INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2024

PERIODO 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2024

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Tabla de contenido

INTRODUCCION *1*

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21 ..... *3*

PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNION 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 ABRIL AL 30 DE JUNIO EL 2024 ..... *8*

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS 10

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN 11

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN 12

3.4. FELICITACIONES 14

3.5. SUGERENCIAS 15

3.6. DENUNCIAS 15

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS 15

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN *16*

5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS *17*

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS *19*

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES *20*

8. REPORTE DE CALIFICACION *22*

8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN 23

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES *32*

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 11
Tabla 8. Petición de Información 12
Tabla 9. Felicitaciones 14
Tabla 10. Resumen tipo de Radicación 16
Tabla 11. Resumen Abiertas y cerradas 19
Tabla 12. Reporte de Notificación 20
Tabla 13. Resumen Calificación 22
Tabla 14. Grupos Étnicos 24

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas 3
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto 8
Gráfica 3 Felicitaciones 14
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación 16
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas 18
Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas 19
Gráfica 7. PQRSFyD Calificación 22
Gráfica 8. Prestación de Servicio 24
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC 25
Gráfica 10. Cumplimiento de términos 26
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta 27
Gráfica 12. Accesibilidad 28
Gráfica 13. Infraestructura adecuada 30
Gráfica 14. Satisfacción General 31

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

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

- **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

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

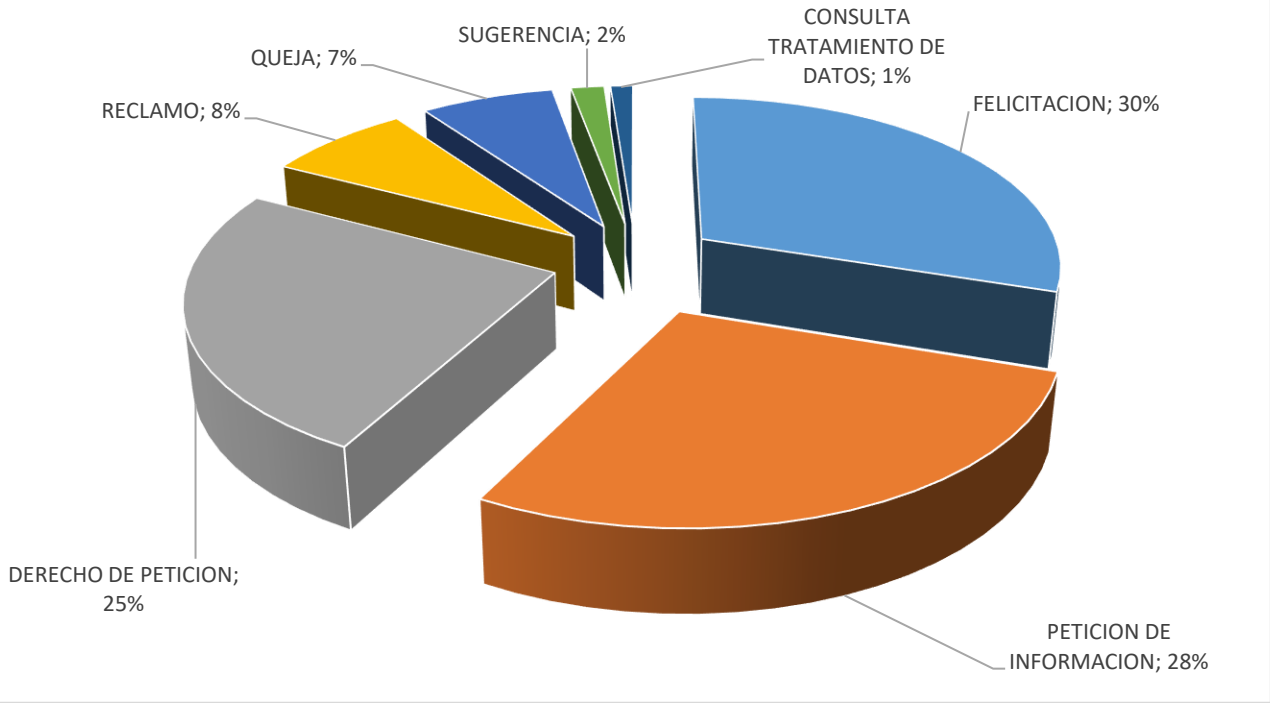
información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad de Cundinamarca ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2024

TIPO DE PETICION	TOTAL	PROCENTAJE
FELICITACION	52	30%
PETICION DE INFORMACION	48	28%
DERECHO DE PETICION	43	25%
RECLAMO	13	8%
QUEJA	12	7%
SUGERENCIA	3	2%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	1%
TOTAL GENERAL	173	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

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

Durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio del 2024, se recibió un total de 173 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 173 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayoría corresponde a felicitaciones con un total de 52 solicitudes, equivalente al 30% del total en donde lo más reiterativo o de interés de la ciudadanía está relacionado al reconocimiento de la buena gestión, buen servicio y labor y reconocimiento a las buenas instalaciones de la Universidad de Cundinamarca.

Seguido se encuentra las peticiones de información con un total de 48 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 solicitud certificado laboral, validación académica y de títulos, solicitud de documentos, devoluciones, solicitud de información, procesos académicos, reingreso y certificado de experiencia, entre las más reiterativas.

Por último, tenemos los derechos de petición con un total de 43 solicitudes que corresponde al 25% del total de las peticiones interpuesta a la institución por parte de la ciudadanía en donde se identificó temas relacionados a cobros de liquidación contractual, solicitud de documentos, solicitud de información, certificación de experiencia, proceso de grados, pago incentivo proyecto, calificaciones, cancelación de semestre, solicitud intersemestral, entre otros.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 2do trimestre 2023 y 2do trimestre 2024, con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las Peticiones de

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

Información, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que se presentaron en esta vigencia.

TIPO DE PETICIÓN	2DO TRIMESTRE DE 2023	2DO TRIMESTRE DE 2024
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	2
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	71	48
RECLAMO	30	13
SUGERENCIA	1	3
DERECHO DE PETICIÓN	32	43
FELICITACIÓN	11	52
QUEJAS	2	12
DENUNCIAS	0	0
TOTAL GENERAL	149	173

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hacer el análisis donde se puede evidenciar un aumento del 16% en el 2do. Trimestre del 2024 esto en comparación con el 2do. Trimestre 2023. Esto se da por el aumento en las felicitaciones en un 373%, derechos de petición en un 34% y quejas en un 500% para esta vigencia, de igual manera se presentó una disminución en peticiones de información en un 32% y reclamos en un 57%.

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 2do. trimestre 2024, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFyD

TIPO DE PETICIÓN/ MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2			2
DERECHO DE PETICION	13	20	10	43
FELICITACION	51	1		52
PETICION DE INFORMACION	19	16	13	48
QUEJA	2	7	3	12
RECLAMO	3	4	6	13
SUGERENCIA	2	1		3
TOTAL GENERAL	92	49	32	173
PORCENTAJE	53%	28%	18%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

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

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 53% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de abril, en donde se presentó un mayor número en Felicitaciones, peticiones de información y derechos de petición relacionadas a temas con reconocimiento al buen servicio y a la buena gestión, solicitud certificado laboral, solicitud de documentos y devoluciones.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 28% el mes de mayo donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron derechos de petición y peticiones de información en donde se identifica que los temas de interés de la ciudanía son comportamiento funcionario, validación académica y de títulos, cobro liquidación contractual, solicitud de documentos, solicitud carnet, solicitud intersemestral, entrega de documentos y proceso de grados.

