



-(SEDE FUSAGASUGA) -



INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2023

PERIODO 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023.	8
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS	10
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN	11
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN	12
3.4. FELICITACIONES	13
3.5. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES	14
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	14
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	16
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	18
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	19
8. REPORTE DE CALIFICACION	20
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	22
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	31



-(SEDE FUSAGASUGA) –
LISTA DE TABLAS

Página 3 de 35

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	13
Tabla 10. Consulta tratamiento de datos.....	14
Tabla 11. Resumen tipo de Radicación	14
Tabla 12. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos.....	16
Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas	18
Tabla 14. Reporte de Notificación.....	19
Tabla 15. Resumen Calificación.....	20
Tabla 16. Grupos Étnicos.....	22

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas	3
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	8
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	15
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas.....	17
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	18
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	21
Gráfica 8. Prestación de Servicio.....	23
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	24
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	25
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	26
Gráfica 12. Accesibilidad	27
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	28
Gráfica 14. Satisfacción General.....	29

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 35

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 35

- **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 mediante el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), donde se asigna por competencia el funcionario del área correspondiente quien es responsable en dar la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y normas internas, quien enviará la respectiva contestación para informar al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto.

2

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

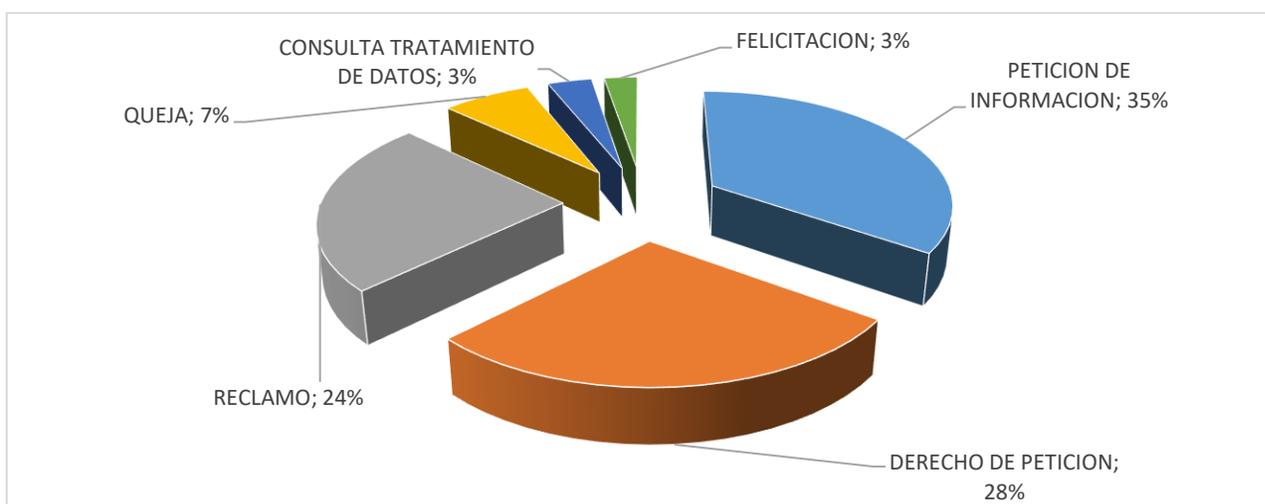
Es así, como a lo largo del presente informe se da cuenta de las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, Felicitaciones y/o denuncias recibidos en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y Extensiones. En esta medida,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

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	40	35%
DERECHO DE PETICION	32	28%
RECLAMO	28	24%
QUEJA	8	7%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	4	3%
FELICITACION	3	3%
TOTAL GENERAL	115	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 4 de 35

Durante el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2023, se recibió un total de 115 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 115 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayor cantidad corresponde a peticiones de información con un total de 40 solicitudes, que pertenece al 35% del total de las solicitudes y que la gran mayoría están relacionadas a Solicitud Reingreso, Certificación Laboral, Observación Invitación, Solicitud de Documentos, Certificación de Experiencia, entre las más reiterativas.

Seguido se encuentra los derechos de petición con un total de 32 solicitudes que corresponde al 28% 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, Devoluciones, Proceso de Admisión, Certificado Laboral, Solicitud de Documentos, entre otros.

Por ultimo tenemos los reclamos con un total de 28 solicitudes que corresponde al 24% del total de las peticiones interpuesta a la institución y que están relacionadas a Revisión Notas en aulas virtuales, Pedagogía, devoluciones, entre otros.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 4to trimestre 2022 y 4to trimestre 2023, con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las Peticiones de Información, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que se presentaron.

4



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 5 de 35

TIPO DE PETICIÓN	IV TRIM. 2022	IV TRIM. 2023
PETICION DE INFORMACIÓN	61	40
DERECHO DE PETICION	27	32
RECLAMO	34	28
FELICITACION	67	3
QUEJA	4	8
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	0	4
SUGERENCIA	13	0
DENUNCIA	4	0
TOTAL GENERAL	210	115

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución del 45% en el 4to. Trimestre del 2023 esto en comparación con el 4to. Trimestre 2022. Donde se demuestra claramente una disminución significativa en las peticiones de información, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias.

Sin embargo, también se evidenció un incremento en los derechos de petición, quejas y consulta de tratamientos de datos en comparación del cuarto 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 4to trimestre 2023, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFYD

TIPO PETICION / MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	11	13	16	40
DERECHO DE PETICION	9	13	10	32
RECLAMO	10	16	2	28
QUEJA	1	5	2	8
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	2	1	4
FELICITACION	3			3
TOTAL GENERAL	35	49	31	115
PORCENTAJE	30%	43%	27%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

5



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 35

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 43% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de noviembre, en donde se presentó un mayor número en peticiones de información, derecho de petición y reclamo y que fueron requeridos a la institución basados en la siguiente información Solicitud reingreso, Revisión notas aulas virtuales, Solicitud de documentos, Registro académico, Informe proceso académico, Acceso académico estudiante y Certificado laboral.

