



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

ADOr006_V8

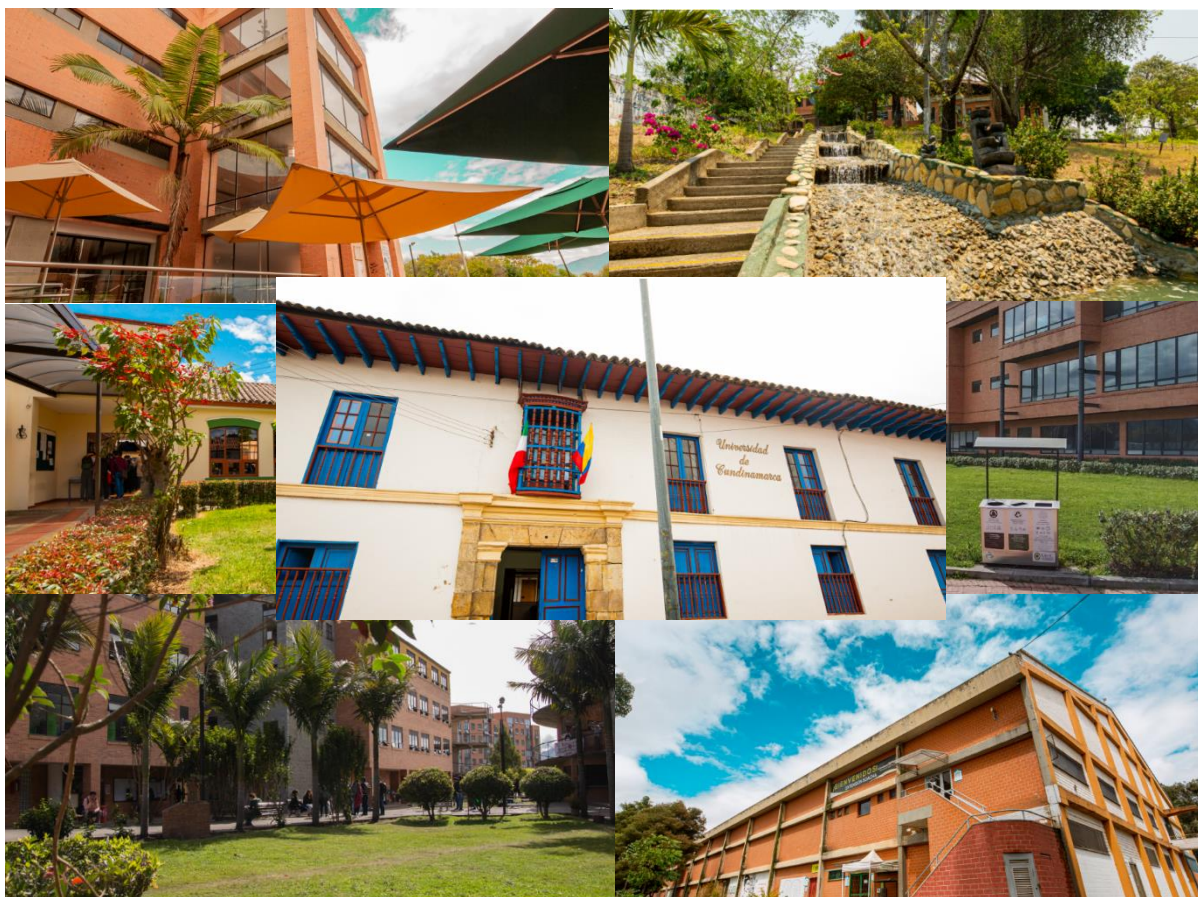
— (SEDE FUSAGASUGA) —

Página 1 de 38

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2024

PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2024

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*

Tabla de contenido

INTRODUCCION	1
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21	3
PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2024.....	3
1.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS	5
1.2 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 PQRSFyD POR AREA	7
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS.....	8
PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO EL 2023.....	8
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS.....	10
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN.....	11
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN.....	13
3.4. FELICITACIONES	15
3.5. SUGERENCIAS.....	16
3.6. DENUNCIAS	17
3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS.....	17
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	17
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS.....	19
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	21
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES.....	22
8. REPORTE DE CALIFICACION	24
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	25
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34



LISTA DE TABLAS

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	12
Tabla 8. Petición de Información	13
Tabla 9. Felicitaciones	15
Tabla 12. Resumen tipo de Radicación	18
Tabla 14. Resumen Abiertas y cerradas	21
Tabla 15. Reporte de Notificación.....	22
Tabla 16. Resumen Calificación.....	24
Tabla 17. Grupos Étnicos.....	26

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas	3
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	8
Gráfica 3 Felicitaciones.....	15
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	18
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas	20
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	21
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	24
Gráfica 8. Prestación de Servicio	26
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	27
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	28
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	29
Gráfica 12. Accesibilidad	30
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	32
Gráfica 14. Satisfacción General.....	33

INTRODUCCION

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

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

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

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

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

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

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

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 3 de 38

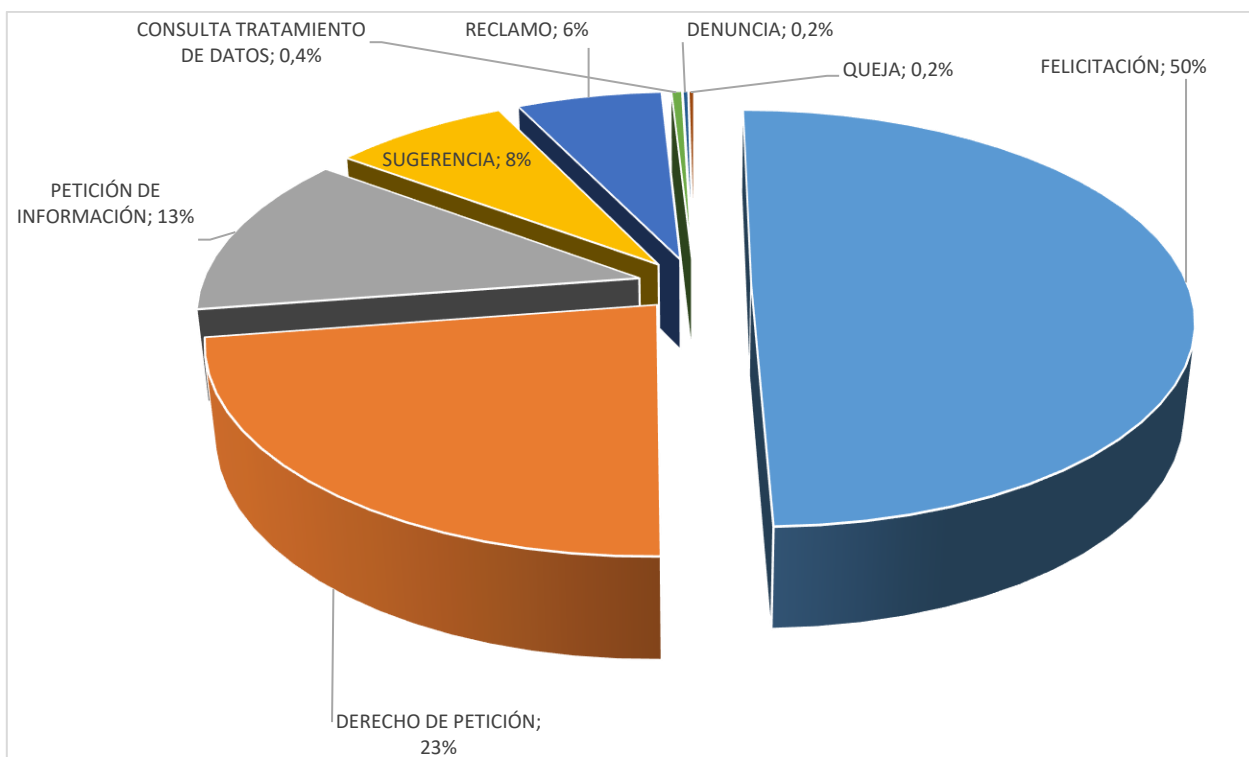
información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad de Cundinamarca ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2024

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	221	50%
DERECHO DE PETICIÓN	102	23%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	56	13%
SUGERENCIA	34	8%
RECLAMO	28	6%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	0,4%
DENUNCIA	1	0,2%
QUEJA	1	0,2%
TOTAL GENERAL	445	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 38

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2024, se recibió un total de 445 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 445 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayoría corresponde a felicitaciones con un total de 221 solicitudes, equivalente al 50% del total en donde lo más reiterativo o de interés de la ciudadanía está relacionado al reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena labor, reconocimiento a las buenas instalaciones.

Seguido se encuentra los derechos de petición con un total de 102 solicitudes que corresponde al 23% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a beneficio gratuidad, jóvenes en acción, solicitud de documentos, procesos académicos, solicitud de reingreso, liquidación de matrícula, devoluciones, solicitud de información, entre las más reiterativas.

Por ultimo tenemos las peticiones de información con un total de 56 solicitudes que corresponde al 13% del total de las peticiones interpuesta a la institución por parte de la ciudadanía y que son de interés de la comunidad en general relacionados a solicitud de documentos, certificación de experiencia, beneficio gratuidad, procesos académicos, entre otros.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 1r trimestre 2023 y 1r trimestre 2024, 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 en esta vigencia.