Y por último con un porcentaje del 18% se encuentra el mes de junio en donde las solicitudes más allegadas fueron petición de información y derechos de petición de los cuales la tendencia fue proceso de selección, solicitud certificado laboral, solicitud de información, calificaciones, comportamiento funcionario y solicitud de documentos.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte general del segundo 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 propias de lo académico 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 una solicitud el cual requería información sensible de un funcionario de la

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

institución y que por qué ley 1581 de 2012 es una información que sin autorización del titular no se puede suministrar.

2. REPORTE PQRSFyD POR AREA

AREA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			36	1	9	1		47	27%	27%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO		7	5	15		6	1	34	20%	47%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		3		7		1		11	6%	53%
OFICINA DE COMPRAS		4		3				7	4%	57%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		1	3	2		1		7	4%	61%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES		5			1			6	3%	65%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION		2		2				4	2%	67%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS			4					4	2%	69%
SECRETARIA GENERAL	1			3				4	2%	72%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		1		3				4	2%	74%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		3				1		4	2%	76%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1			1		3	2%	78%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA		1		2				3	2%	80%
CENTROS DE COMPUTO			1				2	3	2%	82%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA		1			1			2	1%	84%
DIRECCION DE INVESTIGACION		1		1				2	1%	86%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION		2						2	1%	87%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL		1		1				2	1%	88%
OFICINA DE TESORERIA		1		1				2	1%	89%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO				1	1			2	1%	90%
AULAS		1		1				2	1%	91%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO				1		1		2	1%	92%
DIRECCION DE AUTOEVALUACION Y ACREDITACION		1						1	1%	93%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO	1							1	1%	94%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				1				1	1%	94%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO						1		1	1%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		1						1	1%	95%
OFICINA DE CONTABILIDAD		1						1	1%	96%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA LA TRANSFORMACION DIGITAL		1						1	1%	97%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO				1				1	1%	97%
SERVICIOS TECNOLOGICOS		1						1	1%	98%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA				1				1	1%	98%
ALMACEN		1						1	1%	99%
DIRECCION JURIDICA		1						1	1%	99%
BIBLIOTECA			1					1	1%	100%
RECHAZADA		1	1	1				3	2%	83%
TOTAL GENERAL	2	43	52	48	12	13	3	173	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 47 solicitudes las cuales fueron en su mayoría felicitaciones con temas de reconocimiento en la gestión y el servicio las más allegadas,

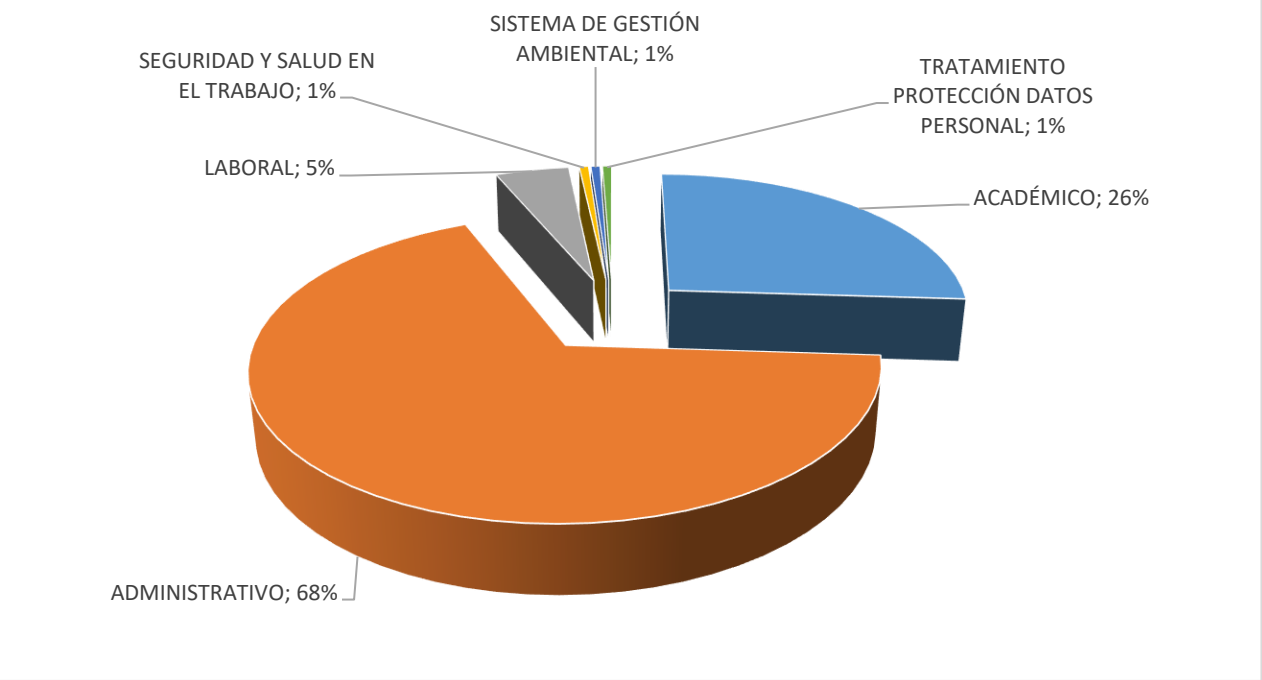
En segundo lugar, se encuentra la Oficina de Admisiones y Registro quienes atendieron y dieron respuesta a 34 solicitudes de los cuales fueron peticiones de información, reclamos y felicitaciones, quienes dieron respuesta a temas como validación académica y de títulos, reconocimiento a la buena gestión, proceso de grados, proceso de selección, solicitud carnet.

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

Y por último se encuentra la dirección de talento humano con un total de 11 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron las peticiones de información y los derechos de petición, con temas relacionados a: solicitud certificado laboral, solicitud de información, solicitud de información sensible y subsidio CAFAM.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNION EL 2024



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto

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

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

ASUNTO	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO		20	1	15	3	5	1	45	26%
ADMINISTRATIVO		22	51	26	9	8	1	117	68%
LABORAL	1	1		6				8	5%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				1				1	1%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL							1	1	1%
TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	1							1	1%
TOTAL GENERAL	2	43	52	48	12	13	3	173	100%

Tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, dentro de este trimestre se puede decir que el asunto administrativo tuvo un porcentaje del 68% en donde se presentaron 117 solicitudes, en su mayoría felicitaciones, derechos de petición, peticiones de información, quejas y reclamos, donde se identificó temas relacionados a reconocimiento al buen servicio, a la buena gestión, comportamiento funcionario, solicitud de documentos, solicitud de información, validación académica y de títulos, devoluciones, cobro liquidación contractual y solicitud certificado laboral.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 26% que corresponde a 45 solicitud entre ellos derechos de petición, peticiones de información, reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones en donde se encontró temas relacionados a proceso de selección, validación académica y de títulos, calificaciones, reingreso, solicitud intersemestral, cancelación de semestre, proceso de grados, comportamiento estudiante, procesos académicos.