Seguido con un porcentaje del 30% se encuentra el mes de octubre donde se identificó que para este mes las peticiones más allegadas por parte de la ciudadanía fueron peticiones de información, Derecho de Petición y reclamo, en el que lo más reiterativo que se presentó esta en Observación invitación 015, Pedagogía, Devoluciones, Reingreso y Solicitud de documentos.

Y por último se encuentra el mes de diciembre 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 Certificación laboral, Proceso de admisión, Calificaciones, Registro mayor número de créditos, Certificación afiliación CAFAM, Observaciones invitación privada.

1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte general del cuarto 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 35

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	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	2	4		5		3	14	12%	12%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA						11	11	10%	22%
OFICINA DE COMPRAS		4		5			9	8%	30%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		1		7			8	7%	37%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL		2		2	2		6	5%	42%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		2		3			5	4%	46%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		2			3		5	4%	50%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		1		3		1	5	4%	55%
OFICINA DE CONTABILIDAD		3				1	4	3%	58%
SERVICIOS TECNOLOGICOS	2					2	4	3%	62%
OFICINA DE TESORERIA		3					3	3%	64%
DIRECCION DE POSGRADOS		1		2			3	3%	67%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				3			3	3%	70%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		1				2	3	3%	72%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA				1		1	2	2%	74%
CENTROS DE COMPUTO					1		2	2%	76%
SECRETARIA GENERAL		1		1		1	2	2%	77%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL			1		1		2	2%	79%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA		2					2	2%	81%
DIRECCION TRANSVERSAL CIENCIAS BASICAS						2	2	2%	83%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION		1					1	1%	83%
SALAS DE TUTORIA			1				1	1%	84%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES							1	1%	85%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION					1	1	1	1%	86%
SEGURIDAD DE LA INFORMACION		1					1	1%	87%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS		1					1	1%	88%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN NEGOCIOS Y COMERCIO ELECTRONICO				1			1	1%	89%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA						1	1	1%	90%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES						1	1	1%	90%
DIRECCION DE INVESTIGACION				1			1	1%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA		1					1	1%	92%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL						1	1	1%	93%
AUDITORIOS			1				1	1%	94%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD				1			1	1%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA		1					1	1%	96%
RECHAZADAS				5			5	4%	100%
Total general	4	32	3	40	8	28	115	100%	200%

Tabla 4. Reporte Por área

Según lo reflejado en la tabla anterior, 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 14

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

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

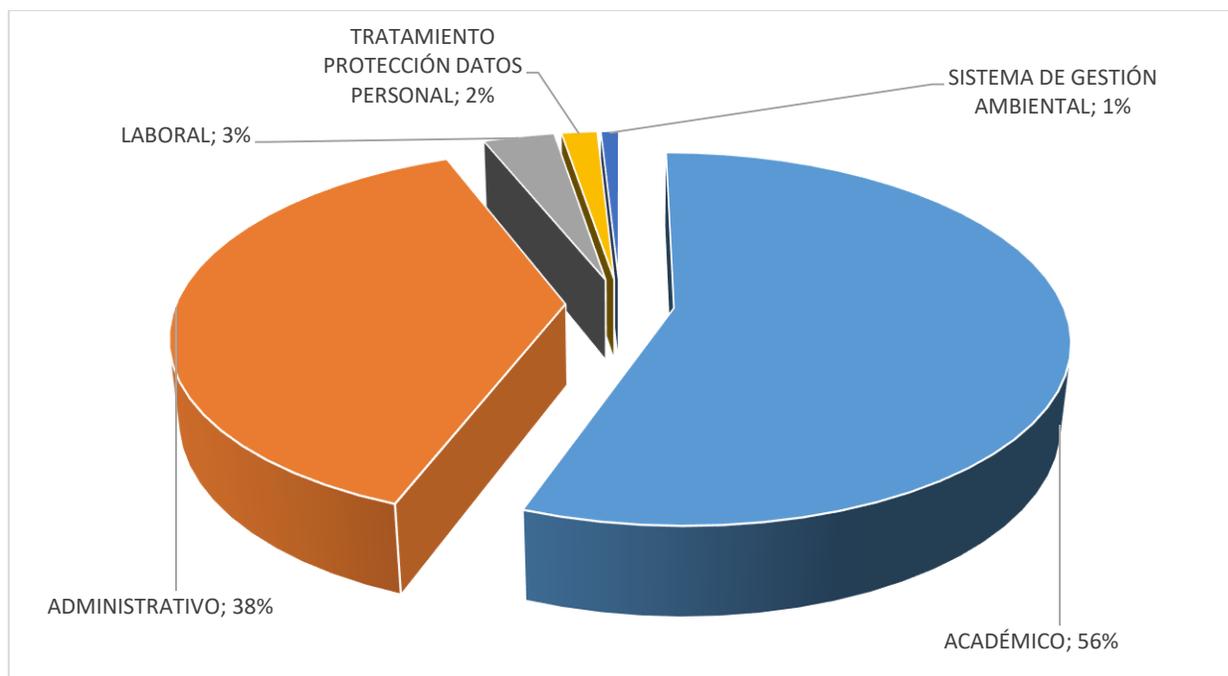
Página 8 de 35

solicitudes y que en su mayoría fueron temas relacionados con Acceso académico estudiante, Proceso de admisión, Solicitud constancia, Continuidad académica y certificado de notas.

En segundo lugar, se encuentra la Oficina de Educación Virtual y a Distancia quienes atendieron y dieron respuesta a 11 solicitudes con temas relacionados a: Revisión notas aulas virtuales, Inconveniente CADI y Revisión de calificaciones.