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) –

Página 5 de 38

TIPO DE PETICIÓN	1r TRIMESTRE DE 2023	1r TRIMESTRE DE 2024
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	0	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	134	56
RECLAMO	27	28
SUGERENCIA	0	34
DERECHO DE PETICIÓN	40	102
FELICITACIÓN	4	221
QUEJAS	2	1
DENUNCIAS	0	1
TOTAL GENERAL	207	445

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hacer el análisis donde se puede evidenciar un aumento del 53% en el 1r. Trimestre del 2024 esto en comparación con el 1r. Trimestre 2023. Esto se da por el aumento en las felicitaciones de un 98% y las sugerencias en un 100% para esta vigencia, de igual manera se presentó aumento en los derechos de petición en un 60%.

1.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS

A continuación, se presenta tabla desglosada donde se identifica dentro de este trimestre cual ha sido el mes con mayor número de solicitudes interpuestas por la ciudadanía en el 1r trimestre 2024, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFyD

TIPO PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
FELICITACION		220	1	221
DERECHO DE PETICION	42	23	32	97
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	29	28	4	61
SUGERENCIA		34		34
RECLAMO	15	9	4	28
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS		2		2
DENUNCIA	1			1
QUEJA			1	1
TOTAL GENERAL	87	316	42	445
PORCENTAJE	20%	71%	9%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 71% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de febrero, en donde se presentó

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 38

un mayor número en Felicitaciones, peticiones de información y sugerencias relacionadas a temas de reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento a la buena labor, solicitud de documentos, certificación de experiencia, reconocimiento a las buenas instalaciones, devoluciones, procesos académicos, pruebas ICFES.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 20% el mes de enero donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron derechos de petición, peticiones de información y reclamos en donde los temas de interés de la ciudadanía fueron beneficio gratuidad, solicitud de documentos, jóvenes en acción, registro académico y liquidación de matrícula.

Y por último con un porcentaje del 9% se encuentra el mes de marzo en donde las solicitudes más allegadas fueron derechos de petición de los cuales la tendencia fue solicitud de documentos, solicitud de información, hurto de equipos, pago contrato y rendición de informe.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte general del primer trimestre 2024, no se presentó ninguna solicitud que requiera del traslado por competencia a otra entidad, la mayoría de las solicitudes fueron resueltas por la institución dado que fueron solicitudes académicas y administrativas de la institución.

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

Una vez revisado el reporte que se generó para este trimestre en cuanto a las peticiones de información interpuestas por los ciudadanos donde solicitaron acceso a la información; se encontró que todas las solicitudes de información se dio respuesta y se entregó los documentos respectivos dado que la información solicitada era de propiedad del titular

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 38

como son constancias de estudio, certificados de notas, laborales, documentos del titular, certificaciones contractuales, actas de grado y hojas de vida, como también requerían información pública de los cuales fueron suministrados por las áreas correspondientes teniendo en cuenta el cumplimiento a la ley 1581 de 2012.

2. REPORTE PQRSFyD POR AREA

AREA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARTEO
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			3	125				25	153	34%	34%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	1		9	7	19		2	1	39	9%	43%
AULAS				30				4	34	8%	51%
CENTROS DE COMPUTO				20				1	21	5%	56%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			14	5				1	20	4%	60%
OFICINA DE TESORERIA			7		4		8		19	4%	64%
OFICINA DE COMPRAS			4		11				15	3%	68%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO				13				1	14	3%	71%
DIRECCION JURIDICA			11						11	2%	73%
OFICINA DE CONTABILIDAD			3		5		1		9	2%	75%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS			6		2				8	2%	77%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			5		1		2		8	2%	79%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			2	2	1		1		6	1%	80%
AUDITORIOS				6					6	1%	82%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO			1				4	1	6	1%	83%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO			1		5				6	1%	84%
SECRETARIA GENERAL			3		3				6	1%	86%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION			4		1		1		5	1%	87%
SERVICIOS TECNOLOGICOS	1		1						4	1%	88%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				4					4	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		1	1		1		1		4	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SOFTWARE					2		1		3	1%	90%
DIRECCION DE INVESTIGACION			2		1				3	1%	91%
SEGURIDAD DE LA INFORMACION				2					2	0%	91%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES				1		1			2	0%	92%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLITICAS			1		1				2	0%	92%
OFICINA DE GRADUADOS				2					2	0%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			1		1				2	0%	93%
DIRECCION DE POSGRADOS			1		1				2	0%	93%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA			1				1		2	0%	94%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL			2						2	0%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA			2						2	0%	95%
ESCUELA DE FORMACION Y APRENDIZAJE DOCENTE EFAD					1		1		2	0%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES			2						2	0%	96%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS							1		1	0%	96%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							1		1	0%	96%
ALMACEN				1					1	0%	96%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA					1				1	0%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL							1		1	0%	97%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO			1						1	0%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS			1						1	0%	97%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL			1						1	0%	98%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS			1						1	0%	98%
RECHAZADAS POR DUPLICADO			6	3			1		10	2%	100%
TOTAL GENERAL	2	1	97	221	61	1	28	34	445	100%	200%

Tabla 4. Reporte Por área

El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFyD fue la dirección de Seccionales y extensiones quienes atendieron un total de 153 solicitudes las cuales fueron en su mayoría felicitaciones las más allegadas, con temas como reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena labor y reconocimiento a las buenas instalaciones de la institución.

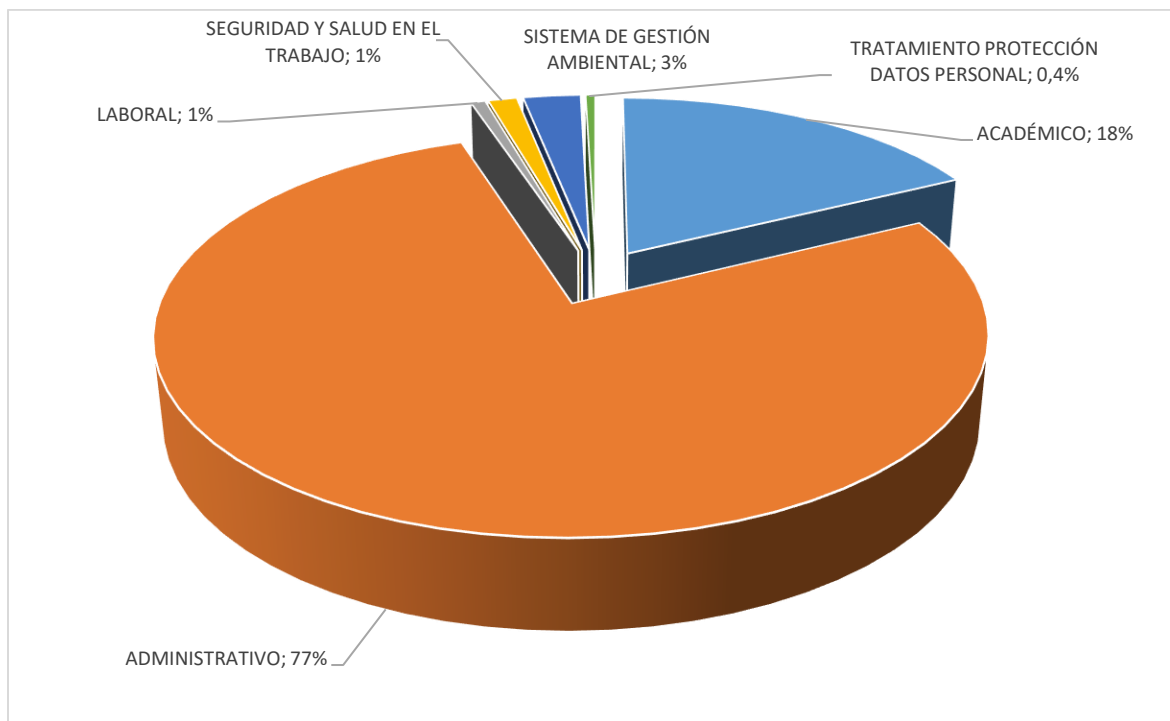
– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 8 de 38

En segundo lugar, se encuentra la Oficina de Admisiones y Registro quienes atendieron y dieron respuesta a 39 solicitudes de los cuales fueron peticiones de información, felicitaciones y derecho de petición, donde se respondió temas relacionados a solicitud de documentos, reconocimiento al buen servicio, validación académica y de títulos, constancia de estudio, beneficio gratuidad y procesos académicos.

Y por último se encuentra el campo multidimensional de aprendizaje con un total de 34 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron felicitaciones y sugerencias, donde se identificó temas relacionados a: reconocimiento a la buena labor, reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena gestión y instalación de audífonos.

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



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 9 de 38

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

TIPO DE PETICIÓN	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS						2	2
DENUNCIA	1						1
DERECHO DE PETICION	39	58					97
FELICITACION	5	204			12		221
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	18	40	3				61
QUEJA		1					1
RECLAMO	10	17		1			28
SUGERENCIA	6	23		5			34
TOTAL GENERAL	79	343	3	6	12	2	445
PORCENTAJE	18%	77%	1%	1%	3%	0,4%	

Tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, dentro de este trimestre se puede decir que el asunto administrativo tuvo un porcentaje del 77% en donde se presentaron 343 solicitudes, en su mayoría felicitaciones, derechos de petición, peticiones de información, sugerencias y reclamos, donde se identificó temas relacionados a reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento a la buena labor, beneficio gratuidad, solicitud de documentos, certificación de experiencia, devoluciones y reconocimiento a las buenas instalaciones.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 18% que corresponde a 79 solicitud entre ellos derechos de petición, peticiones de información, reclamos, sugerencias y felicitaciones las de mayor incidencia en donde se encontró temas relacionados a jóvenes en acción, procesos académicos, solicitud de reingreso, registro académico, beneficio gratuidad, solicitud de documentos, reconocimiento a la buena gestión.

