INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2024

PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Tabla de contenido

INTRODUCCION *1*

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

PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 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. 7

2. REPORTE PQRSFyD POR AREA *7*

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS *8*

PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 16

3.6. DENUNCIAS 17

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS 17

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN *18*

5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS *20*

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS *21*

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES *22*

8. REPORTE DE CALIFICACION *23*

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 ----- 6
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 10. Sugerencias ----- 16
Tabla 11. Denuncias ----- 17
Tabla 12. Consulta tratamiento de datos ----- 17
Tabla 13. Resumen tipo de Radicación ----- 18
14. Resumen PQRSFyD a tiempo y con ampliación de términos ----- 20
15. Resumen Abiertas y cerradas ----- 21
16. Reporte de Notificación ----- 22
17. Resumen Calificación ----- **¡Error! Marcador no definido.**
18. Grupos Étnicos ----- 25

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 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 31

Gráfica 14. Satisfacción General..... 32

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 recibidas en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y

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

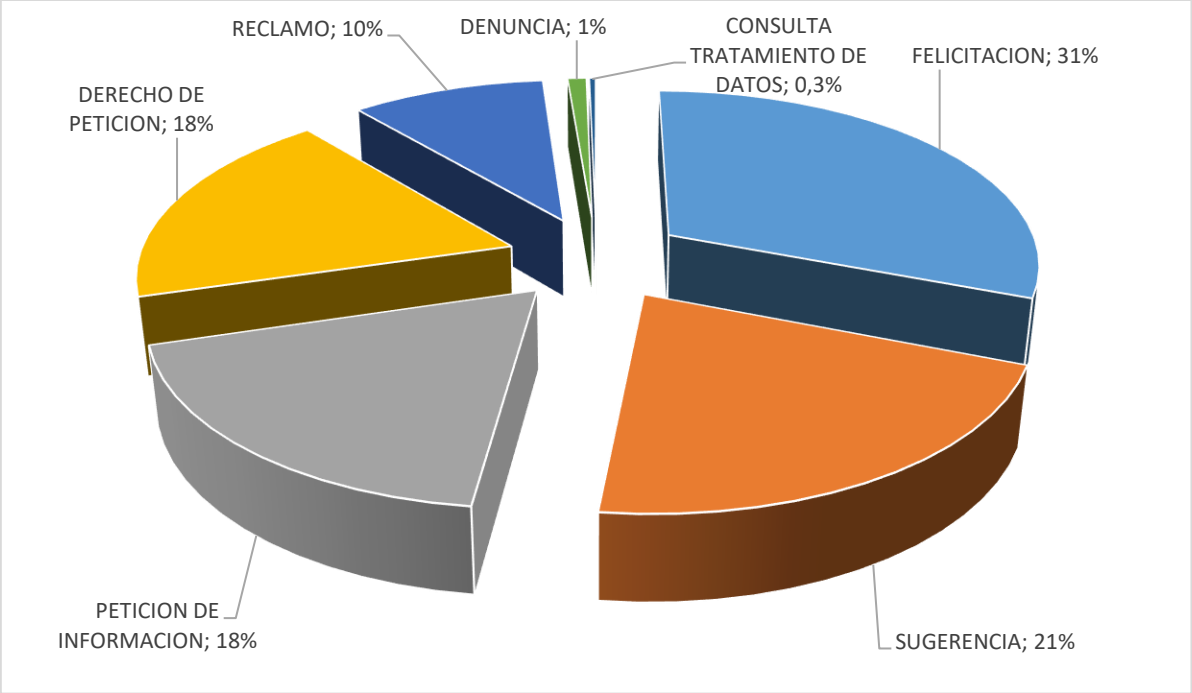
Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad de Cundinamarca ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2024

TIPO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
FELICITACION	97	31%
SUGERENCIA	66	21%
PETICION DE INFORMACION	58	18%
DERECHO DE PETICION	58	18%
RECLAMO	31	10%
DENUNCIA	3	1%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	0,3%
TOTAL GENERAL	314	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 julio al 30 de septiembre del 2024, se recibió un total de 314 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 314 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayoría corresponde a felicitaciones con un total de 97 solicitudes, equivalente al 31% 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 y el reconocimiento a la labor docente.