Y por último se encuentra la Oficina de Compras con un total de 9 solicitudes en donde los temas más reiterativos están relacionados a: Certificación de experiencia, Observación invitación 015, Solicitud acta de liquidación, Solicitud de documentos, Acta de liquidación, Observaciones invitación privada.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 9 de 35

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	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO	3	14		20	5	22	64	56%
ADMINISTRATIVO	1	16	2	16	3	6	44	38%
LABORAL				4			4	3%
TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL		2					2	2%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL			1				1	1%
TOTAL GENERAL	4	32	3	40	8	28	115	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 56% en donde se presentaron 64 solicitudes, de tipo derecho de petición, reclamo, petición de información, queja y consulta tratamiento de datos las más allegadas en donde la mayoría están relacionadas con temas de Solicitud reingreso, Revisión notas aulas virtuales, Pedagogía, Comportamiento estudiante, Acceso académico estudiante, Comportamiento docente, Proceso de admisión y reingreso.

Seguido se encuentra el asunto administrativo con un porcentaje del 38% que corresponde a 44 solicitud, de tipo derecho de petición, reclamo, petición de información, queja, consulta tratamiento de datos y felicitación en donde se encontraron temas relacionados a Devoluciones, Comportamiento funcionario, Observación invitación 015, Certificación laboral, Solicitud de documentos, Reconocimiento al buen servicio, Solicitud constancia, Certificación de experiencia.

Por otra parte, también se encontraron los asuntos laborales, tratamiento protección datos personal y sistema de gestión ambiental, todos con un porcentaje del 3%, 2% y 1% que corresponden a 4, 2 y 1 en donde se identificó los siguientes temas: Certificación laboral, Datos personales, Certificación afiliación CAFAM, Reconocimiento al buen servicio, Acceso académico estudiante y Certificación pasante.



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 10 de 35

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
REVISION NOTAS AULAS VIRTUALES	9	25%	25%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	3	8%	33%
PEDAGOGIA	3	8%	42%
COMPORTAMIENTO ESTUDIANTE	3	8%	50%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	2	6%	56%
DEVOLUCIONES	2	6%	61%
NO AUTORIZACION DE DATOS	1	3%	64%
REVISION DIAGNOSTICO	1	3%	67%
CONVENIOS CON NUEVAS EMPRESAS	1	3%	69%
DEMORA EN ASIGNACION PASANTIA	1	3%	72%
MANTENIMIENTO DE EQUIPO	1	3%	75%
CERTIFICADO DE NOTAS	1	3%	78%
PAGO OPCION DE GRADO	1	3%	81%
SOLICITUD CONSTANCIA	1	3%	83%
REVISION DE CALIFICACIONES	1	3%	86%
INFORME PROCESO ACADEMICO	1	3%	89%
DEFICIENCIA EN INTERNET	1	3%	92%
INGRESO A LA INSTITUCION	1	3%	94%
ACCESO ACADEMICO ESTUDIANTE	1	3%	97%
INCONVENIENTE CADI	1	3%	100%
Total general	36	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 36 quejas y reclamos, las 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 la revisión nota en aulas virtuales en donde algunos estudiantes identificaron que las notas no estaban bien, sin embargo, en la revisión del sistema se identificó que el docente elimino notas el cual no fue tomada en cuenta a la hora del cómputo dentro del sistema.

Otra de las causas que se identificó fue relacionado al comportamiento de los funcionarios, donde los usuarios manifiestan una mala actitud hacia ellos, sin embargo, desde el



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 11 de 35

funcionario competente en dar respuesta manifiesta llamar la atención al funcionario que se involucró en la queja.

También se identificó otra de las causas más reiterativas en cuanto a la pedagogía que tienen algunos docentes que para los estudiantes no es claro y no genera conocimiento hacia ellos, Sin embargo, desde la dirección se reúnen con el docente en donde da su argumentación al respecto de lo manifestado por los estudiantes.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
REINGRESO	3	9%	9%
DEVOLUCIONES	2	6%	16%
PROCESO DE ADMISION	2	6%	22%
CERTIFICADO LABORAL	2	6%	28%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	6%	34%
CLASES VIRTUALES	1	3%	38%
PAGO CONTRATO	1	3%	41%
LIQUIDACION DE MATRICULA	1	3%	44%
CORRECCION DE NOTAS	1	3%	47%
REGISTRO ACADEMICO	1	3%	50%
DATOS PERSONALES	1	3%	53%
LIQUIDACIÓN DE CONTRATO	1	3%	56%
CERTIFICACION DE EXPERIENCIA	1	3%	59%
OBSERVACIONES INVITACION PRIVADA	1	3%	63%
DOCUMENTOS REQUISITOS	1	3%	66%
CALIFICACIONES	1	3%	69%
SOLICITUD ACTA DE LIQUIDACION	1	3%	72%
REGISTRO MAYOR NUMERO DE CREDITOS	1	3%	75%
SOLICITUD DE INFORMACION ESTUDIANTE	1	3%	78%
COBRO DE MATRICULA	1	3%	81%
SOLICITUD TIEMPO TRABAJO DE GRADO	1	3%	84%
EMBARGO SALARIAL	1	3%	88%
SOLICITUD SEGUNDO EVALUADOR	1	3%	91%
INCONVENIENTE REGISTRO SEMESTRE AVANZADO	1	3%	94%
ACCESO ACADEMICO ESTUDIANTE	1	3%	97%
INFORMACION AMBIENTAL	1	3%	100%
Total general	32	100%	200%