Por otra parte, también se encontró el asunto Sistema de Gestión Ambiental con un porcentaje del 3% que corresponde a 12 solicitudes realizadas por los ciudadanos y demás

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 10 de 38

grupos de interés, en su mayoría como felicitaciones donde se reconoce la buena gestión por los gestores del sistema.

Y por último se encuentra los asuntos Laboral, Seguridad y Salud en el Trabajo y Tratamiento Protección Datos Personal, con porcentajes del 1% y 0.4% respectivamente en donde se identificaron temas relacionados a solicitud de documentos, corrección de datos, formato autorización de datos, organización de brigada, información sensible, información clara, condición insegura, señalización espacios restringidos y horarios flexibles en cafetería.

Posterior al análisis del comportamiento de las peticiones por asunto, se procede a desglosar las mismas de forma específica y por tipo de PQRSFyD, en donde se revisará cuáles son las solicitudes más reiterativas que fueron instauradas por la Comunidad Universitaria y Ciudadanía en general y que fueron de su interés para este trimestre.

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
BENEFICIO GRATUIDAD	8	28%	28%
REGISTRO ACADEMICO	5	17%	45%
DEVOLUCIONES	2	7%	52%
INFORMACIÓN SIN AUTORIZACIÓN	2	7%	59%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	3%	62%
PAGO DERECHOS DE GRADO	1	3%	66%
MATERIA SIN DOCENTE	1	3%	69%
INCONVENIENTE PLATAFORMA	1	3%	72%
REVISION NOTAS	1	3%	76%
INCONVENIENTE INGRESO LABORATORIO	1	3%	79%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	1	3%	83%
CONDICIÓN INSEGURA	1	3%	86%
SIMULTANIEDA ACADEMICA	1	3%	90%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	1	3%	93%
INCONVENIENTE INTERNET	1	3%	97%
PROCESO DE ADMISION	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	29	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 11 de 38

Durante el presente trimestre se presentaron 29 quejas y reclamos, las cuales fueron recepcionadas en su mayoría mediante el formulario on line con un 76%, correo electrónico 21% y escrita con un 3%.

Una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que las causas identificadas con más reiteración están relacionadas con beneficio de gratuidad dado que para este inicio de año se generaron cambios en la política de gratuidad y el beneficio que tenían los estudiantes con la Gobernación de Cundinamarca se suspendió el cual generó el aumento en los reclamos, como también el tema de registro académico en cuanto a la dificultad al realizar dicha actividad.

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

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
BENEFICIO GRATUIDAD	15	15%	15%
JOVENES EN ACCIÓN	11	11%	27%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7	7%	34%
PROCESOS ACADEMICOS	5	5%	39%
SOLICITUD DE REINGRESO	5	5%	44%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	4	4%	48%
DEVOLUCIONES	4	4%	53%
SOLICITUD DE INFORMACION	4	4%	57%
PAGO CONTRATO	3	3%	60%
HURTO DE EQUIPOS	3	3%	63%
CERTIFICACIÓN LABORAL	3	3%	66%
CORRECCION NOTAS	2	2%	68%
PAGO JOVENES EN ACCIÓN	2	2%	70%
RENDICION INFORME	2	2%	72%
AMPLIACIÓN PAGO MATRICULA	2	2%	74%
PRESENTACIÓN PRUEBAS EK	2	2%	76%
DIFICULTAD INSCRIPCION CURSO	1	1%	77%
AJUSTE DE HORARIOS	1	1%	78%
CORRECCIÓN LIQUIDACION DE MATRICULA	1	1%	79%
PAGO ORDEN CONTRACTUAL	1	1%	80%
PAGO CUOTA ALIMENTARIA	1	1%	81%
AUTORIZACIÓN PAGO Y REGISTRO DE MATERIAS	1	1%	82%

11

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 12 de 38

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE INFORMACION SALARIAL	1	1%	84%
CORRECCIÓN ANTECEDENTE PROCURADURIA	1	1%	85%
ENTREGA DE INFORMACION	1	1%	86%
SOLICITUDES ACADEMICAS	1	1%	87%
SOLICITUD CODIGO ISCED	1	1%	88%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%	89%
TERMINACION SEMESTRE AVANZADO	1	1%	90%
BENEFICIO A POBLACION VULNERABLE	1	1%	91%
ACOMPANIAMIENTO A CAMINATA Y PROYECTOS DE INVESTIGACION	1	1%	92%
SOLICITUD DE HORARIO	1	1%	93%
REVOCATORIA DE PODER	1	1%	94%
AUTORIZACION DE PAGO	1	1%	95%
VALIDACION ACADEMICA Y DE TITULOS	1	1%	96%
PAGO EVALUACIONES	1	1%	97%
ESTADO SUSPENSION ORDEN DE PAGO HONORARIOS	1	1%	98%
ACCESO AULAS VIRTUALES	1	1%	99%
REVISION NOTAS	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	97	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 97 solicitudes como Derechos de Petición, correspondientes al 23% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la cuales fueron radicadas en su mayoría mediante formulario on line con un porcentaje de recepción del 51%, correo electrónico 42% y escrita un 7%.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: beneficio gratuidad, jóvenes en acción, solicitud de documentos, procesos académicos, solicitud de reingreso, liquidación de matrícula, devoluciones y solicitud de información.

De los anteriores temas el más reiterativo fue el beneficio de gratuidad dado que se presentó la nueva política a finales de 2023 y no se tenía claro su aplicación en la facturación para el primer periodo de 2024, el cual genero mayor número de inconformidad por parte de los estudiantes, adicional a esto se identificó que otra de las causas fue la finalización del convenio con la Gobernación de Cundinamarca el cual beneficia a más de un estudiante que no tenía derecho a la política de gratuidad.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	18	30%	30%
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA	11	18%	48%
BENEFICIO GRATUIDAD	4	7%	54%
PROCESOS ACADEMICOS	3	5%	59%
CLASES VIRTUALES	2	3%	62%
VALIDACION ACADEMICA Y DE TITULOS	2	3%	66%
DEVOLUCIONES	2	3%	69%
CERTIFICACION DE RETENCIONES	2	3%	72%
SOLICITUD DE TRAMITES	1	2%	74%
PROCESOS DE ADMISION	1	2%	75%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	2%	77%
SOLICITUD DE INFORMACION CUPOS	1	2%	79%
SOLICITUD DE CARNET	1	2%	80%
INFORMACIÓN INTERCAMBIOS	1	2%	82%
INFORMACION ESTADISTICA	1	2%	84%
SOLICITUD DE GRADO	1	2%	85%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	2%	87%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTA	1	2%	89%
REGISTRO ACADEMICO	1	2%	90%
CERTIFICADO DECLARACION DE RENTA	1	2%	92%
TRAMITE CONVENIO	1	2%	93%
AJUSTE LIQUIDACION DE MATRICULA	1	2%	95%
PAGO ASESORIA TESIS	1	2%	97%
SOLICITUD INFORMACIÓN PROGRAMA	1	2%	98%
INFORMACION DE HORARIOS	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	61	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

En relación con las peticiones de información para este trimestre allegaron 61 requerimientos el cual corresponde a un 13% del total de las peticiones que fueron allegados en su mayoría por formulario online con un porcentaje del 59%, correo electrónico 33% y escrito 8%.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a solicitud de documentos que requerían los usuarios de la información que reposa en las bases de datos como son constancias, certificados de notas y certificaciones laborales, entre otros documentos, de igual manera están las certificaciones de experiencia por parte de las empresas que prestaron alguno servicio o tuvieron vínculo mediante contrato con la institución.

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 14 de 38

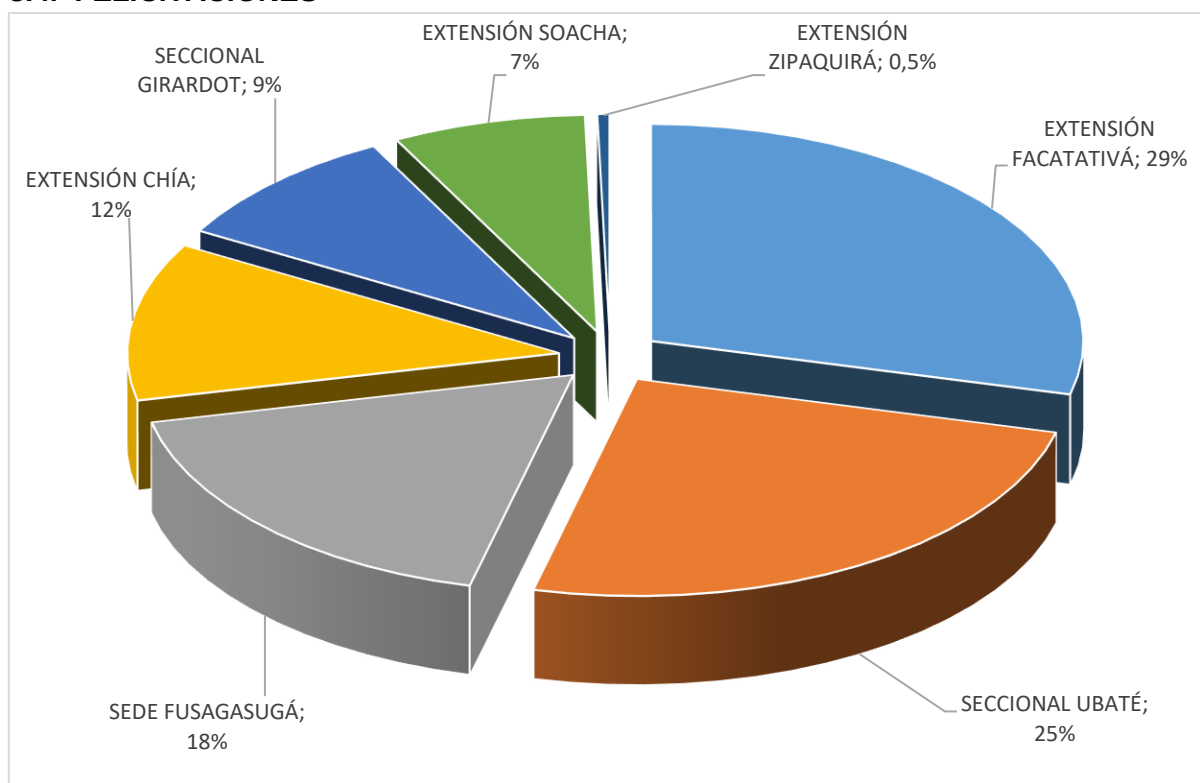
Por otra parte, estuvo el tema del beneficio gratuidad en cual fue reiterativo teniendo en cuenta los cambios a finales del 2023, en la nueva política de gratuidad y la cobertura de la misma para los estudiantes.