Seguido se encuentra las sugerencias con un total de 66 solicitudes que corresponde al 21% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a solicitud mantenimiento gimnasio, mejorar instalaciones Tibar, mejorar instalaciones gimnasio, mantenimiento filtro agua GYM, implementos para gimnasio, habilitar horario tarde, espacios clase danzas, charlas ambientales, dificultad acceso plataforma y puntualidad en clases.

Por último, tenemos las peticiones de información con un total de 58 solicitudes que corresponde al 18% del total de las peticiones interpuesta a la institución por parte de la ciudadanía en donde se identificó temas relacionados a solicitud de documentos, registro académico, solicitud de información, certificación laboral, procesos académicos, información actividades tesorería, validación académica y de títulos, información posgrado, solicitud de constancia, recibo derechos de grado.

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

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 relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 3r trimestre 2023 y 3r 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.

TIPO DE PETICION	3R TRIMESTRE DE 2023	3R TRIMESTRE DE 2024
FELICITACION	6	97
SUGERENCIA	0	66
PETICION DE INFORMACION	74	58
DERECHO DE PETICION	51	58
RECLAMO	29	31
DENUNCIA	1	3
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	1
TOTAL GENERAL	164	314

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hacer el análisis donde se puede evidenciar un aumento del 48% en el 3r. Trimestre del 2024 esto en comparación con el 3r. Trimestre 2023. Esto se da por el aumento en las felicitaciones en un 94%, sugerencias en un 100%, reclamos en un 6%, denuncias en un 67% y derechos de petición en un 12% para esta vigencia, de igual manera se presentó una disminución en peticiones de información en un 28%.

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 3r. trimestre 2024, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFyD

TIPO DE PETICION / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
FELICITACION	1	48	48	97
SUGERENCIA		40	26	66
PETICION DE INFORMACION	30	19	9	58
DERECHO DE PETICION	22	20	16	58
RECLAMO	9	11	11	31
DENUNCIA	1		2	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

CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1			1
TOTAL GENERAL	64	138	112	314
PORCENTAJE	20%	44%	36%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 44% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de agosto, en donde se presentó un mayor número en Felicitaciones, sugerencias y derechos de petición relacionadas a temas de reconocimiento al buen servicio, mantenimiento gimnasio, reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento a las buenas instalaciones, reconocimiento a la buena gestión, implementos para gimnasio, reconocimiento a los eventos realizados, mantenimiento filtro agua GYM y mejorar instalaciones gimnasio.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 44% el mes de septiembre donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron felicitaciones, sugerencias, derechos de petición y reclamo en donde se identifica que los temas de interés de la ciudanía son reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a los eventos realizados, reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena gestión grados, mejorar instalaciones Tibar y devoluciones.

Y por último con un porcentaje del 20% se encuentra el mes de julio en donde las solicitudes más allegadas fueron petición de información y derechos de petición de los cuales la tendencia fue beneficio gratuidad, solicitud de documentos, registro académico, ajuste de horarios, certificación laboral, información actividades tesorería.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte general del tercer 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 la academia y administrativas de 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

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

En cumplimiento con los principios de transparencia y acceso a la información pública, se ha realizado un análisis exhaustivo de las peticiones de información presentadas por los ciudadanos durante este trimestre. Tras una revisión detallada del reporte generado, se puede concluir que todas las solicitudes se han enfocado en temas académicos y no se ha identificado ninguna que implique la solicitud de información privada o sensible.