Por otra parte, también se encontró el asunto laboral con un porcentaje del 5% que corresponde a 8 solicitudes realizadas por los funcionarios de la institución, en su mayoría peticiones de información en donde se realizaron requerimientos de certificado laboral, solicitud de documentos y liquidación laboral.

Y por último se encuentra los asuntos seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión ambiental y tratamiento protección datos personal, con porcentajes del 1% respectivamente

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

en donde se identificaron temas relacionados a mejora locativas, solicitud de documentos y publicación datos personales.

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

TI´PO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	9	36%	36%
PROCESO DE SELECCIÓN	4	16%	52%
COMPORTAMIENTO ESTUDIANTE	2	8%	60%
SOLICITUD CARNET	2	8%	68%
PRESTACION DE SERVICIO	1	4%	72%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	1	4%	76%
PROCESO DE GRADOS	1	4%	80%
CALIFICACIONES	1	4%	84%
INCONFORMIDAD PROGRAMA SOCIOECONOMICO	1	4%	88%
SUBSIDIO CAFAM	1	4%	92%
ASISTENCIA MEDICA	1	4%	96%
DEVOLUCIONES	1	4%	100%
TOTAL GENERAL	25	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 25 quejas y reclamos, las cuales fueron recepcionadas en su mayoría mediante el formulario on line con un 60%, correo electrónico 36% y escrita con un 4%.

Una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que para este trimestre una de las causas identificadas con más reiteración está relacionadas con el Comportamiento de los funcionarios, para este caso se tiene que reforzar las capacitaciones en temas de atención al ciudadano y campañas en protocolos de atención.

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

Otra de las causas encontrada esta relacionadas a los procesos de selección en donde los usuarios manifiestan cambio de fechas para presentar la prueba e inconvenientes con las pruebas.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
COBRO LIQUIDACION CONTRACTUAL	3	7%	7%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	7%	14%
SOLICITUD DE INFORMACION	3	7%	21%
CERTIFICACION DE EXPERIENCIA	2	5%	26%
PROCESO DE GRADOS	2	5%	30%
PAGO INCETIVO PROYECTO	2	5%	35%
CALIFICACIONES	2	5%	40%
CANCELACIÓN DE SEMESTRE	2	5%	44%
SOLICITUD INTERSEMESTRAL	2	5%	49%
SOLICITUD ASESOR PASANTIA DOCTORADO	1	2%	51%
PROMOCION DE LOS PROGRAMAS	1	2%	53%
PERDIDA CALIDAD ESTUDIANTE	1	2%	56%
DEUDA MATRICULA	1	2%	58%
SEGUNDO CALIFICADOR	1	2%	60%
DEVOLUCIONES	1	2%	63%
SOLICITUD DE CODIGO	1	2%	65%
ENTREGA DE DOCUMENTOS	1	2%	67%
ACLARACION CALIFICACIONES	1	2%	70%
APROBACION INTERSEMESTRAL	1	2%	72%
PROPUESA ENCUENTROS DIALOGICOS	1	2%	74%
BENEFICIO GRATUIDAD	1	2%	77%
SITUACION ACADEMICA	1	2%	79%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	2%	81%
SOLICITUD CERTIFICADO	1	2%	84%
INFORMACION PROCESO ELECTORAL	1	2%	86%
DESISTIMIENTO TESIS MAESTRIA	1	2%	88%
CERTIFICACION LABORAL	1	2%	91%
HURTO ELEMENTOS PERSONALES	1	2%	93%
SOLICITUD REINGRESO	1	2%	95%
INFORMACION BENEFICIO GRATUIDAD	1	2%	98%
INFORMACION PLAN ANTICORRUPCION	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	43	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 43 solicitudes como Derechos de Petición, correspondientes al 28%

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

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

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 60%, correo electrónico 35% y escrita un 5%.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: cobro liquidación contractual, solicitud de documentos, solicitud de información, certificación de experiencia, proceso de grados, pago incentivo proyecto, calificaciones, cancelación de semestre y solicitud intersemestral.

De los anteriores temas el más reiterativo fueron temas de cobro de liquidación contractual de empresas que tienen actualmente contrato con la universidad y que a la fecha de la petición estaban reclamando dichos pagos, solicitud de documentos e información dentro de estas peticiones requerían información de los funcionarios que es de carácter público y la vinculación de un docente en la institución.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICION DE INFORMACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	8	17%	17%
VALIDACION ACADEMICA Y DE TITULOS	7	15%	31%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5	10%	42%
DEVOLUCIONES	2	4%	46%
SOLICITUD DE INFORMACION	2	4%	50%
PROCESOS ACADEMICOS	2	4%	54%
REINGRESO	2	4%	58%
CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	2	4%	63%
TRATAMIENTO DE DATOS	1	2%	65%
EXONERACION DERECHOS DE GRADO	1	2%	67%
REVISION NOTAS	1	2%	69%
INFORMACION INCENTIVO ECONOMICO	1	2%	71%
HOMOLOGACION SENA	1	2%	73%
INFORMACION PROGRAMAS POSGRADO	1	2%	75%
INFORMACIÓN GRATUIDAD	1	2%	77%
LIQUIDACION LABORAL	1	2%	79%
SOCICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	2%	81%
VALIDACIÓN APLICATIVO	1	2%	83%
FECHAS REINGRESO	1	2%	85%
PROCESO DE INSCRIPCION	1	2%	88%
SOLICITUD DE INFORMACION SENSIBLE	1	2%	90%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	2%	92%

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

TIPO: PETICION DE INFORMACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INFORMACION DE REINGRESO	1	2%	94%
RECUPERACION DE CARTERA	1	2%	96%
ENTREGA DE DOCUMENTOS	1	2%	98%
PROCESO DE GRADOS	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	48	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

En relación con las peticiones de información para este trimestre allegaron 48 requerimientos el cual corresponde a un 28% del total de las peticiones que fueron allegados en su mayoría por formulario online con un porcentaje del 69%, correo electrónico 31%.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a solicitud de certificaciones laborales que requerían los funcionarios para tramites de pensión y otros asuntos, otro de las solicitudes más reiterativas fueron las validaciones académicas y de títulos los cuales fueron solicitadas por empresas que se encontraban en proceso de contratación de estudiantes y egresados de la universidad de Cundinamarca.

También se identifico el tema de solicitud de documentos como contenidos programáticos, expedientes, hoja de vida, exámenes de ingreso.