Otro de las tipificaciones de interés de la comunidad fue relacionado a los procesos académicos, en lo que tiene que ver con cancelaciones de semestre, también se idéntico el tema de solicitudes de certificado de experiencia, solicitud de documentos, solicitud de certificado y constancia, verificación académica y de títulos, entre otros.

Por otra parte, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC y el agente virtual ha posibilitado espacios comunicativos en tiempo real que brinda el acompañamiento y la personalización a los estudiantes y comunidad en general, el cual para este trimestre se atendió 118 usuarios, permitir brindar orientación en la personalización de los servicios académicos, formativos, educativos y tecnológicos a disposición de los agentes de la comunidad universitaria.

– (SEDE FUSAGASUGA) –
3.4. FELICITACIONES

Página 15 de 38



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	88	40%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	80	36%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	47	21%
RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS INSTALACIONES	6	3%
TOTAL GENERAL	221	100%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 221 felicitaciones las cuales fueron realizadas por medio escrito que corresponde al 99% y el 1% por formulario online, esto se da por las aperturas de buzones que se han realizado junto con la dirección de control interno y las gestora de servicio de atención al ciudadano en todas las unidades regionales que tiene la universidad.

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 16 de 38

Una vez revisado, organizado e ingresado a la plataforma institucional los formatos encontrados en los buzones de sugerencias y felicitaciones que están instalados en todas las unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca, se asignan a los funcionarios competentes para su respuesta a las solicitudes depositadas en los mismos, en cumplimiento al procedimiento SACP02.

Dentro de la información encontrada se evidencio que la extensión de Facatativá fue la unidad regional con mayor número de solicitudes diligenciadas por los usuarios con un 29%, seguido esta la Seccional Ubaté con un 25% y por último la Sede Fusagasugá con un 18%, en donde se reconoce la buena gestión, labor y servicio de los funcionarios de la universidad, como también las buenas instalaciones con las que cuenta la institución.

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
PRUEBAS ICSES	4	12%	12%
PROGRAMAS EN JORNADA NOCTURNA	3	9%	21%
INSTALACION DE AUDIFONOS	2	6%	26%
MEJORA EN AULAS VIRTUALES	2	6%	32%
ORGANIZACIÓN DE BRIGADA	1	3%	35%
MATENIMIENTO MAQUINAS	1	3%	38%
LENGUAJE CLARO EN CAPACITACIONES	1	3%	41%
AGUILIZAR PROCESOS	1	3%	44%
SEÑALIZACION ESPACIOS RESTRINGIDOS	1	3%	47%
INCLUIR MAS NOVELAS EN LA BIBLIOTECA	1	3%	50%
INFORMACION CLARA	1	3%	53%
INSENTIVO LABORAL	1	3%	56%
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1	3%	59%
SERVICIO	1	3%	62%
ELEMENTOS DEPORTIVOS	1	3%	65%
IMPLEMENTOS PARA MUSICA	1	3%	68%
HORARIOS FLEXIBLES EN CAFETERIA	1	3%	71%
PUNTUALIDAD	1	3%	74%
INFORMACION SENSIBLE	1	3%	76%
LINEAS TELEFONICAS	1	3%	79%
REORGANIZACION DE CAPACITACIONES	1	3%	82%
BUEN SERVICIO	1	3%	85%
ESPACIOS DE DESCANZO	1	3%	88%
MEJORAMIENTO EN INFRAESTRUCTURA	1	3%	91%
OBTIMIZAR LOS PROGRAMAS	1	3%	94%
PROCESOS DE ADMISIÓN	1	3%	97%

16

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 17 de 38

TIPO: SUGERENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
INSTALACION DE BONBAS DE AGUA	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	34	100%	200%

Tabla 10. Sugerencias

Teniendo en cuenta las aperturas de los buzones de Sugerencias y Felicitaciones en la Sede, Seccionales y Extensiones de la Universidad de Cundinamarca que corresponde al cuarto trimestre de 2023, y que fueron ingresadas al sistema de atención e información al ciudadano SAIC, se idéntico que la mayoría están relacionadas a pruebas ICFES, ante la preocupación que tenían los aspirantes que dichos resultados se podían obtener después de la fecha de admisión, para lo cual la universidad replanteo la fecha de publicación de los listados de admitidos.

Otro de las sugerencias encontradas es la ampliación de programas de pregrado en la jornada nocturna ya que a la fecha solo existe en la jornada nocturna los programas de administración de empresas y contaduría pública.

3.6. DENUNCIAS

Para este trimestre se presentó una denuncia que tiene que ver con la no autorización de la publicación privada y privilegiada de información de una empresa que fue estudio en un trabajo de grado realizado por un estudiante de la universidad, en el repositorio.

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS

TIPO: CONSULTA PROTECCION DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
FORMATO AUTORIZACION DE DATOS	1	50%
CORRECCION DE DATOS	1	50%
TOTAL GENERAL	2	100%

Tabla 11. Consulta tratamiento de datos

En temas de protección de datos personales se puede decir que el porcentaje de solicitudes es de un 0.4% del total, en donde se identificó inconvenientes en cuanto al diligenciamiento del formato de autorización de datos personales y la solicitud de corrección de información personal en la base de datos.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN / MEDIO DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			2	2
DENUNCIA			1	1
DERECHO DE PETICION	49	7	41	97
FELICITACION		219	2	221
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	20	5	36	61
QUEJA		1		1

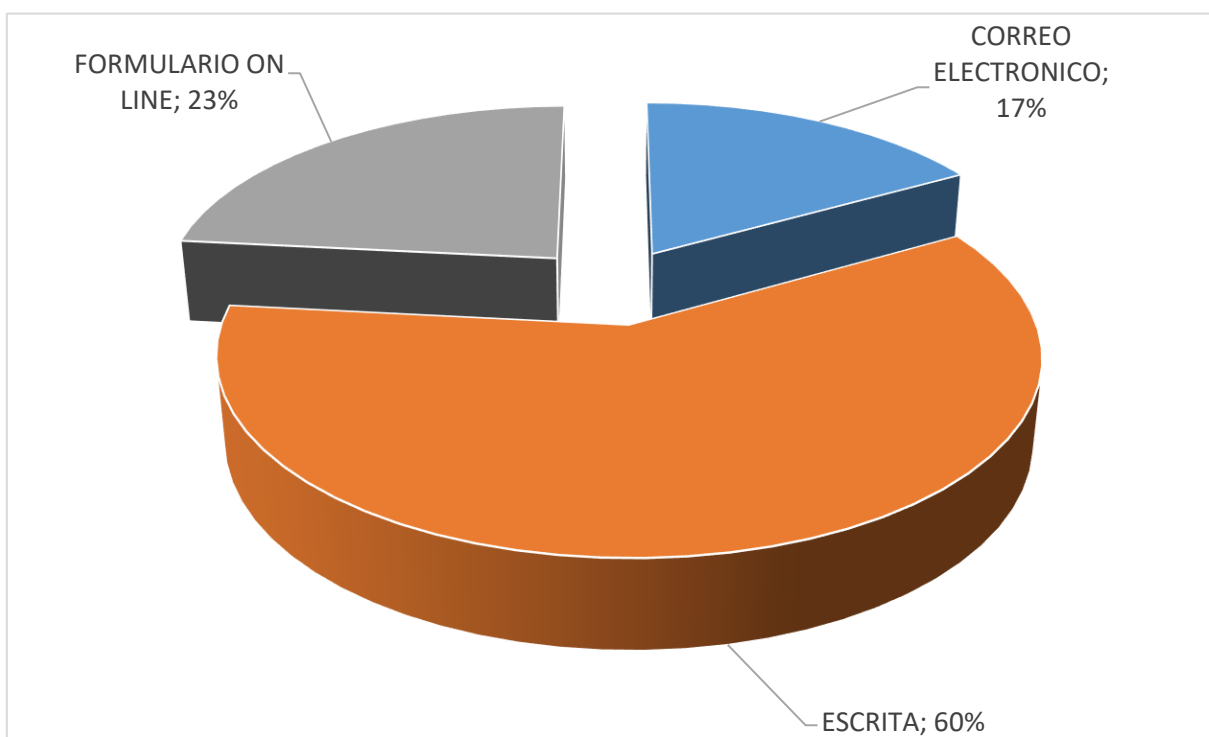
17

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 18 de 38

RECLAMO	6		22	28
SUGERENCIA		34		34
TOTAL GENERAL	75	266	104	445
PORCENTAJE	17%	60%	23%	

Tabla 10. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 1r. Trimestre 2024 el medio más utilizado fue el medio escrito con un porcentaje del 60%, teniendo en cuenta que por la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones se subió al sistema los formatos encontrados en los buzones que se encuentran instalados en la sede, seccionales y extensiones en la vigencia de 2023, en donde la gran mayoría está relacionado al reconocimiento de la buena gestión, servicio y labor de los funcionarios de la universidad.