Tabla 7. Derechos de petición

11



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 12 de 35

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 32 solicitudes de tipo Derechos de Petición, correspondientes al 28% 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 devoluciones que se iniciaron desde la universidad y que no se tiene fecha de desembolso, en cuanto a los procesos de admisión donde no se sienten conformes por los resultados generados y los certificados laboral que son requeridos para temas de pensión.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD REINGRESO	10	25%	25%
CERTIFICACIÓN LABORAL	5	13%	38%
OBSERVACION INVITACION 015	3	8%	45%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	5%	50%
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	2	5%	55%
PROCESO DE ADMISION	1	3%	58%
SOLICITUD CONSTANCIA	1	3%	60%
ACTA DE LIQUIDACION	1	3%	63%
CERTIFICACION AFILIACION CAFAM	1	3%	65%
ACCESO ACADEMICO ESTUDIANTE	1	3%	68%
LIQUIDACION DE CONTRATO	1	3%	70%
CERTIFICACION PASANTE	1	3%	73%
OPCION DE GRADO S.A	1	3%	75%
CONTINUIDAD ACADEMICA	1	3%	78%
REGISTRO ACADEMICO	1	3%	80%
INFORMACION DE PROGRAMA	1	3%	83%
SOLICITUD DE HOMOLOGACIÓN	1	3%	85%
INFORMACION GRATUIDAD	1	3%	88%

12



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 13 de 35

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD EXRECTORES	1	3%	90%
INFORMACION PROPUESTA HOGAR	1	3%	93%
VERIFICACION ACADEMICAS Y DE TITULOS	1	3%	95%
INSCRIPCION ASCUN CULTURA	1	3%	98%
INSCRIPCION Y PAGO S.A	1	3%	100%
Total general	40	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

En cuanto al comportamiento de las peticiones de información, para este trimestre se recibieron un total de 40 requerimientos que fueron allegados en su mayoría por formulario online y correo electrónico.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas se identificó que para este trimestre las más requeridas por la ciudadanía están relacionadas a solicitud reingreso donde consultan como se debe hacer el proceso, certificación laboral donde requieren este documento para tramite de pensión.

Otra de las solicitudes presentadas como petición de información está relacionado con una observación de la invitación 015.

Por otra parte, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC y el agente virtual que 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

TIPO: FELICITACIONES	SEDE FUSAGASUGÁ	TOTAL GENERAL
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	3	3
Total general	3	3

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 3 felicitaciones realizadas por medio del correo electrónico, los cuales fueron direccionadas a los funcionarios competente de la

13



-(SEDE FUSAGASUGA) – sede Fusagasugá, donde se reconoce la buena gestión de las áreas de apoyo académico y gestión ambiental.

3.5. CONSULTA TRATAMIENTO DATOS PERSONALES

TIPO: CONSULTA DE TRATAMIENTO DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
ACCESO ACADEMICO ESTUDIANTE	2	50%	50%
ACTIVACION CORREO INSTITUCIONAL	1	25%	75%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	25%	100%
Total general	4	100%	200%

Tabla 10. Consulta tratamiento de datos

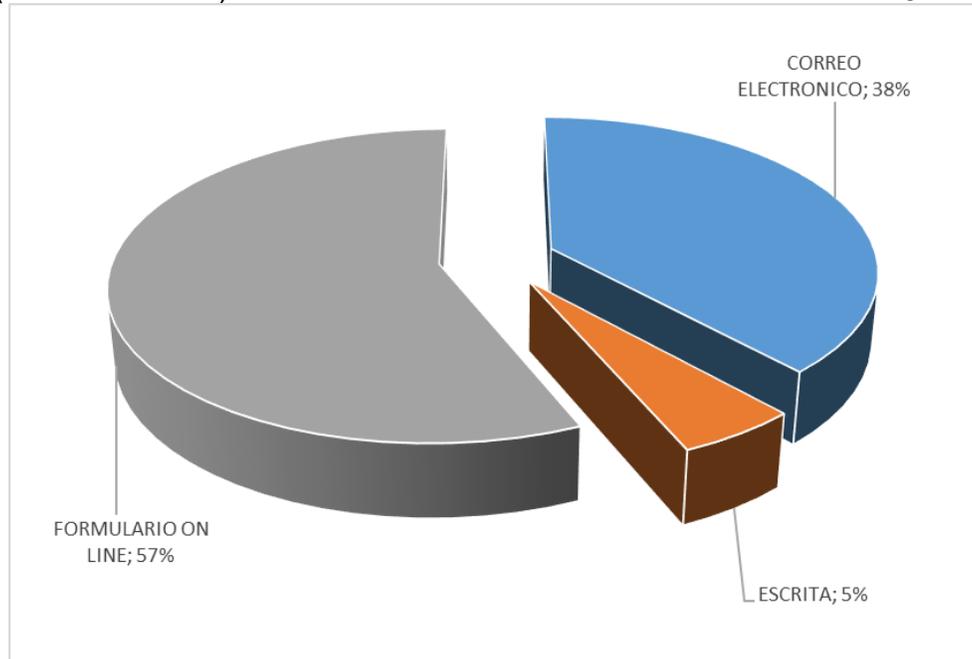
Como ajuste al procedimiento SACP01 atención a peticiones, quejas y reclamos, se establece dentro del sistema un nuevo tipo de solicitud el cual está relacionado a todo el tema de consultas de tratamiento de datos personales donde se destaca para este trimestre tema relacionado a inconveniente en el acceso académico estudiante esto se da por que no ha realizado el diligenciamiento del formato de autorización de datos personales por parte del estudiante que le impide acceder a este módulo.

También manifiesta la activación del correo a estudiantes que llevan muchos años sin ingresar a este medio y la dificultad en el acceso.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN / MEDIOS DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			4	4
DERECHO DE PETICION	11	4	17	32
FELICITACION	3			3
PETICION DE INFORMACION	12		28	40
QUEJA	4		4	8
RECLAMO	14	2	12	28
TOTAL GENERAL	44	6	65	115
PORCENTAJE	38%	5%	57%	

Tabla 11. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 3. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 4to. 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 [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, consulta tratamiento de datos y reclamos, de los cuales se presentaron temas relacionados a solicitud reingreso, devoluciones, acceso académico estudiante, pedagogía, reingreso, proceso de admisión, certificación laboral, comportamiento funcionario y solicitud constancia.