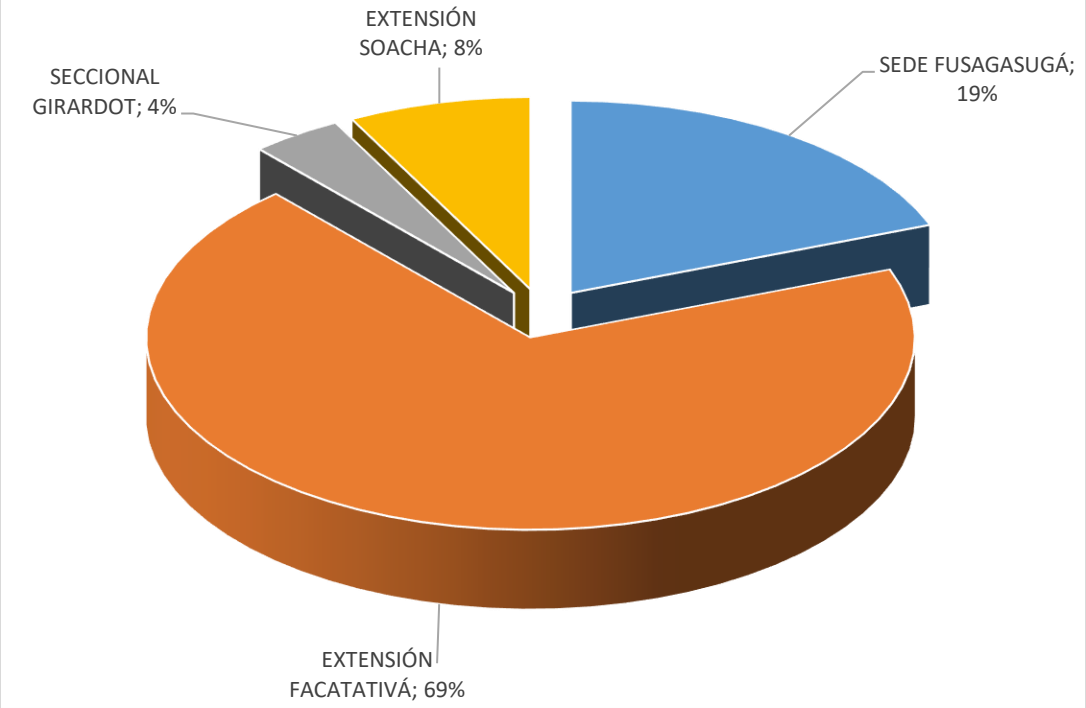
Otro de las tipificaciones de interés de la comunidad está relacionadas a devoluciones de matrícula, solicitud de información de interés de la comunidad, información de los tramites en procesos académicos, solicitud de reingreso, certificado de experiencia de empresas que realizaron contratación con la universidad y requerían para tramites internos de las mismas, 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 100 usuarios, permitir brindar orientación en la personalización de los servicios académicos, formativos, educativos y tecnológicos a disposición de los agentes de la comunidad universitaria.

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

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	25	48%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	27	52%
Total general	52	100%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado para este trimestre se encontraron 52 felicitaciones las cuales fueron realizadas por medio escrito que corresponde al 98% y el 2% 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.

Una vez revisado, organizado e ingresado a la plataforma institucional los formatos encontrados de los buzones de sugerencias y felicitaciones que están instalados en todas las unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca, se asignan a los funcionarios

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

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 69%, seguido esta la Sede de Fusagasugá con un 19% y por último la Extensión de Soacha con un 8%, en donde se reconoce la buena gestión y labor de los funcionarios de la universidad.

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
MEJORA LOCATIVAS	2	67%
VALIDACION ACADEMICA Y DE TITULOS	1	33%
Total general	3	100%

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 primer trimestre de 2024, y que fueron ingresadas al sistema de atención e información al ciudadano SAIC, se idéntico que la mayoría están relacionadas a mejora locativas y validaciones académicas y de títulos.

Estas sugerencias se radicaron en su mayoría por formulario online que corresponde a un 67% y un 33% en medió físico.

3.6. DENUNCIAS

Para este trimestre no se presentaron denuncias.

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS

TIPO: CONSULTA TRATAMIENTO DATOS	TOTAL	PORCENTAJE
PUBLICACION DATOS PERSONALES	1	50%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	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 1% del total de las solicitudes allegadas, en donde se identificó publicación de datos personales en donde se hizo el reclamo que se publicaron unos datos los cuales para los usuarios son datos privados.

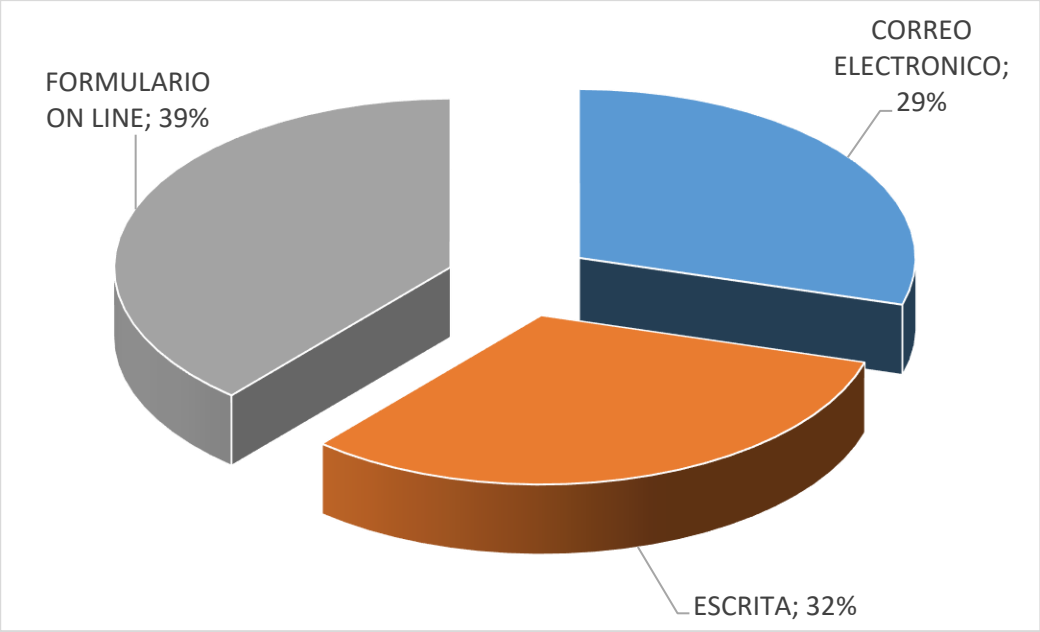
Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

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

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN /MEDIO DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1		1	2
DERECHO DE PETICION	26	2	15	43
FELICITACION		51	1	52
PETICION DE INFORMACION	15		33	48
QUEJA	3		9	12
RECLAMO	6	1	6	13
SUGERENCIA		1	2	3
TOTAL GENERAL	51	55	67	173
PORCENTAJE	29%	32%	39%	

Tabla 10. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 2do. Trimestre 2024 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 39%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano, y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Dentro de este canal se identificó que la gran mayoría de las solicitudes instauradas fueron peticiones de

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

información, derechos de petición y quejas, de los cuales se presentaron temas relacionados a comportamiento de los funcionarios, solicitud certificado laboral, solicitud de documentos, validación académica y de títulos, proceso de grados, reingreso, solicitud carnet, devoluciones, calificaciones, entrega de documentos, solicitud intersemestral, entre otros.

Seguido tenemos el medio escrito con un porcentaje del 32%, 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 a reconocimiento al buen servicio y la buena gestión, mejoras locativas, asistencia médica, aprobación intersemestral y hurto elementos personales.