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 19 de 38

Seguido tenemos el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 23%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Dentro de este canal se identificó que la gran mayoría de las solicitudes instauradas fueron Derechos de Petición, Peticiones de Información y Reclamos, de los cuales se presentaron temas relacionados a beneficio gratuidad, solicitud de documentos, jóvenes en acción, procesos académicos, registro académico y certificación de experiencia.

Por ultimo tenemos el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 17%, dado que es otro de los canales de comunicación dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general, pueden manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución, sin embargo, las peticiones más allegadas fueron derechos de petición, peticiones de información y reclamos, donde se identificó temas reiterativos a solicitud de documentos, certificación de experiencia, beneficio gratuidad, devoluciones, solicitud de información y liquidación de matrícula.

5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

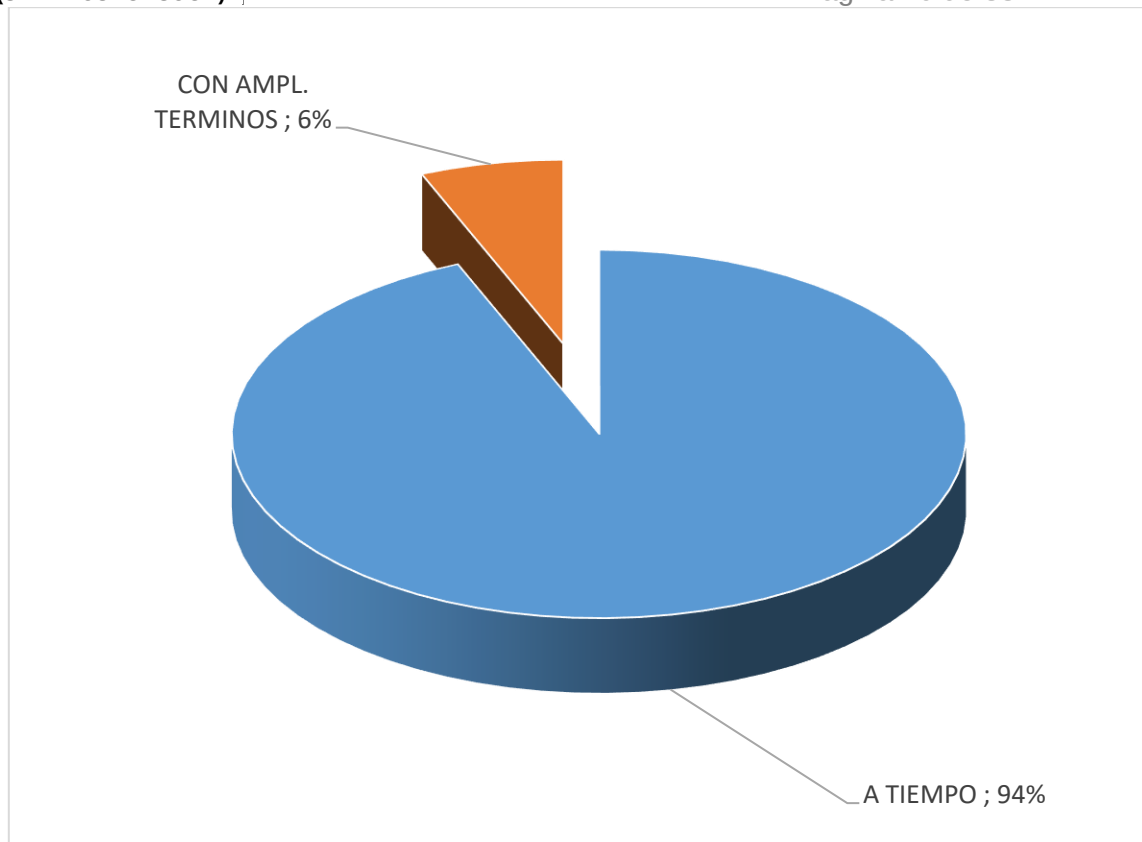
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2024 Fecha Final: 31-03-2024



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	85	19%	12	3%	97
FELICITACION	221	50%	0	0%	221
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	48	11%	13	3%	61
SUGERENCIAS	34	8%	0	0%	34
QUEJA	1	0%	0	0%	1
RECLAMO	26	6%	2	0%	28
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	0%	0	0%	2
DENUNCIA	0	0%	1	0%	1
TOTAL	417	94%	28	6%	445

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



Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas

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

En este sentido, para el primer trimestre de 2024, todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, consultas de tratamiento datos personales, denuncias, sugerencias y felicitaciones) se cumplió en términos de ley en un 94% corresponde a 417 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 6% solicitó ampliación de términos

20

– (SEDE FUSAGASUGA) –

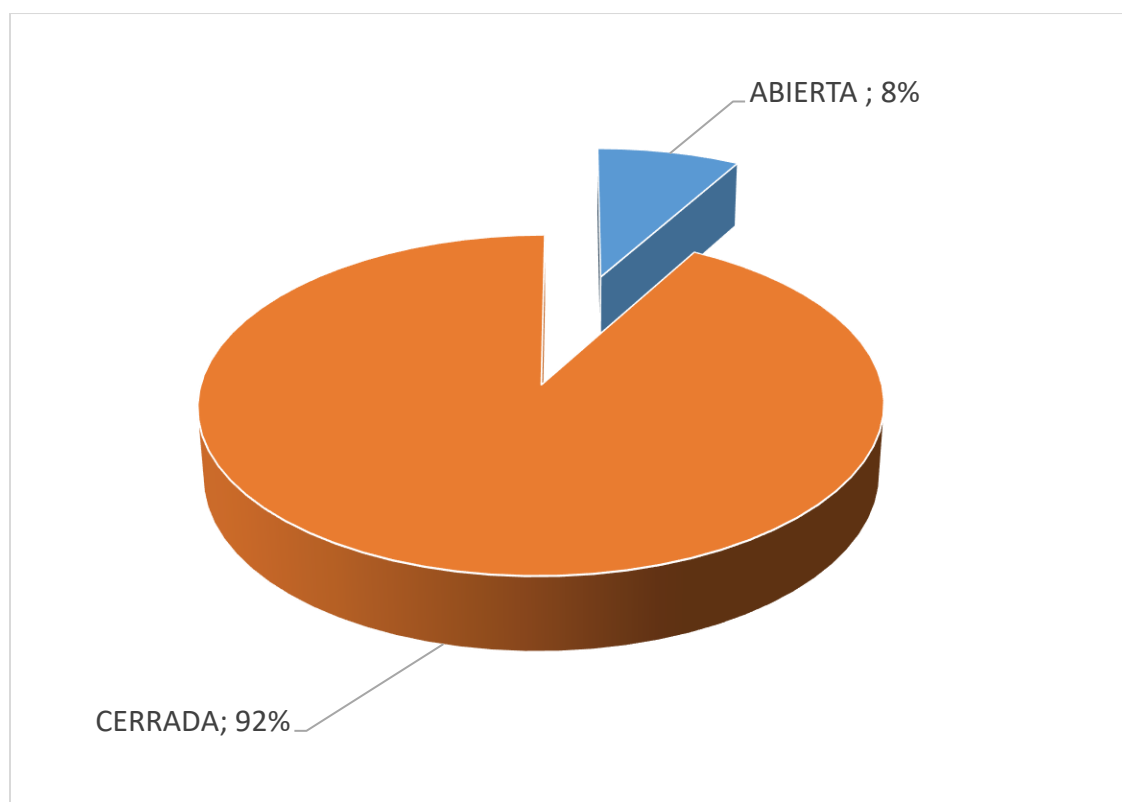
Página 21 de 38

que por complejidad de los requerimientos se requiere realizar una búsqueda manual de documentos físicos históricamente, como también que la información se debe construir con otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo, por lo que aún se encuentran dentro de los plazos establecidos para dar solución, teniendo en cuenta la solicitud de ampliación de términos que no superan el tiempo inicial.

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	36	8%
CERRADA	409	92%
TOTAL	445	100%

Tabla 11. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 22 de 38

A la fecha de corte de 31 de marzo de 2024, se dio trámite y respuesta al 92% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 36 PQRSFyD, correspondientes al 8%.

Por consiguiente, el 92% de las respuestas fueron enviadas al peticionario por medio del Sistema de Atención e Información al Ciudadano y correo electrónico de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano dada la información suministrada por el ciudadano del medio por el cual requerían ser notificados.

