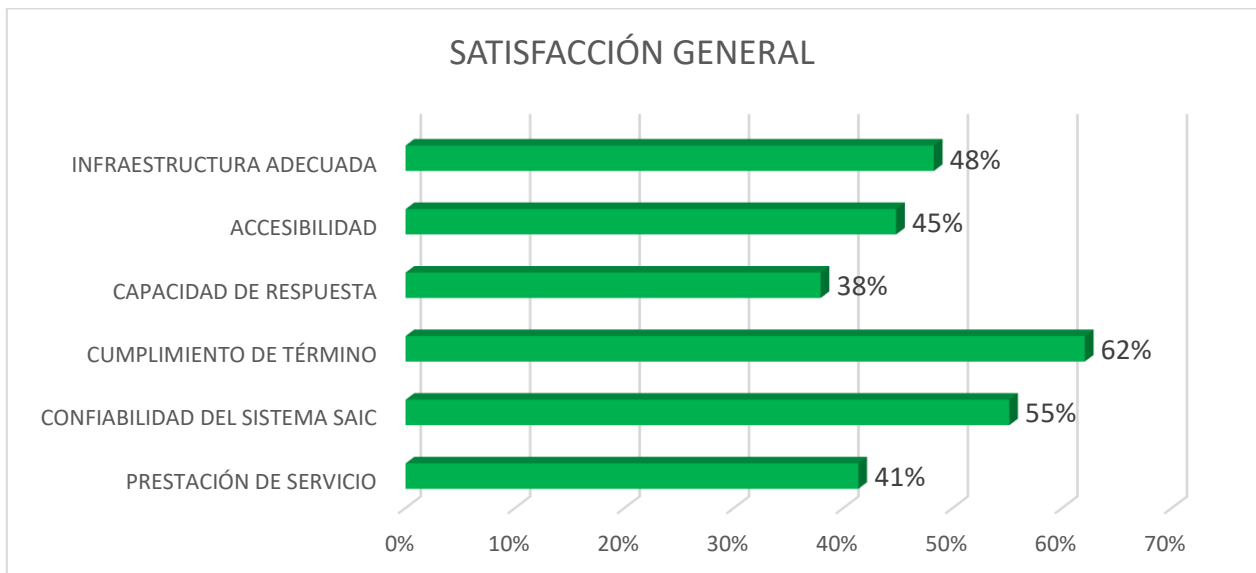


-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 30 de 36

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

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



Gráfica 14. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el tercer trimestre de 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 25%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 75%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 75%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 25%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 25% y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 25%.



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 31 de 36

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 2%, 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) -



9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del 2023, se recibió un total de 164 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100%.

Durante el tercer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al tercer trimestre del año 2022, lo cual se dio en un porcentaje del 29%, en donde la gran mayoría de las peticiones estaban dirigidas al proceso de admisiones y registro en cuanto a verificación académica y de títulos, solicitud certificado de notas, solicitud de constancia, proceso de grados y beneficio gratuidad.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se encuentra con mayor usabilidad el formulario online, con un porcentaje del 52%, como también el uso del correo electrónico con un porcentaje del 40%.

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.

Que para este trimestre en cuanto a las peticiones de información se identificó temas de interés por parte de la ciudadanía que tienen que ver con registro académico, certificación de experiencia, certificación laboral, verificación académica y de títulos, acceso plataforma institucional y liquidación de matrícula.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 33 de 36

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