Seguido tenemos el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 38%, dado que es otro de los canales de comunicación



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 16 de 35
 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 derecho de petición, felicitación, petición de información, quejas y reclamos, donde se identificó temas reiterativos a revisión notas aulas virtuales, observación invitación 015, reconocimiento al buen servicio, certificación laboral, comportamiento estudiante, solicitud de documentos, certificación de experiencia.

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 y reclamo donde las manifestaciones realizadas estaban asociadas a solicitud de documentos, solicitud tiempo trabajo de grado, solicitud de información estudiante, embargo salarial, deficiencia en internet y ingreso a la institución.

5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

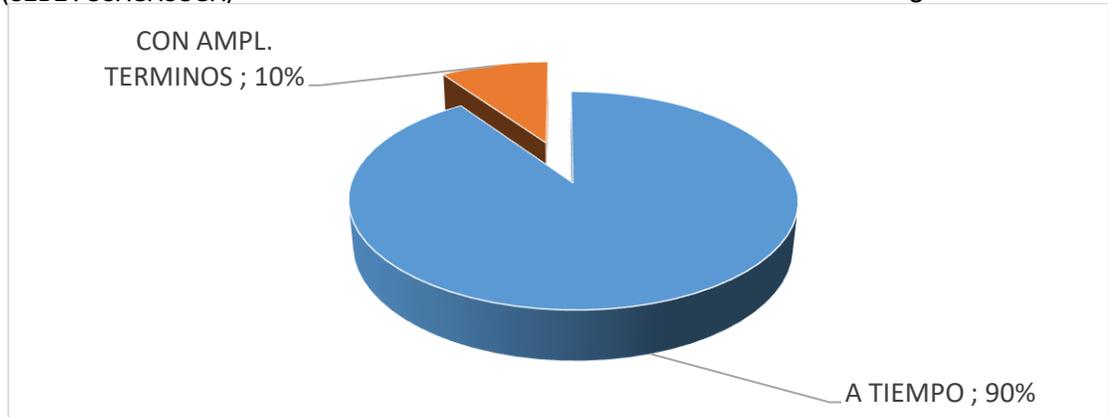
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2023 Fecha Final: 31-12-2023

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO	CON AMPL. TERMINOS	CANTIDAD
DERECHO DE PETICIÓN	30 26%	2 2%	32
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	33 29%	7 6%	40
RECLAMO	26 23%	2 2%	28
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	4 3%	0 0%	4
FELICITACIÓN	3 3%	0 0%	3
QUEJA	8 7%	0 0%	8
TOTAL	104 90%	11 10%	115

Tabla 12. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 17 de 35



Gráfica 4. PQRSFYD Direccionadas

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), El aplicativo SAIC – Servicio de Atención e información al Ciudadano se tiene parametrizado con avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder.

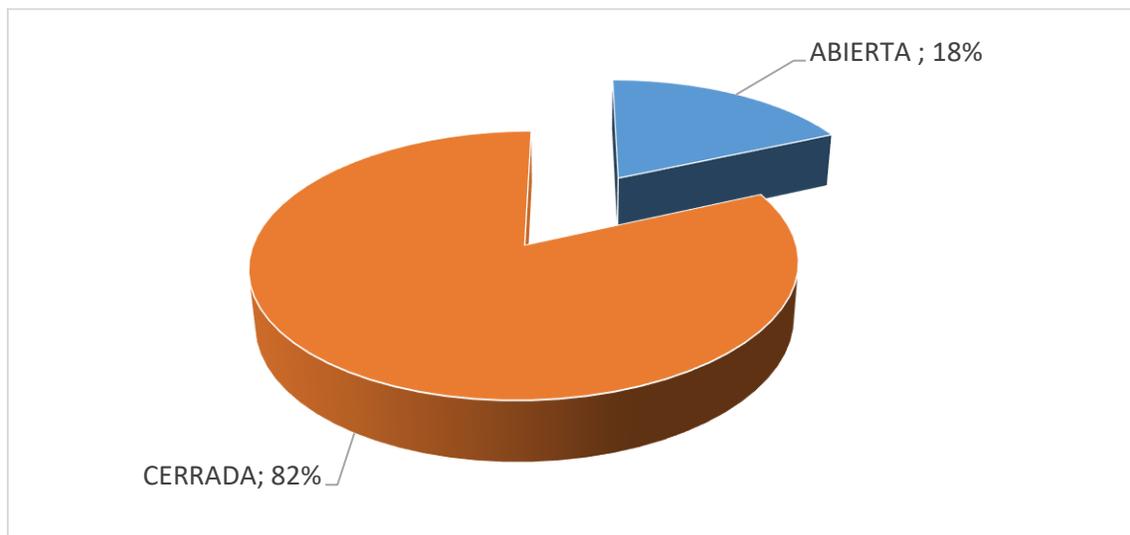
En este sentido, para el cuarto trimestre de 2023, todas las eventualidades (Reclamos, petición de información, derechos de petición, consultas de tratamiento datos personales, y felicitaciones) se cumplió en términos de ley en un 90% corresponde a 104 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 10% 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.

17

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	21	18%
CERRADA	94	82%
TOTAL	115	100%

Tabla 13. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 5. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 31 de diciembre de 2023, se dio trámite y respuesta al 82% del total de las diferentes peticiones, consultas de tratamiento de datos personales, quejas, reclamos, y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 21 PQRSFyD, correspondientes al 18%.

Por consiguiente, el 82% 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.