2. REPORTE PQRSFyD POR AREA

AREA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			1	52			18	71	23%	23%
BIBLIOTECA			1	18		2	35	56	18%	40%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	1		11	1	22	4	3	42	13%	54%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL			1	6	1		2	10	3%	57%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL			2		3	4		9	3%	60%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		1	4		4			9	3%	63%
DIRECCION DE POSGRADOS			1	6			1	8	3%	65%
DIRECCION JURIDICA			7					7	2%	68%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS			3		3	1		7	2%	70%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				1	1	1	3	6	2%	72%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS			2		2	1	1	6	2%	74%
OFICINA DE TESORERIA			2		2	2		6	2%	75%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS			1	1	1	2		5	2%	77%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			2		1	2		5	2%	79%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO			2		3			5	2%	80%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SOFTWARE			1			4		5	2%	82%
DIRECCION DEL PROGRAMA ZOOTECNIA		1	3					4	1%	83%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO				4				4	1%	84%
DIRECCION DE INVESTIGACION			1		1	2		4	1%	86%
SERVICIOS TECNOLOGICOS					2		1	3	1%	87%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				3				3	1%	88%
SECRETARIA GENERAL			1		2			3	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			3					3	1%	89%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES					3			3	1%	90%
FACULTAD DE INGENIERIA					2			2	1%	91%
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA					1	1		2	1%	92%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES				1		1		2	1%	92%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO			1			1		2	1%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA				2				2	1%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA			1				1	2	1%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES			2					2	1%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA			2					2	1%	96%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES						1		1	0,3%	96%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							1	1	0,3%	96%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA						1		1	0,3%	96%
DIRECCION CONTROL INTERNO					1			1	0,3%	97%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION				1				1	0,3%	97%
OFICINA DE COMPRAS		1						1	0,3%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA			1					1	0,3%	98%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE				1				1	0,3%	98%
RECHAZADOS			2		3	1		6	2%	100%
TOTAL GENERAL	1	3	58	97	58	31	66	314	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 las Direcciones de Seccional Y Extensión quienes atendieron un total de 71 solicitudes las cuales fueron en su

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

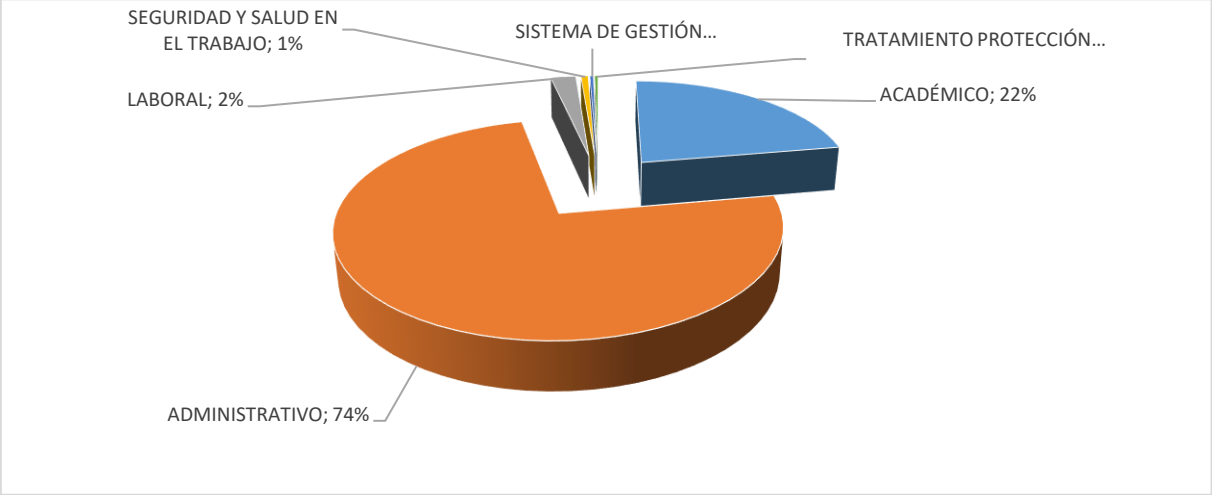
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

mayoría felicitaciones con temas de reconocimiento al buen servicio, a los eventos realizados, a la buena gestión, a las buenas instalaciones y el servicio, y sugerencias en temas de mejorar instalaciones Tibar y espacios clase danzas.

En segundo lugar, se encuentra la Biblioteca quienes atendieron y dieron respuesta a 56 solicitudes de los cuales fueron Felicitaciones en temas de reconocimiento al buen servicio y la buena gestión, y sugerencias en temas de mantenimiento gimnasio, mantenimiento filtro agua GYM, mejorar instalaciones gimnasio.