Por ultimo tenemos el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 29%, 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 información, validación académica y de títulos, solicitud de documentos, proceso de selección, devoluciones, comportamiento estudiante, certificación de experiencia, solicitud certificado laboral, cobro liquidación contractual y cancelación de semestre.

5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS

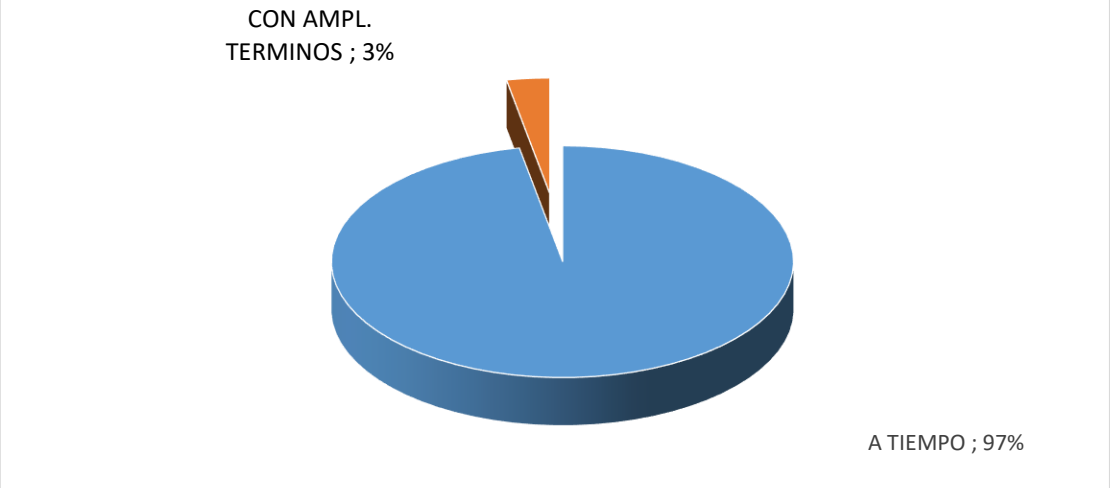
TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	42	24%	1	1%	43
FELICITACION	51	29%	1	1%	52

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

PETICIÓN DE INFORMACIÓN	46	27%	2	1%	48
SUGERENCIAS	1	1%	2	1%	3
QUEJA	12	7%	0	0%	12
RECLAMO	13	8%	0	0%	13
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	1%	0	0%	2
TOTAL	167	97%	6	3%	173

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 segundo 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 97% corresponde a 167 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 3% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requiere realizar una búsqueda manual de

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

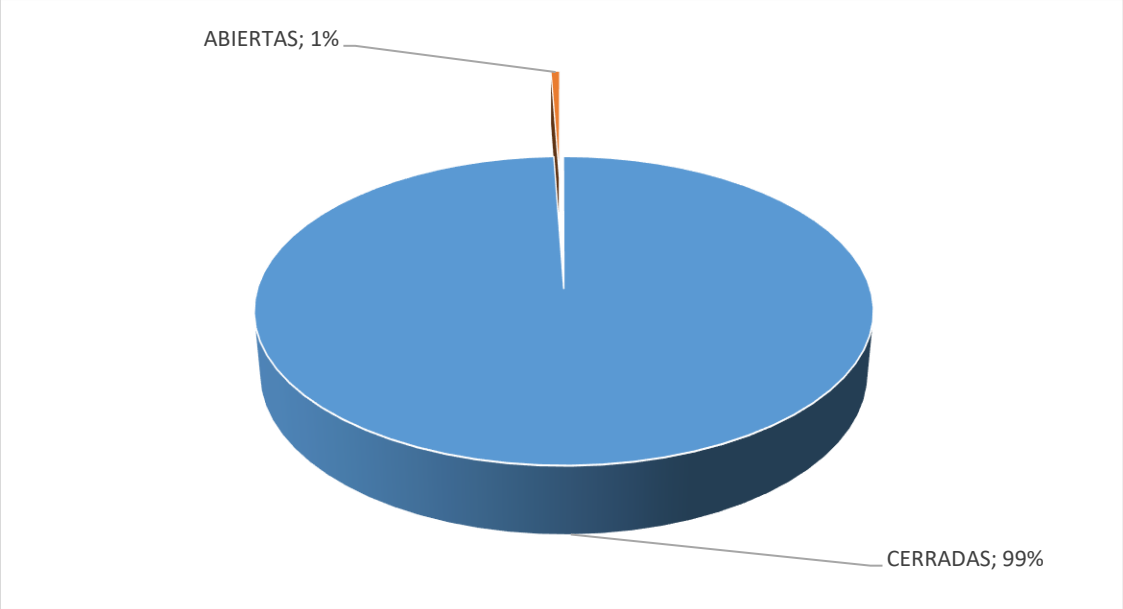
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

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, de igual manera hay solicitudes que por parte del funcionario competente se solicitó ampliación de términos el cual no superó el tiempo inicial.

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	1	1%
CERRADA	172	99%
TOTAL	173	100%

Tabla 11. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 30 de junio de 2024, se dio trámite y respuesta al 99% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha un total de 1 PQRSFyD, correspondientes al 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

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

Por consiguiente, el 99% 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 1% 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: 01-04-2024 Fecha Final: 30-06-2024

NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	5
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	373
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	161
GESTIÓN JURÍDICA	12
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	1
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	483
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	9
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	24
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	19
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	696
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	11
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	468
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	257
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	175
GESTIÓN FINANCIERA	25

Tabla 12. Reporte de Notificación

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

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 limite 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 segundo trimestre 2024 se generaron 2735 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Formación y Aprendizaje 25%, Gestión de Bienes y Servicios 18%, y Gestión de Admisiones y Registro 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 y Tecnología 0,04%, Gestión Ciencia, Tecnología e Innovación 0,2% y Gestión Sistemas Integrados - SST 0,3% el cual corresponde a un promedio de 5 días máximo para dar respuesta.

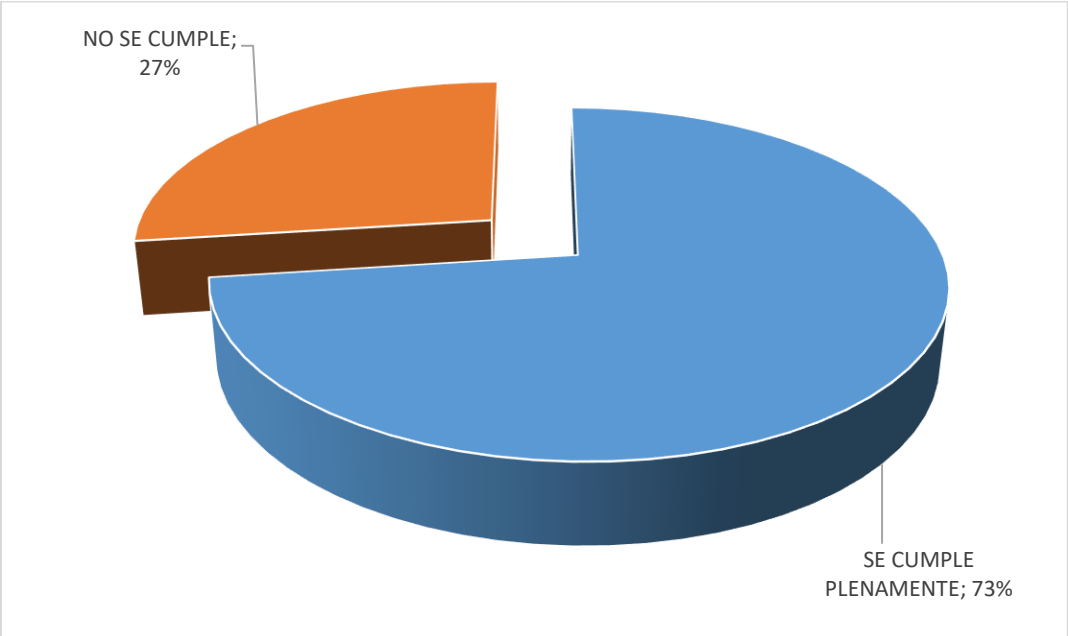
Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