El 8% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta solicitadas por las dependencias competentes y que estas ampliaciones fueron notificadas al ciudadano donde se informa que la respuesta dada no supera el tiempo inicial.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2024 Fecha Final: 31-03-2024	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO	2
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	13
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	36
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	3
GESTIÓN JURÍDICA	76
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	814
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	524
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SSI	11
GESTIÓN GRADUADOS	4
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	8
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	448
GESTIÓN DOCUMENTAL	13
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	3
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	38
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	155
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	6
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	122
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	137
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	135
GESTIÓN FINANCIERA	88
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	52

Tabla 12. Reporte de Notificación

22

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

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

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 23 de 38

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

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el primer trimestre 2024 se generaron 2.688 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión de Planeación Institucional 30%, Gestión Sistemas y Tecnología 19%, y Gestión de Bienes y Servicios 17%.

De igual manera se identificaron procesos que tuvieron menos notificaciones en cuanto a las alerta para dar contestación de las peticiones de los cuales fueron Gestión Sistemas Integrados – SST, Gestión Interacción Universitaria, y Gestión Dialogando con el Mundo con un porcentaje del 1% el cual corresponde a un promedio de 6 días máximo para dar respuesta.

8. REPORTE DE CALIFICACION

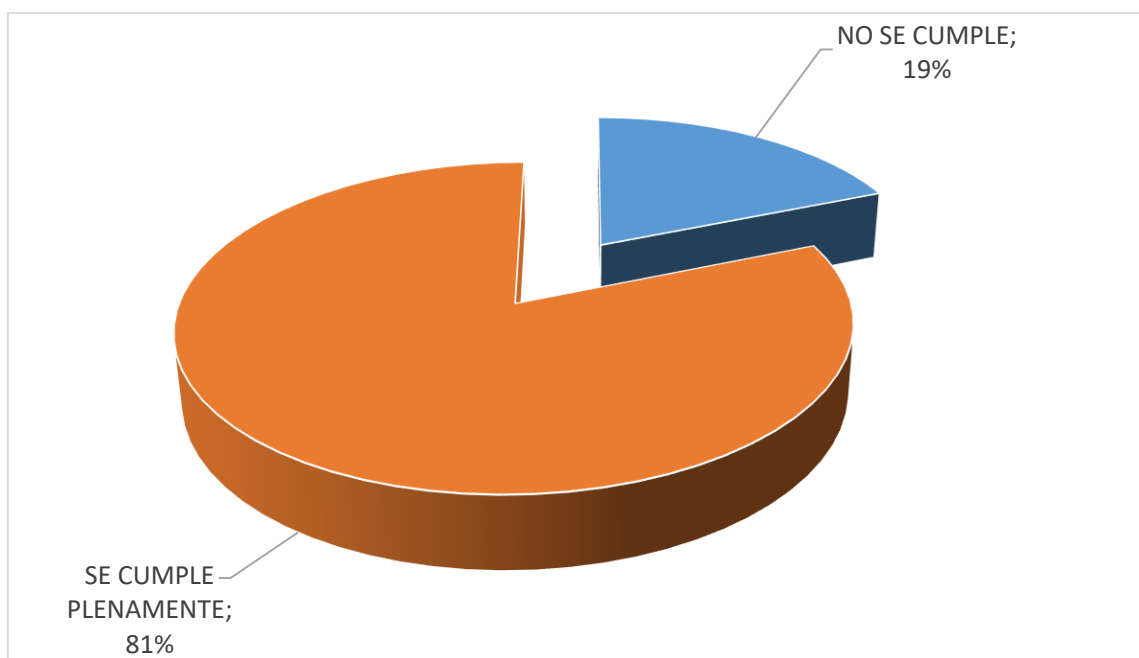
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2024 Fecha Final: 31-03-2024

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	10	19%
SE CUMPLE PLENAMENTE	43	81%
TOTAL GENERAL	53	100%

Tabla 13. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRSFYD Calificación

Se observa en la tabla No. 16, una participación de 53 usuarios correspondiente al 12% del total de las PQRSFYD tramitada en el primer trimestre 2024, siendo una muestra representativa en la realización de la calificación a la gestión realizada por el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano.

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 25 de 38

Dentro del resultado de la participación se identificó un 81% de los usuarios califican que se cumple plenamente con la gestión realizada por ésta área y se encuentran satisfechos como también manifiestan que las respuestas dadas cumplen con las expectativas que tenían en las solicitudes radicadas y que fueron útiles y claras y el restante 12% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con la respuesta dada por la universidad en cuanto a los requerimientos solicitados y los tiempos.

Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con lo establecido en las normas externas e interna para emitir una respuesta a una petición, por lo tanto, no todas las respuestas pueden ser positiva dado que la institución está regulada por normas gubernamentales y que debe dar estricto cumplimiento.

8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

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

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo del 2024, con una participación de 18 ciudadanos que realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano y/o por el enlace anexo a los correos institucionales una vez se notifica del envío a la respectiva respuesta de la PQRSFyD.

Como primera medida dentro de la encuesta se revisó si en la participación se encontró población de grupos Étnicos.

GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	16	89%
Población negra o afrocolombiana	1	6%
Comunidades indígenas	1	6%
Comunidad Palenquera	0	0%

25

-(SEDE FUSAGASUGA)-

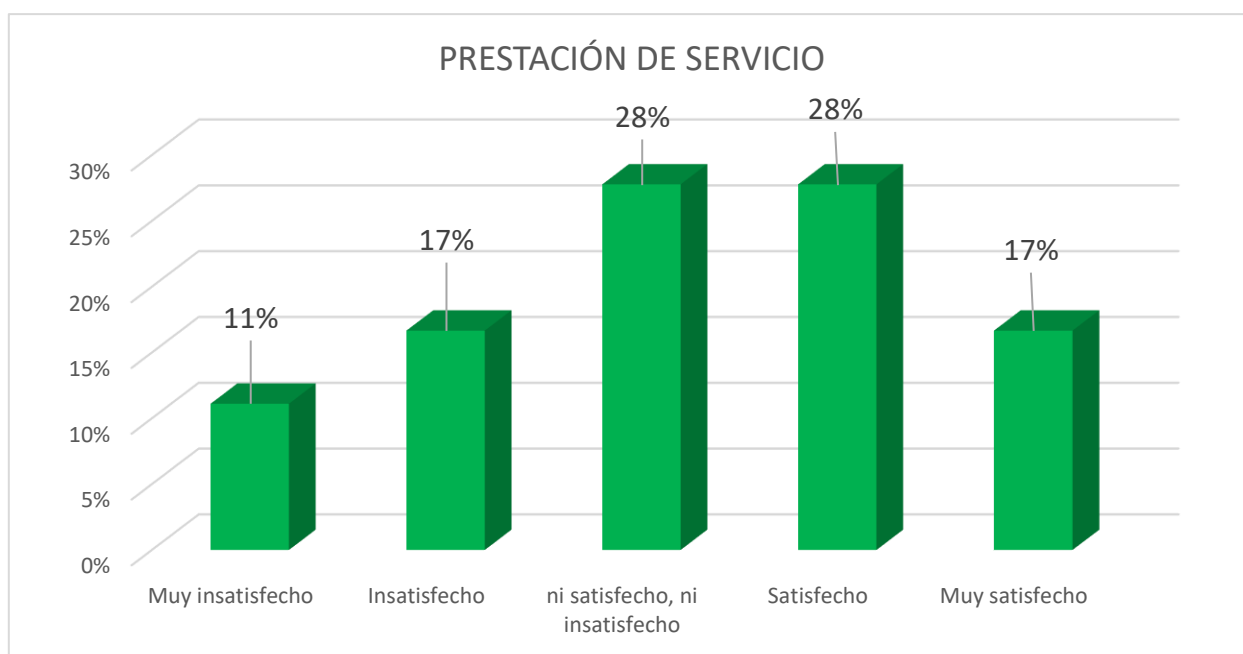
Página 26 de 38

Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
Total general	18	100%

Tabla 14. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 15 se identificó que para este trimestre uno de los participantes en diligenciar la encuesta es de población negra y el restante no pertenece a ningún grupo de población étnica de acuerdo a la información registrada por los mismos.

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



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

– (SEDE FUSAGASUGA) –

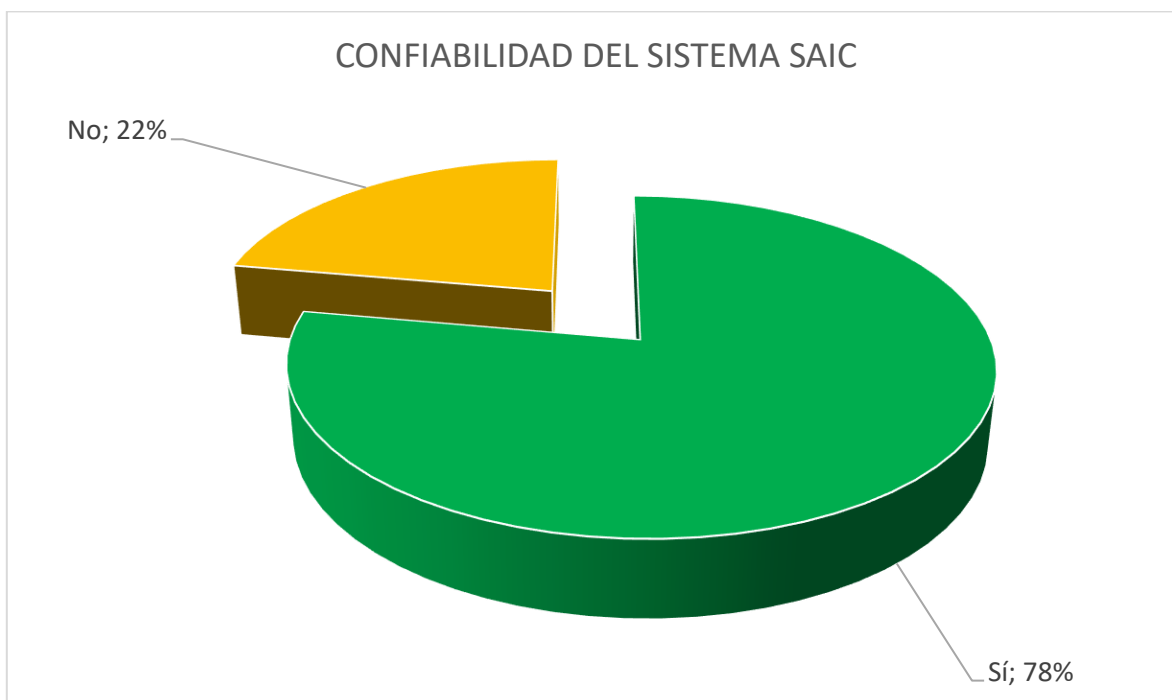
Página 27 de 38

demostrar que la ciudadanía califica con un porcentaje del 44% de satisfacción por los medios telefónicos, virtuales y presencial.