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 19 de 35
 El 21% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta solicitadas por las dependencias competentes.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2023 Fecha Final: 31-12-2023	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	82
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	10
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	51
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	10
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	238
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	145
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	24
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	5
GESTIÓN FINANCIERA	57
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	10
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	577
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	82
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	73
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	46
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	4
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SSI	1
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	9

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



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 20 de 35

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 4to trimestre 2023 se generaron 1424 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión de Bienes y Servicios 41%, Gestión Formación y Aprendizaje 17%, y Gestión de Planeación Institucional 10%.

8. REPORTE DE CALIFICACION



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

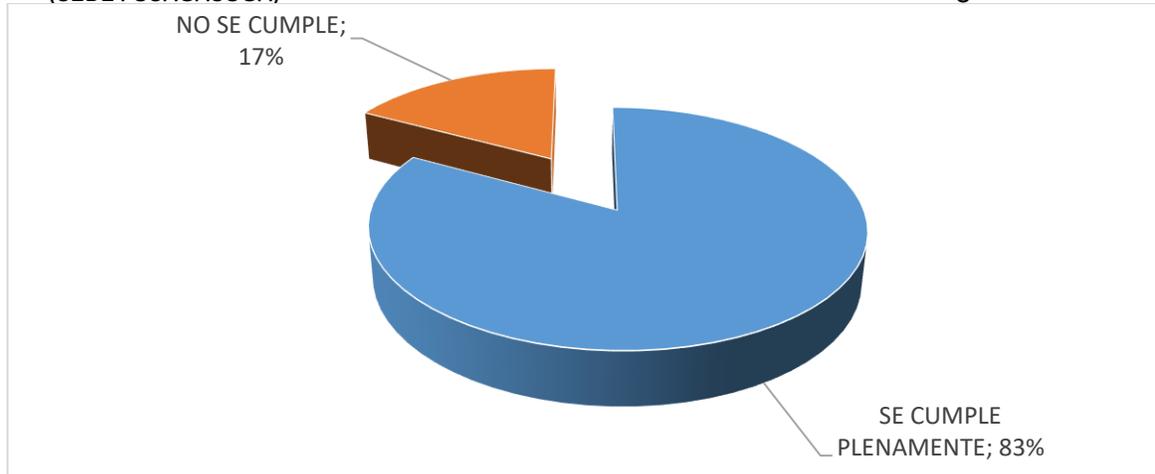
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2023 Fecha Final: 31-12-2023



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	34	83%
NO SE CUMPLE	7	17%
TOTAL GENERAL	41	100%

Tabla 15. Resumen Calificación

-(SEDE FUSAGASUGA) –



Gráfica 6. PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 15, una participación de 41 usuarios correspondiente al 36% del total de las PQRSFyD tramitadas en el 4to 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 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 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 SATISFACCIÓN

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 octubre al 31 de diciembre del 2023, con una participación de 6 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.

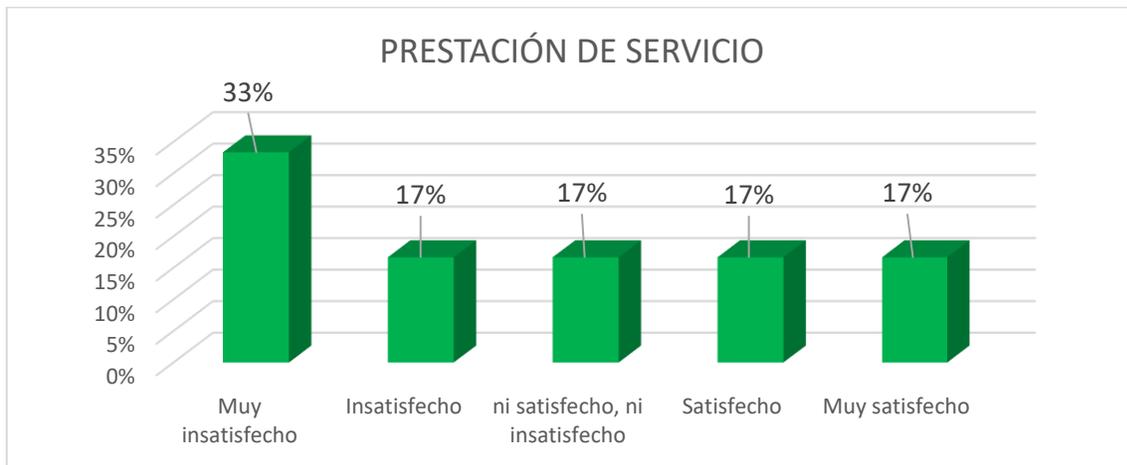
GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	6	100%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%

Total general	6	100%
----------------------	----------	-------------

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 7. 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 33% 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

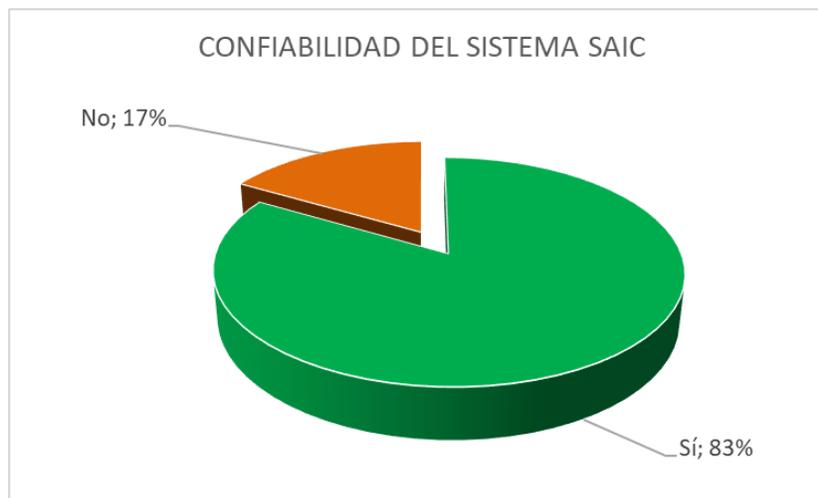
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **24** de **35**

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 33% 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 8. Confiabilidad del Sistema SAIC

El gráfico No. 8 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.