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

8. REPORTE DE CALIFICACION

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	27	73%
NO SE CUMPLE	10	27%
TOTAL GENERAL	37	100%

Tabla 13. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 13, una participación de 37 usuarios correspondiente al 21% del total de las PQRSFYD tramitada en el segundo 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.

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

Dentro del resultado de la participación se identificó un 73% 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 27% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con la respuesta dada por la universidad en cuanto a los requerimientos solicitados.

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 abril al 30 de junio del 2024, con una participación de 9 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	9	100%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%

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

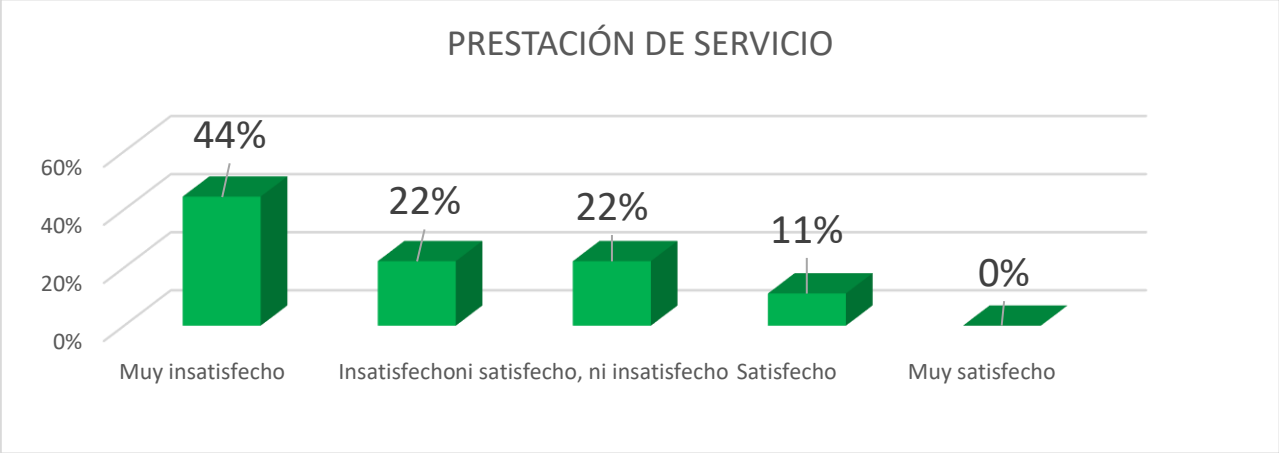
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
Total general	**9**	100%

Tabla 14. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 14 se identificó que para este trimestre no tenemos participantes de población negra.

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



Gráfica 8. Prestación de Servicio

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, en donde se pregunta temas relacionados a la prestación de servicio que tiene la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, se puede demostrar que la ciudadanía califica con un porcentaje del 11% 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.

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

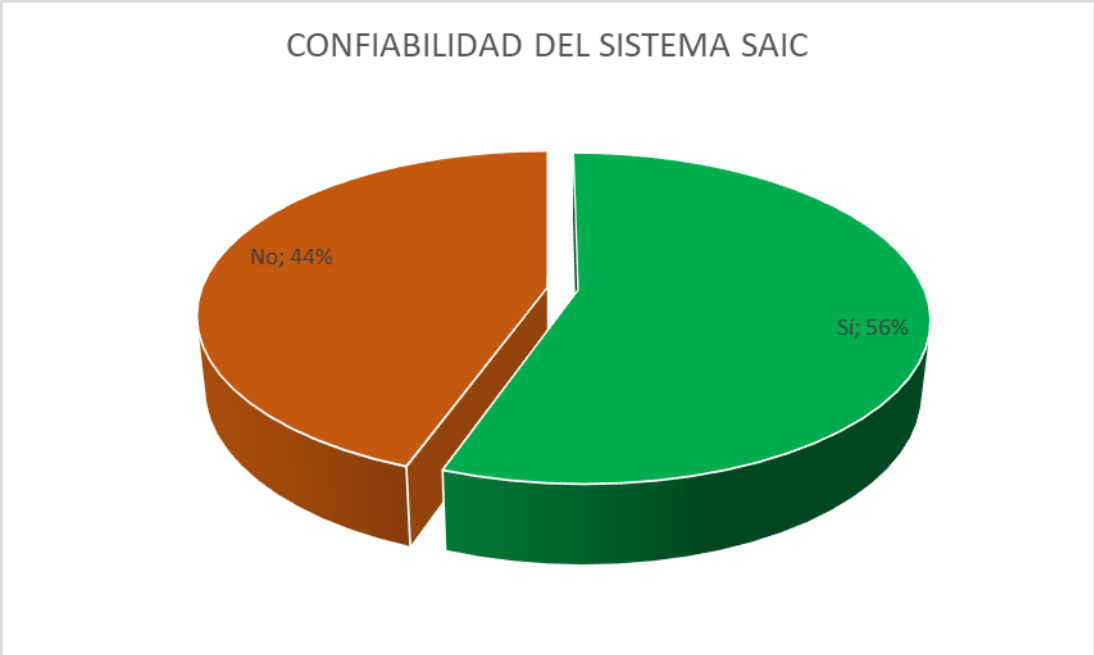
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

De igual manera, se solicitó a las direcciones de Seccionales y Extensiones se informe el estado de las líneas telefónicas de sus unidades.

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.

De igual manera para este año se tiene proyectado otro canal como el whatsapp quien tiene una atención en tiempo real y permite suplir la dificultad en la comunicación telefónica.