Y por último se encuentra la Oficina de Admisiones y Registro con un total de 42 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron las peticiones de información y los derechos de petición, con temas relacionados a: beneficio gratuidad, validación académica y de títulos, solicitud de documentos, solicitud de constancia y procesos académicos.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO	1	1	19	7	21	18	3	70	22%
ADMINISTRATIVO		2	36	90	32	12	61	233	74%
LABORAL			2		5			7	2%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO						1	1	2	1%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL							1	1	0,3%
TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL			1					1	0,3%
TOTAL GENERAL	1	3	58	97	58	31	66	314	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 74% en donde se presentaron 233 solicitudes, en su mayoría felicitaciones, sugerencias, derechos de petición, peticiones de información, y reclamos, donde se identificó temas relacionados a reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena gestión, mantenimiento gimnasio, reconocimiento a los eventos realizados, solicitud de documentos, beneficio gratuidad, reconocimiento a las buenas instalaciones, solicitud de información, horarios gimnasio, reconocimiento a la buena gestión grados, solicitud certificados y constancias, mejorar instalaciones Tibar, verificación académica y de títulos.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 22% que corresponde a 70 solicitud entre ellos derechos de petición, peticiones de información y reclamos en donde se encontró temas relacionados a registro académico, reconocimiento al buen servicio, ajuste de horarios, revisión de notas, corrección de notas, recibo derechos de grado, solicitud de documentos, dificultad registro académico, solicitud de constancia, prestación de servicio, procesos académicos y inconformidad puntualidad.

Por otro lado, el asunto laboral representa un 2% del total de las solicitudes, lo que equivale a 7 solicitudes realizadas por los funcionarios de la institución. Estas solicitudes corresponden principalmente a peticiones de información y derechos de petición, entre las que se incluyen requerimientos de certificación laboral, solicitud de documentos, trámites relacionados con convenios, contratación laboral y reconocimiento de indemnizaciones.

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

Finalmente, se encuentran los asuntos relacionados con seguridad y salud en el trabajo, el sistema de gestión ambiental y el tratamiento y protección de datos personales, con porcentajes del 1% y 0,3%, respectivamente. En estos casos, se identifican temas como señalización, seguridad vial, manejo de datos sensibles y más charlas ambientales.

Después de analizar el comportamiento de las solicitudes por asunto, se procederá a desglosarlas de manera específica, clasificada por tipo de PQRSFyD. En este análisis, se revisarán las solicitudes más recurrentes realizadas por la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general, destacando aquellas que son de interés general y particular.

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
PRESTACIÓN DE SERVICIO	3	10%	10%
ACTUALIZACION CARACTERIZACION	3	10%	19%
DIFICULTAD REGISTRO ACADEMICO	2	6%	26%
REGISTRO ACADEMICO	2	6%	32%
DEVOLUCIONES	2	6%	39%
INCONFORMIDAD PUNTUALIDAD	2	6%	45%
SEGURIDAD VIAL	1	3%	48%
REALIZACION PRUEBA CMAD	1	3%	52%
NOTIFICACIONES	1	3%	55%
CUMPLIMENTO HORARIO	1	3%	58%
REVISION DE NOTAS	1	3%	61%
ADQUISICION LIBRO	1	3%	65%
CAMBIO LUGAR GRADO	1	3%	68%
AUSENCIA DOCENTE	1	3%	71%
BENEFICIO GRATUIDAD	1	3%	74%
HABILITAR PLATAFORMA	1	3%	77%
CALIFICACIONES	1	3%	81%
ACTIVIDADES DE BIENESTAR	1	3%	84%
REVISION HORARIO	1	3%	87%
INCONFORMIDAD SERVICIO BIBLIOTECA	1	3%	90%
SOLICITUD CERTIFICADO	1	3%	94%
INCONFORMIDAD TRAMITE CONVENIO	1	3%	97%
INCONVENIENTE ACCESO CMA	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	31	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

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 presente trimestre se presentaron 31 reclamos, las cuales fueron recepcionadas en su mayoría mediante el formulario on line con un 81%, correo electrónico 13% y escrita con un 6%.

Una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que para este trimestre una de las causas identificadas con mayor reiteración está relacionadas con el servicio que se presta en la biblioteca donde ha genero inconformidad a los estudiantes, otra está relacionado con la actualización de la caracterización el cual no conoce el trámite que deben realizar para hacer la actualización del SISBEN

Como recomendación en cuanto a la prestación del servicio es necesario generar unas campañas donde se puede establecer el comportamiento dentro de la biblioteca y el tramite para la solicitud de elementos en la misma.