24



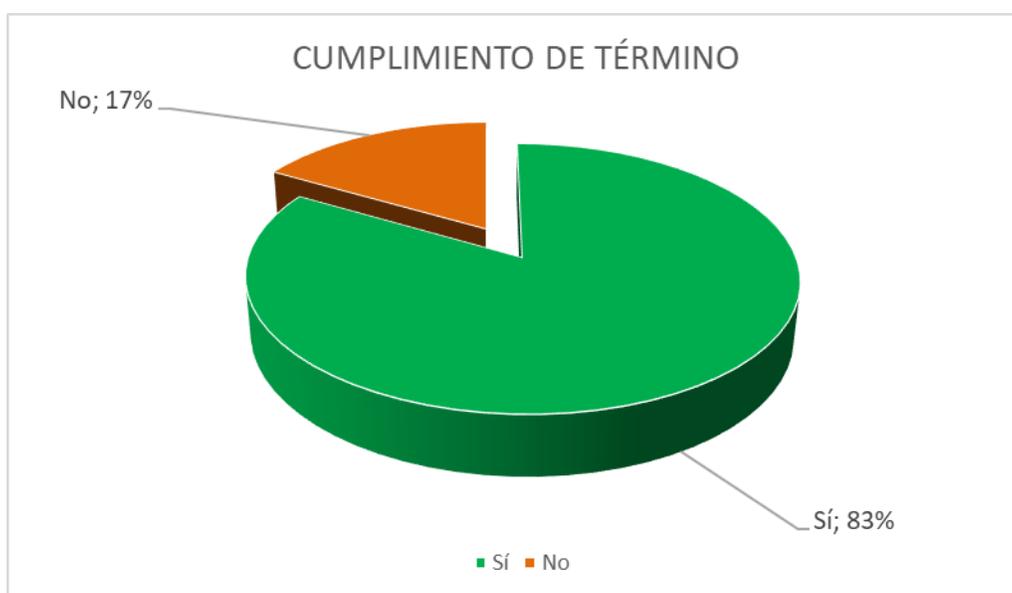
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 25 de 35

Por consiguiente, con un porcentaje del 83% 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 9. Cumplimiento de términos

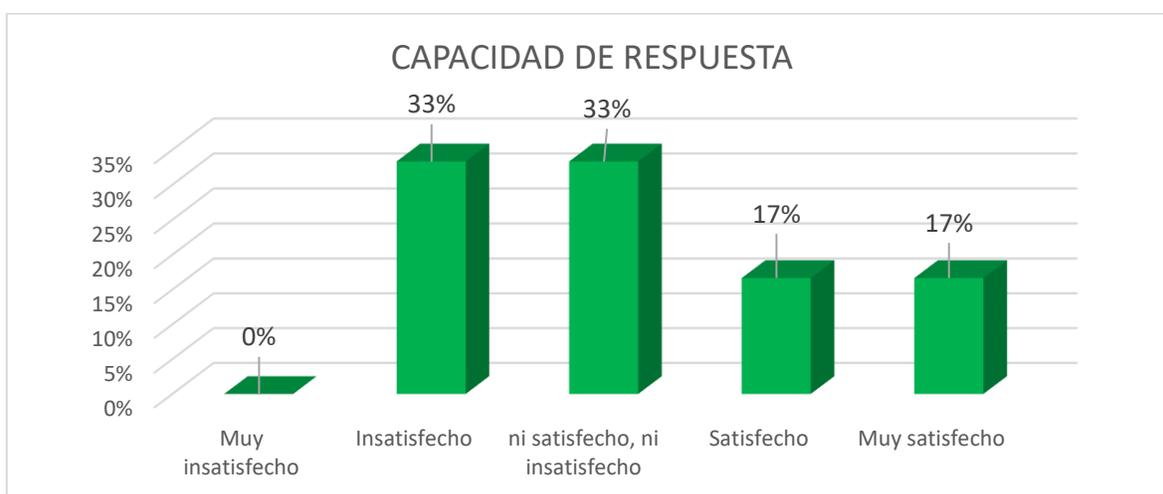
Teniendo en cuenta el resultado dado se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes dieron una calificación de SI cumple con un porcentaje del 83%, esto surge del trabajo interno, como también el Sistema de Atención e Información al Ciudadano que



-(SEDE FUSAGASUGA) – tiene establecido una parametrización para dar cumplimiento a los tiempos de respuestas según la ley 1755 de 2011. Página 26 de 35

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 10. 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 33% el cual nos indica



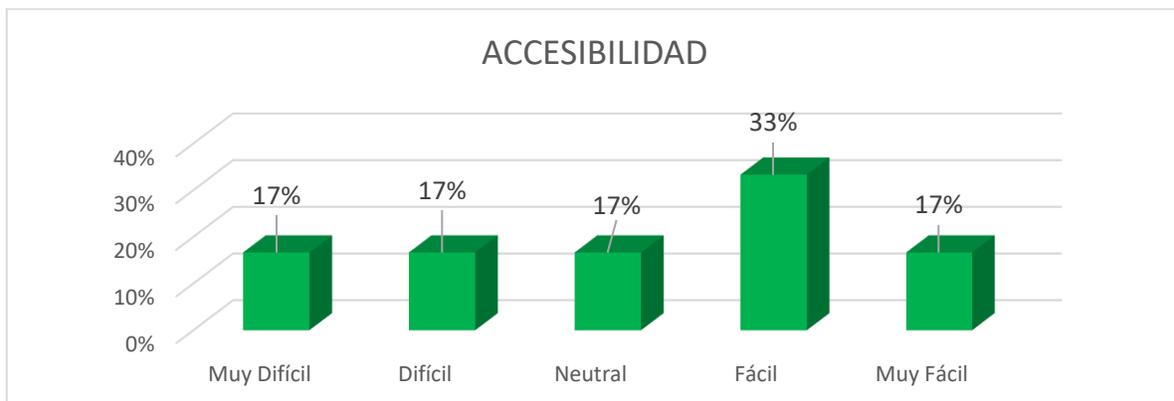
-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 27 de 35