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

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

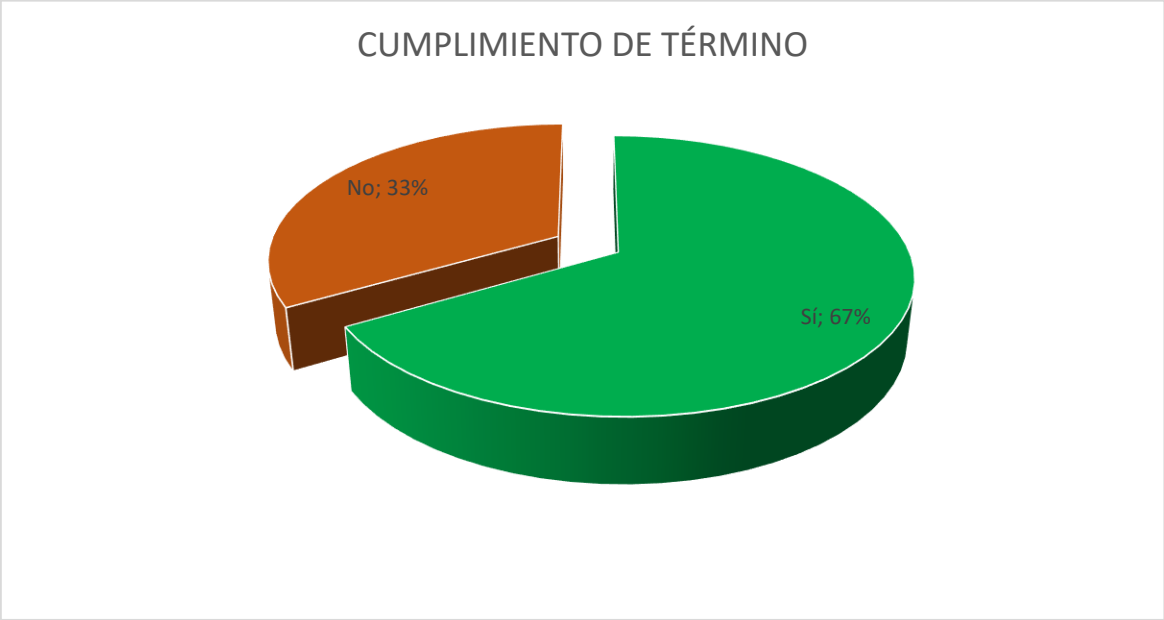
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

El grafico No. 9 nos permite identificar la confiabilidad del sistema SAIC, en cuanto al envió 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 56% 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 y el seguimiento de las solicitudes realizadas por el ciudadano.

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

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

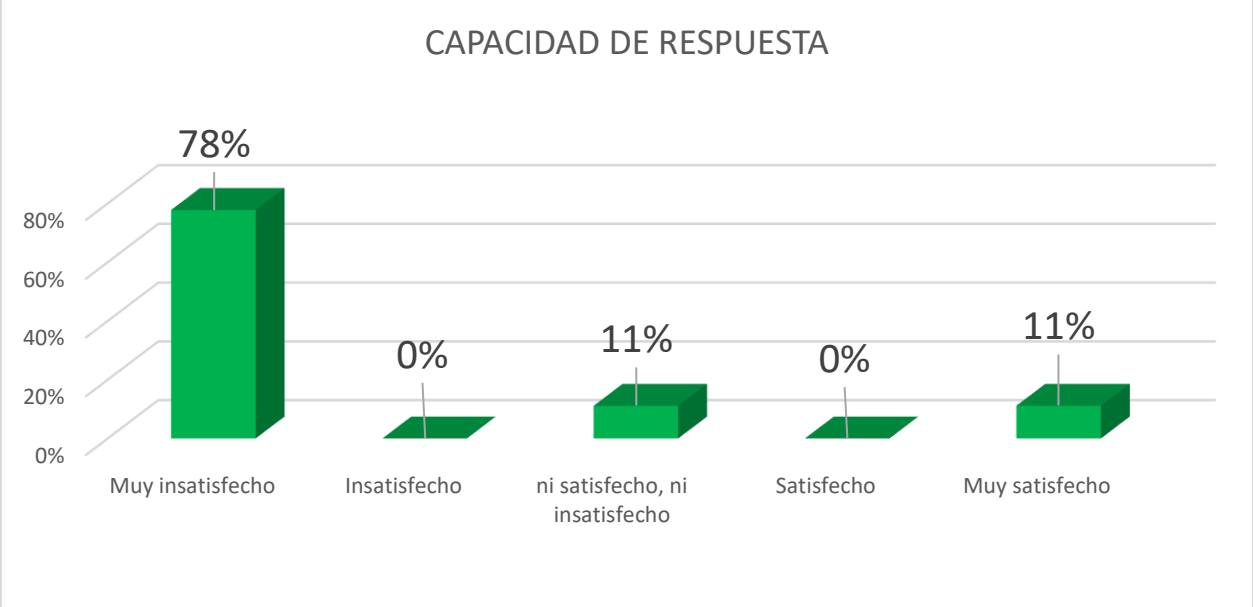
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

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 67%, esto surge del trabajo interno, como también del 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.

De igual manera, se remite notificación al jefe superior del funcionario competente y a control interno para dar seguimiento a las peticiones y que se cumpla con lo establecido en la ley.

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

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

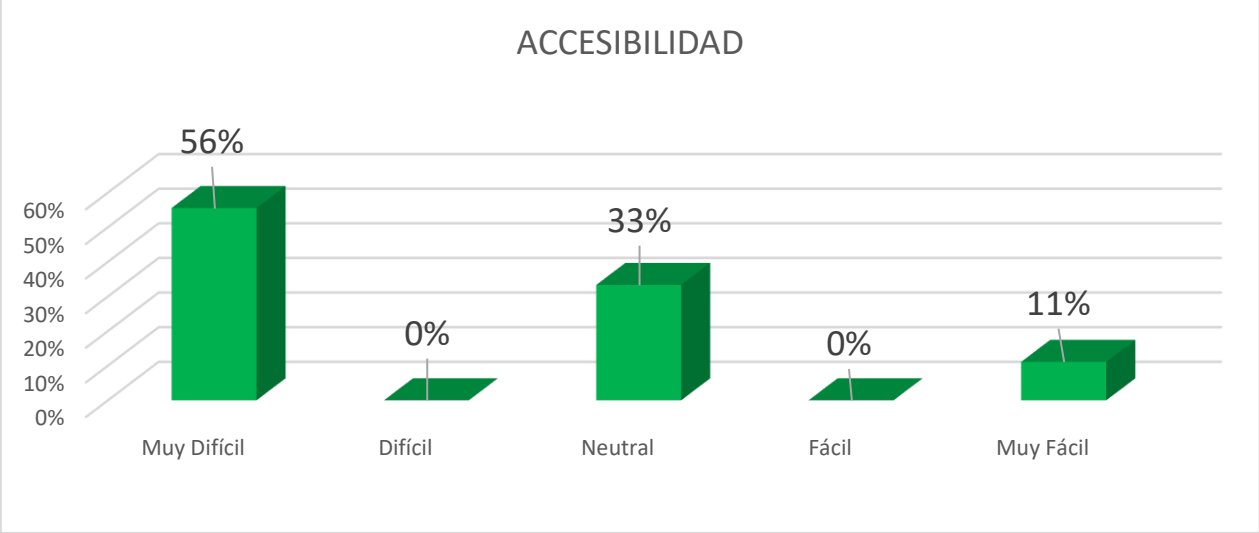
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

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 11% 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

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

Dentro de esta pregunta se quiere identificar la accesibilidad a los mecanismos establecidos para interponer peticiones a la institución por la ciudadania, teniendo en cuenta la grafica anterior se identifico que con un porcentaje del 11% califican que el acceso fue facil, por otra parte, con un porcentaje del 33% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 56% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