En cuanto a la actualización de la caracterización es importante generar publicidad del paso a paso para realizar este trámite.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
BENEFICIO GRATUIDAD	7	12%	12%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	4	7%	19%
SOLICITUD CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS	4	7%	26%
AJUSTE DE HORARIOS	3	5%	31%
PAGO FACTURA	2	3%	34%
RESPUESTA A PETICIONES	2	3%	38%
REGISTRO ACADEMICO	2	3%	41%
BIENES EN DACIÓN	2	3%	45%
REVISION DE NOTAS	2	3%	48%
CORRECCION DE NOTAS	2	3%	52%
VALIDACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	2	3%	55%
PROCESO DE ADMISION	1	2%	57%
MODIFICACIÓN DE HORARIOS	1	2%	59%
DATOS SENSIBLES	1	2%	60%
ESTADO INMUEBLES	1	2%	62%
CERTIFICACION LABORAL	1	2%	64%
FIRMA DOCUMENTOS	1	2%	66%
CONTRATACION LABORAL	1	2%	67%
INCONFORMIDAD NOTAS NIVELATORIO	1	2%	69%
DEVOLUCIONES	1	2%	71%
INFORMACION BIBLIOTECOLOGOS	1	2%	72%

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: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
OBSERVACION CONCEPTO TECNICO	1	2%	74%
INFORMACION COMODATO	1	2%	76%
PRESCRIPCION DEUDA	1	2%	78%
AUTORIZACION CEREMONIA DE GRADO	1	2%	79%
RECONOCIMIENTO INDEMNIZACION	1	2%	81%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	2%	83%
CARGUE DE NOTAS	1	2%	84%
ASIGNACION DE CUPO	1	2%	86%
REVISION PLANEACION CONTRATACION	1	2%	88%
MANEJO POBLACION PRIORIZADAS	1	2%	90%
MANTENIMIENTO CANCHAS	1	2%	91%
SOLICITUD DE REINGRESO	1	2%	93%
AUTORIZACION PAGO MATRICULA	1	2%	95%
JUSTIFICACION AUSENCIA DOCENTE	1	2%	97%
INFORMACION DOCENTE	1	2%	98%
INFORMACIÓN FUNCIONAMIENTO	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	58	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 58 solicitudes como Derechos de Petición, correspondientes al 18% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la cuales fueron radicadas en su mayoría mediante correo electrónico con un 69%, formulario on line con un 29% y escrita un 2%.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: beneficio gratuidad, solicitud de documentos, solicitud certificados y constancias, ajuste de horarios, pago factura, respuesta a peticiones, registro académico, bienes en dación, revisión de notas, corrección de notas, validación académica y de títulos.

Entre los temas tratados, el más recurrente fue el relacionado con el beneficio de gratuidad, el cual no alcanzó a la mayoría de los estudiantes, generando una notable inconformidad hacia los mismos.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	11	19%	19%
REGISTRO ACADEMICO	5	9%	28%
VERIFICACION ACADEMICA Y DE TITULOS	4	7%	34%
SOLICITUD DE INFORMACION	4	7%	41%

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: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
CERTIFICACION LABORAL	3	5%	47%
SOLICITUD DE CONSTANCIA	3	5%	52%
INFORMACION ACTIVIDADES TESORERIA	3	5%	57%
PROCESOS ACADEMICOS	3	5%	62%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	2	3%	66%
INFORMACION POSGRADO	2	3%	69%
CORRECCION DE DATOS PERSONALES	1	2%	71%
ACTUALIZACION DATOS PERSONALES	1	2%	72%
SOLICITUD CAMBIO DE LUGAR GRADO	1	2%	74%
BENEFICIO GRATUIDAD	1	2%	76%
PROYECTOS AMBIENTALES	1	2%	78%
TRAMITE DE CONVENIOS	1	2%	79%
GRADO POR VENTANILLA	1	2%	81%
ACLARACION CARACTERIZACION	1	2%	83%
SOLICITUD DE CARNET	1	2%	84%
PERDIDA CALIDAD ESTUDIANTE	1	2%	86%
AMPLIACION DE PROGRAMA	1	2%	88%
CONSULTA DE HORARIOS	1	2%	90%
SOLICITUD LUGAR DE GRADO	1	2%	91%
INFORMACION UNIVERSIDAD	1	2%	93%
TRAMITE PROCESO GRADOS	1	2%	95%
INVITACION ROBOTICA	1	2%	97%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	2%	98%
MODIFICACION TERMINOS INV. PUBLICA	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	58	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

En relación con las peticiones de información para este trimestre allegaron 58 requerimientos el cual corresponde a un 18% del total de las peticiones que fueron allegados en su mayoría por formulario online con un porcentaje del 57% y correo electrónico 43%.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a solicitud de documentos, registro académico, verificación académica y de títulos, solicitud de información, certificación laboral, solicitud de constancia, información actividades tesorería, procesos académicos, recibo derechos de grado e información posgrado.