Aunque la calificación dada está por debajo de la media, la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano a enviado comunicación a la oficina de sistemas y tecnología para la revisión de las líneas telefónicas para poder brindar una buena atención a la comunidad.

Por otra parte, la institución cuenta con los servicios en línea como la herramienta TEAMS y el agente virtual con asesor que brinda su apoyo dentro de los horarios de oficina, también se tiene el agenti 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.

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) –

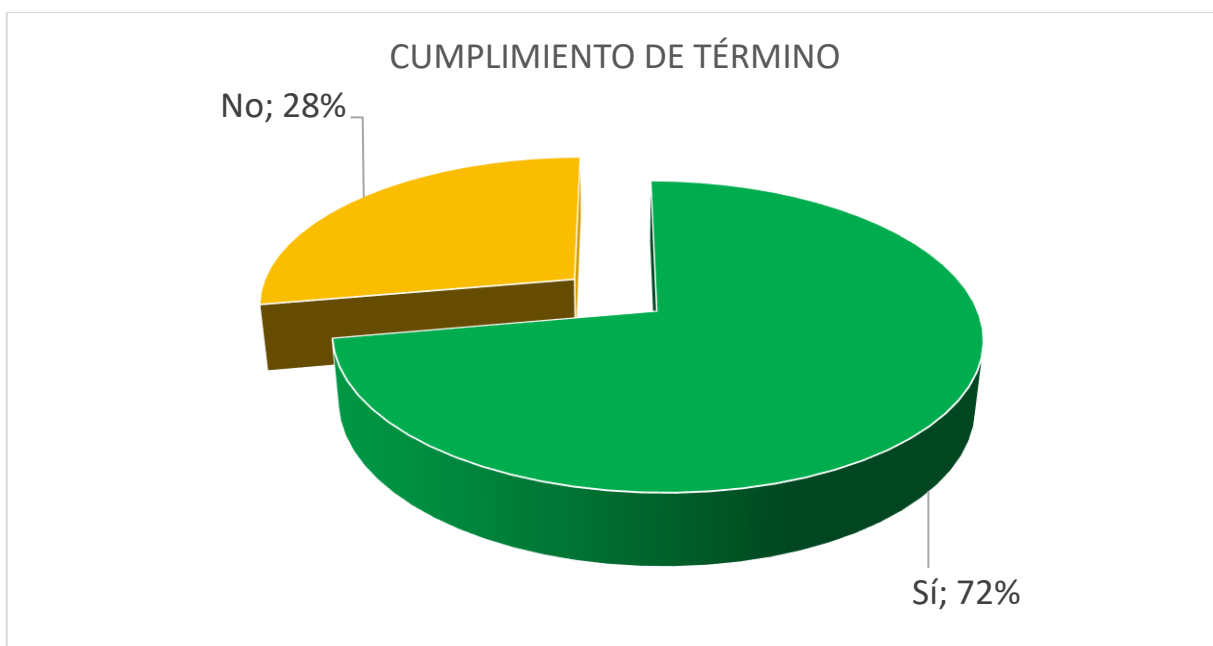
Página 28 de 38

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

Por consiguiente, con un porcentaje del 78% de los participantes, califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite y notificación de su solicitud, esto nos permite generar confianza en el sistema.

Sin embargo, se continúa realizando ajustes al sistema para optimizar su servicio donde se garantice el perfecto desarrollo del mismo.

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

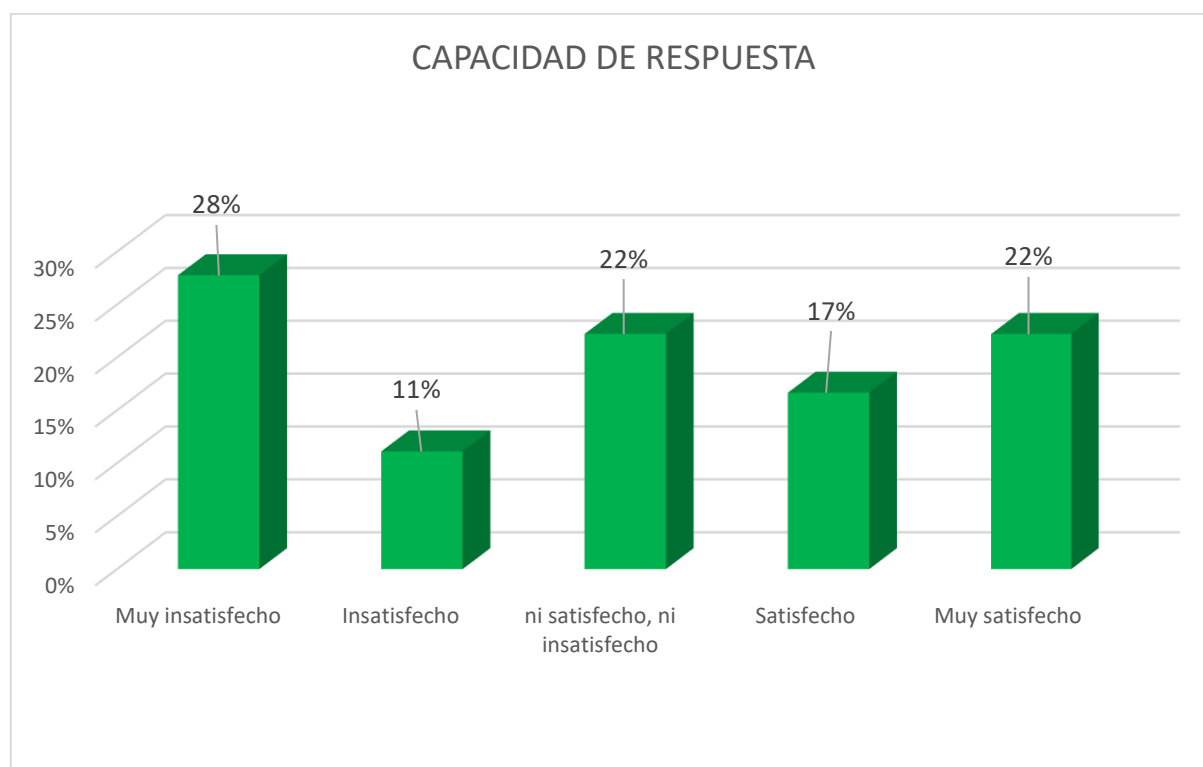
– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 29 de 38

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 72%, esto surge del trabajo interno, como también el Sistema de Atención e Información al Ciudadano que tiene establecido una parametrización para dar cumplimiento a los tiempos de respuestas según la ley 1755.

Dentro del sistema se realizan notificaciones automáticas cada tercer día a los funcionarios para que den respuesta antes de los tiempos establecidos por la ley, como también la socialización e importancia del proceso de servicio de atención al ciudadano a los funcionarios competentes de dar respuesta.

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) –

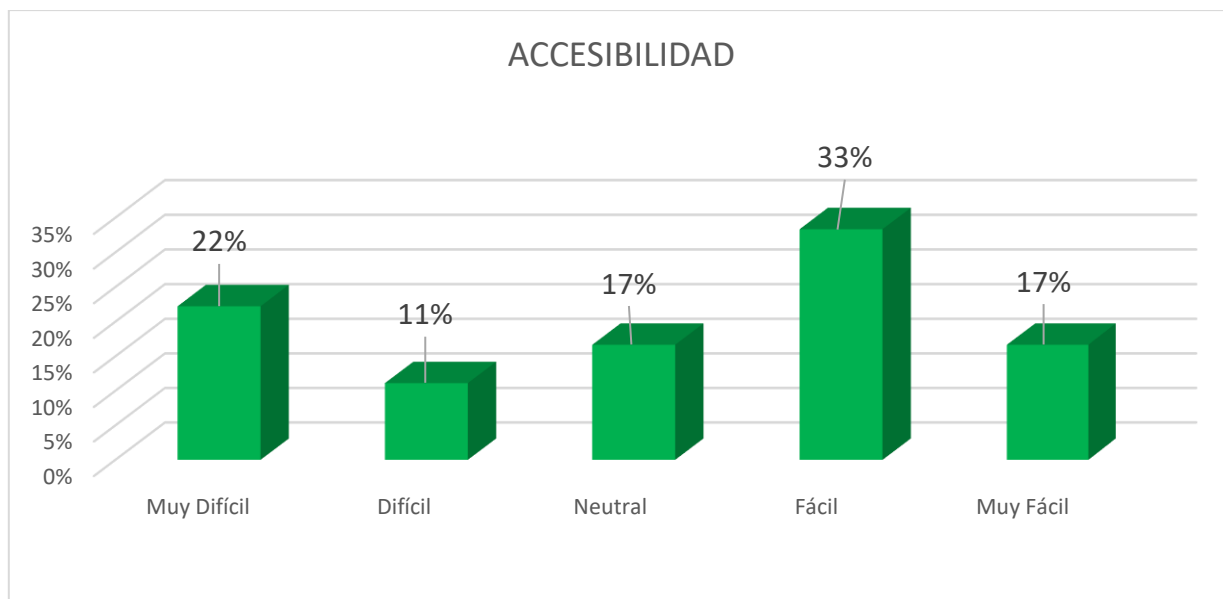
Página 30 de 38

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 39% el cual nos indica que se encuentra por debajo de la media, lo que quiere decir que se cuenta con un porcentaje bajo y que se tiene que seguir trabajando para mejorar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios.