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 11. Accesibilidad

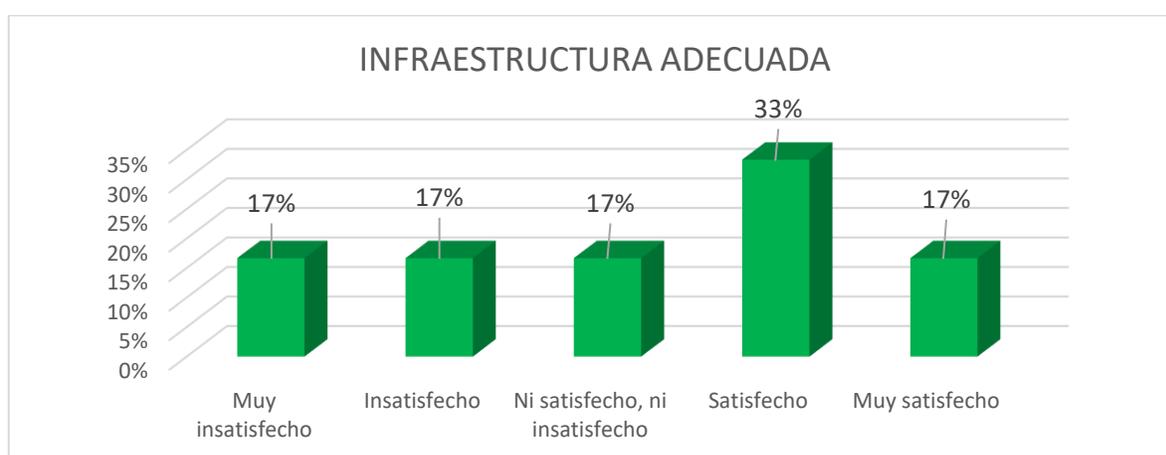
Dentro de esta pregunta se quiere identificar la accesibilidad a los mecanismos establecidos para interponer peticiones a la institución por la ciudadanía, teniendo en cuenta la grafica anterior se identifico que con un porcentaje del 50% califican que el acceso fue facil, por otra parte, con un porcentaje del 17% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 34% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la

27

-(SEDE FUSAGASUGA) – hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

Página 28 de 35

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

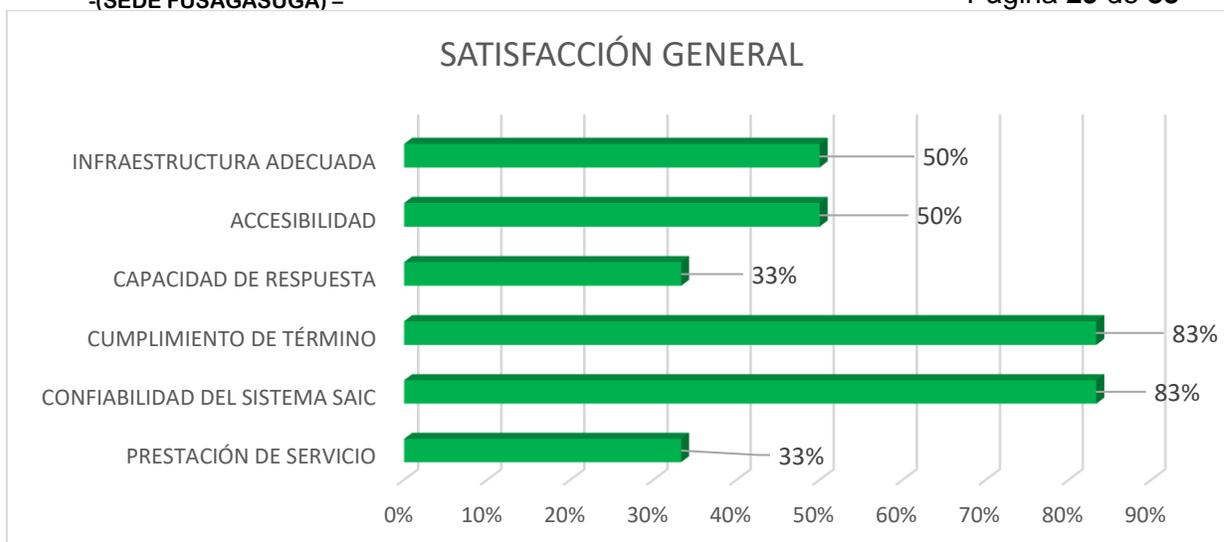


Gráfica 12. Infraestructura adecuada

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 50% de satisfacción, y un 17% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

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

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



Gráfica 13. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el cuarto 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 33%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 83%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 83%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 33%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 50% y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio un 50%.

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 5%, 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



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **30** de **35**
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 31 de 35

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2023, se recibió un total de 115 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100%.

Durante el cuarto trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al cuarto trimestre del año 2022, lo cual se dio en un porcentaje del 45%, en donde la gran mayoría de las peticiones estaban dirigidas al proceso de admisiones y registro en cuanto a acceso académico estudiante, proceso de admisión, solicitud constancia, continuidad académica.

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.

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 solicitud reingreso, certificación laboral, observación invitación 015; solicitud de documentos, certificación de experiencia, proceso de admisión y solicitud constancia.

31



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 32 de 35

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

Cordialmente,

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