De acuerdo al análisis que se realizó se identificó uno de los temas de interés de la ciudadanía que tiene que ver con la solicitud de documentos dentro de esta solicitud cuestionaban sobre el trámite que se necesita para solicitar documentos a la universidad

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

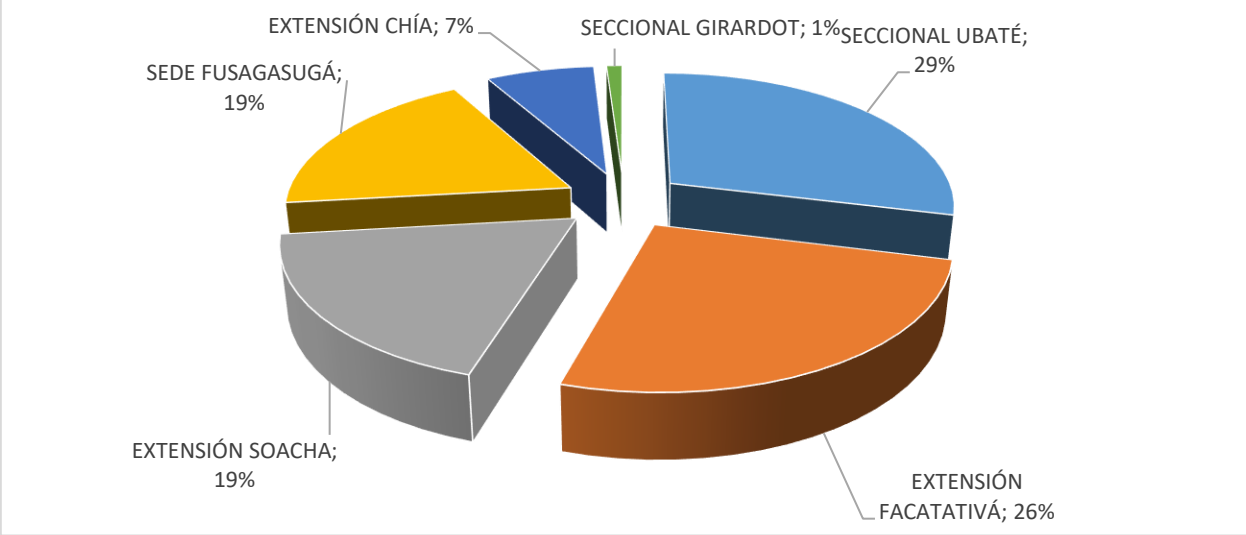
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

como contenidos programáticos, documentos de cuerpos colegiados, convenios interinstitucionales y procedimiento de proceso dentro de la Universidad.

Otro de las tipificaciones de interés de la comunidad está relacionadas a registro académico en donde se mencionaba la dificultad que se tenía para el registro de los núcleos temáticos, el no encontrar cupo en algunos grupos generados por los programas.

Por otra parte, es importante enfatizar que desde la oficina de servicio de atención al ciudadano y con el apoyo de la dirección de sistemas y tecnología se buscó estrategias que permitiera atender en tiempo real las inquietudes e inconvenientes de los usuarios identificados como estudiantes y comunidad en general, es así, que se contrató el servicio de agente virtual con el fin de posibilitar espacios comunicativos en tiempo real que brindara el acompañamiento y la personalización a los estudiantes y comunidad en general, el cual para este trimestre se atendió 225 usuarios, en donde se brindó orientación en temas de servicios académicos, formativos, de trámites y administrativos.

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 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

TIPIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	41	42%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION	23	24%
RECONOCIMIENTO A LOS EVENTOS REALIZADOS	14	14%
RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS INSTALACIONES	6	6%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION GRADOS	4	4%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	3	3%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DOCENTE	2	2%
RECONOCMIENTO A LA BUENA INFRAESTRUCTURA	1	1%
RECONOCIMIENTO AL MEDIT	1	1%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO Y GESTION	1	1%
RECONOCIMIENTO A LAS GRANJA AGROAMBIENTALES	1	1%
TOTAL GENERAL	97	100%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado para este trimestre se encontraron 97 felicitaciones las cuales fueron realizadas por medio escrito que corresponde al 91% y el 9% 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 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 seccional de Ubaté fue la unidad regional con mayor número de solicitudes diligenciadas por los usuarios con un 29%, seguido se encuentra la Extensión de Facatativá con un 26% y por último la Extensión de Soacha y la sede Fusagasugá con un 19%, en donde la comunidad reconoce el buen servicio, la gestión y labor de los funcionarios y docentes, de igual manera reconocen las buenas instalaciones que tiene la institución como también las unidades agroambientales.