Es así, que se realizan campañas de lenguaje claro como también capacitación del mismo tema hacia los funcionarios competentes brindándole herramientas que le permitan ser más eficientes en sus respuestas, de igual manera se brinda capacitaciones en cuanto a la importancia del servicio de atención al ciudadano.

Pregunta 5. Califique de 1 a 5 donde 1 es = Muy difícil y 5 es = Muy fácil ¿Qué tan fácil fue para usted presentar su solicitud a la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano? (Correo, formulario on line, escrito o Verbal)



Gráfica 12. Accesibilidad

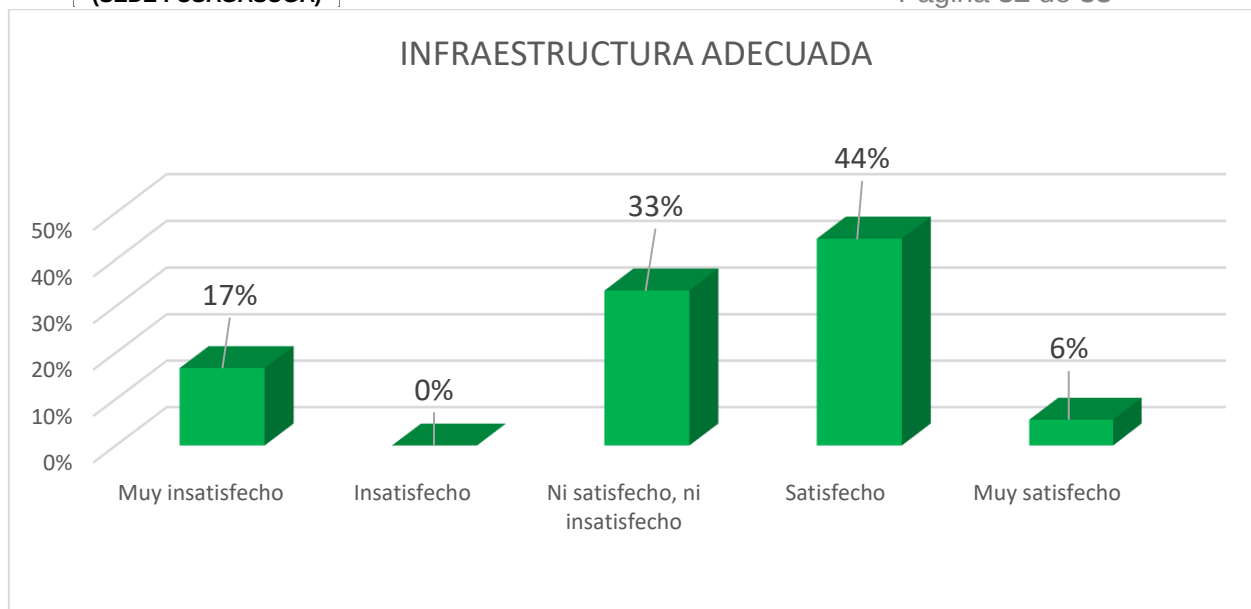
30

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 33% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

Es importante recalcar que la Universidad de Cundinamarca en el link de atención al ciudadano cuenta con un video tutorial del manejo del aplicativo que permite orientar el proceso en forma detallada, clara y precisa para realizar la PQRSFYD, como también se refleja en este link los diferentes mecanismos para la atención de peticiones.

De igual manera dentro de las acogidas a estudiantes nuevos se brinda la información relevante de la oficina de atención al ciudadano.

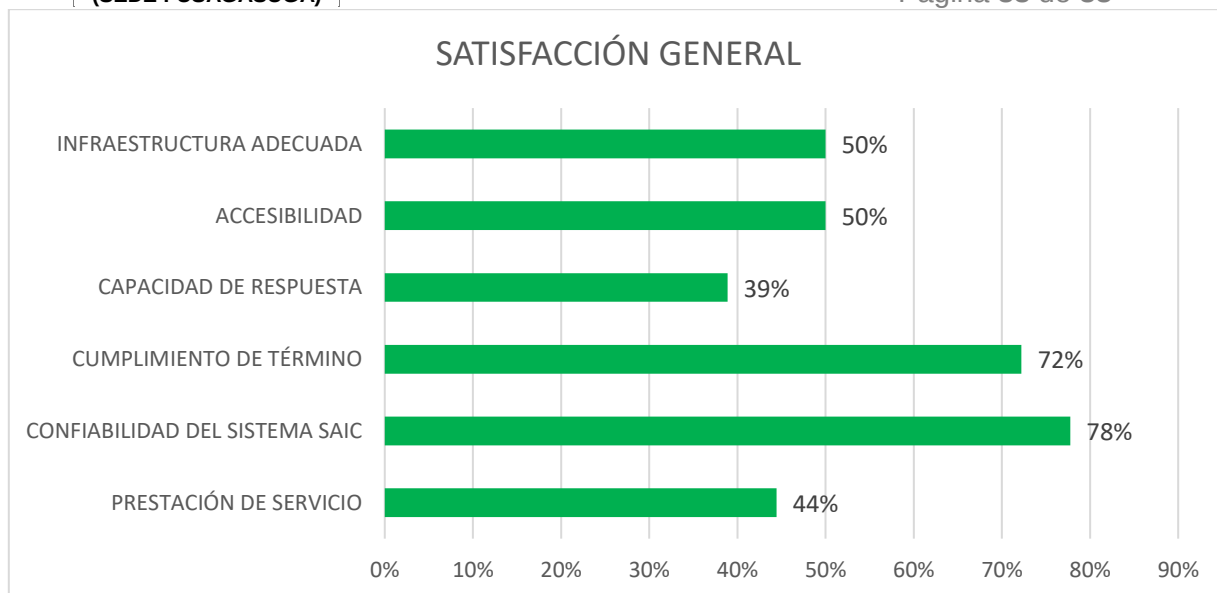
Pregunta 6. ¿La infraestructura física y tecnológica actuales de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano son adecuados para la prestación de los servicios? (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)



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

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



Gráfica 14. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el primer trimestre de 2024, donde se demuestra los niveles de satisfacción general en cada una de las preguntas realizadas a la ciudadanía, encontrando a nivel general la prestación del servicio con un porcentaje del 44%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 78%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 72%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 39%, 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 la poca participación de la ciudadanía en el desarrollo de esta encuesta, lo cual no es representativo para establecer una mejora al proceso y a la institución, sin embargo, la oficina de servicio de atención al ciudadano viene trabajando para mejorar sus servicios en atención, mediante capacitaciones, solicitudes al área de sistemas y tecnología para mejorar los servicios telefónicos y realizando seguimientos al

– (SEDE FUSAGASUGA) –

Página 34 de 38

agente virtual para brinde un buen apoyo a los usuarios, como también los ajustes al sistema SAIC.

De igual manera se sigue trabajando en la promoción de los cursos de lenguaje claro mediante campañas publicitarias los cuales son dirigidos por el Departamento Nacional de Planeación, y así subir los niveles de satisfacción.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2024, se recibió un total de 445 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100%.

Durante el primer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD se incrementó con respecto al primer trimestre del año 2023, lo cual se dio en un porcentaje del 53%, este incremento se ve reflejado en las felicitaciones el cual fue del 50% su aumento.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se identificó con mayor usabilidad el medio escrito con un porcentaje del 60%, formulario online con un porcentaje del 23%, y el correo electrónico con un 17% para este trimestre.

Por otra parte, con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, se ha dispuesto de herramientas tecnológicas como el agente virtual que permite dar soluciones y resolver inconvenientes en tiempo real, correos electrónico y aplicativo SAIC, para la realización de trámites y poder brindarle una respuesta de fondo dentro de los términos de ley de las PQRSFyD instauradas a la institución.

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

Dentro de las peticiones de información instauradas por la ciudadanía se encontró que la ciudadanía tiene preferencia en temas de: solicitud de documentos, certificación de experiencia, beneficio gratuidad, procesos académicos, clases virtuales, validación académica y de títulos.

Que para este trimestre se realizaron 2.688 notificaciones a los procesos que se le asignaron peticiones para dar respuesta de fondo, en donde el Proceso de Planeación Institucional fue el de mayor número de notificaciones.

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

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

Cordialmente,



SONIA AREVALO VALDES

Gestión Servicio de Atención al Ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7