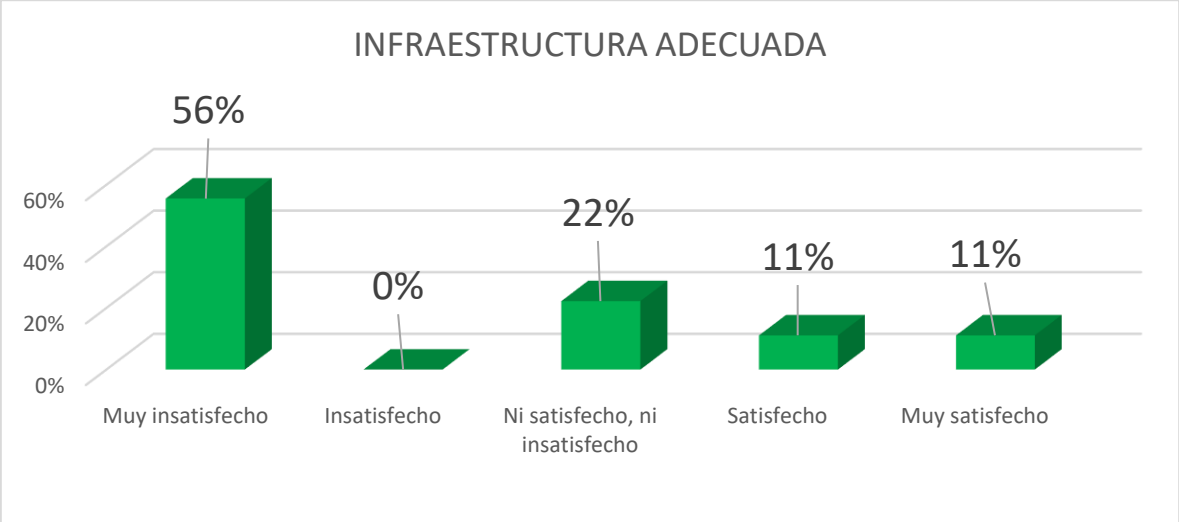
Es importante recalcar que la Universidad de Cundinamarca en el link de atención al ciudadano cuenta con un video tutorial del manejo del aplicativo que permite orientar el proceso en forma detallada, clara y precisa para realizar la PQRSFYD, como también se refleja en este link los diferentes mecanismos 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 y se les invita a acceder al video para visualizar como realizar una petición dentro del formulario online.

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)

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



Gráfica 13. Infraestructura adecuada

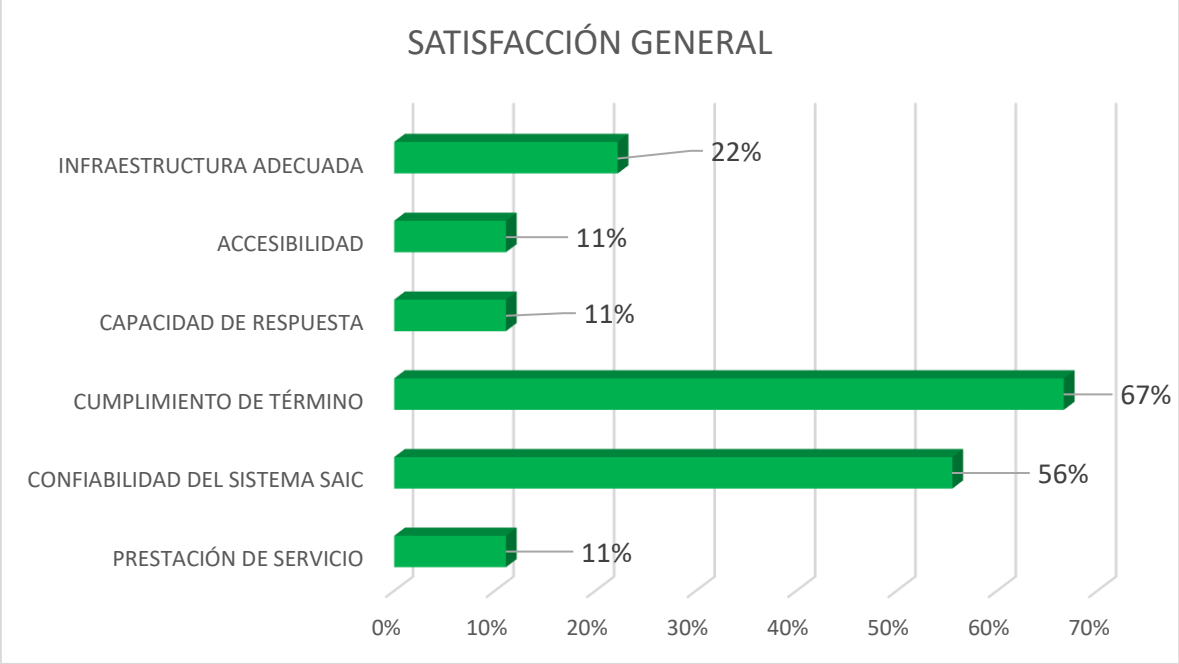
De acuerdo a esta pregunta se pretende identificar si la oficina de servicio de atención al ciudadano cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar un buen servicio a los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general, teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 22% de satisfacción, y un 56% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca sigue trabajando para ofrecer a la ciudadanía unas instalaciones adecuada para acceder a las diferentes oficinas.

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

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



Gráfica 14. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el segundo trimestre de 2024, donde se demuestra los niveles de satisfacción general en cada una de las preguntas realizadas a la ciudadania, encontrando a nivel general la prestación del servicio con un porcentaje del 11%, en la confiabilidad del sistema SAIC un 56%, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta un 67%, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes un 11%, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones 11% y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano con un 22%.

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, campañas, solicitudes al área de sistemas y tecnología para mejorar los servicios telefónicos, como también

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

realizando seguimientos al 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 abril al 30 de junio del 2024, se recibió un total de 173 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100%.

Durante el segundo trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD se incrementó con respecto al segundo trimestre del año 2023, lo cual se dio en un porcentaje del 24%, este incremento se ve reflejado en las felicitaciones, derechos de petición y las quejas.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se identificó con mayor usabilidad el formulario online con un porcentaje del 39%, medio escrito con un porcentaje del 32%, y correo electrónico con un 29% 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.

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

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.

Que para este trimestre se incremento el numero de quejas por comportamiento de funcionarios, estudiantes y docentes, el cual es importante continuar con capacitaciones y campañas dirigidas a la atención al ciudadano y así minimizar las quejas.

Dentro de las peticiones de información instauradas por la ciudadanía se encontró que la ciudadanía tiene preferencia en temas de: solicitud certificado laboral, validación académica y de títulos y solicitud de documentos.

Que para este trimestre se realizaron 2.735 notificaciones a los procesos que se le asignaron peticiones para dar respuesta de fondo, en donde el Gestión Formación y Aprendizaje fue el de mayor número de notificaciones.

Para este trimestre en los resultados arrojados en la encuesta de satisfacción se identificó mejorar la atención telefónica, presencial y virtual, accesibilidad, capacidad de respuesta e infraestructura.

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

Cordialmente,

Sonia Arévalo 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

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