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

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
MANTENIMIENTO GIMNASIO	15	23%	23%
MEJORAR INSTALACIONES TIBAR	4	6%	29%
HORARIOS GIMNASIO	4	6%	35%
MEJORAR INSTALACIONES GIMNASIO	3	5%	39%
MANTENIMIENTO FILTRO AGUA GYM	3	5%	44%
IMPLEMENTOS PARA GIMNASIO	3	5%	48%
MAS CHARLAS AMBIENTALES	2	3%	52%
ESPACIOS CLASE DANZAS	2	3%	55%
AUMENTAR MAQUINAS EN GIMNASIO	2	3%	58%
DIFICULTAD ACCESO PLATAFORMA	2	3%	61%
PUNTUALIDAD EN CLASES	2	3%	64%
ORGANIZACIÓN ZONAS GRANJA	1	2%	65%
CONTROL DE AFORO	1	2%	67%
AMPLIAR INSCRIPCIONES	1	2%	68%
ESPACIOS DE ASESORIA	1	2%	70%
APOYO PSICOLOGICO	1	2%	71%
FUNCIONAMIENTO AULAS VIRTUALES	1	2%	73%
PRESTACION DE SERVICIO	1	2%	74%
HORARIO ATENCION BIBLIOTECA	1	2%	76%
MAQUINAS GIMNASIO	1	2%	77%
AMPLIAR CANTIDAD DE LIBROS	1	2%	79%
MATENIMIENTO Y OTRAS ACTIVIDADES EN GIMNASIO	1	2%	80%
VENTILADORES ESPACIO DEPORTIVO	1	2%	82%
AUTOMATIZACION DE LA GRANJA	1	2%	83%
PROGRAMA SOCIOECONOMICOS	1	2%	85%
PERSONAL SOPORTE CMA	1	2%	86%
SEÑALIZACION	1	2%	88%
CAMBIO DE HORARIO	1	2%	89%
TRANSPORTE UAA	1	2%	91%
ADECUACION DEL GIMNASIO	1	2%	92%
SILENCIO EN LA BIBLIOTECA	1	2%	94%
MANTENIMIENTO CANCHA	1	2%	95%
AUMENTO DE INSTRUCTORES GIMNASIO	1	2%	97%
AMPLIAR EN NUMERO DE MAQUINAS	1	2%	98%
INCONVENIETE ASISTENCIA POR PARO	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	66	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 segundo trimestre de 2024, y que fueron ingresadas al sistema de atención e información al ciudadano SAIC, se idéntico que la mayoría están enfocados al mantenimiento que se

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

debe realizar al gimnasio de la institución, adicional a este se necesita mejorar algunos elementos como el filtro y la adquisición de ventiladores.

Como medio utilizado por la comunidad que participo en la realización de sugerencias hacia la institución, se identificó que utilizaron los canales como medio escrito con un porcentaje de usabilidad del 98% y correo un 2%, estas sugerencias fueron asignados a los funcionarios competentes para que establecieran oportunidades de mejora hacia los procesos y áreas.

3.6. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ADENDO CONVOCATORIA PUBLICA	1	33%
EVALUACION PROVEEDOR	1	33%
CONTRATO EN DOS UNIVERSIDADES	1	33%
TOTAL GENERAL	3	100%

Tabla 11. Denuncias

Teniendo en cuenta el reporte que se generó en este trimestre se identificó tres peticiones de tipo denuncias donde la comunidad manifiesta aclaración sobre Adendo de una convocatoria pública, la revisión sobre la evolución de un proveedor y validación de la contratación de un docente en dos universidades.

Estas denuncias fueron radicadas mediante correo electrónico y tramitadas dentro del sistema de atención e información al ciudadano y asignadas a funcionario competente.

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS

TIPO: DATOS PERSONALES	CANTIDAD
CARGUE DE DOCUMENTOS	1
TOTAL GENERAL	1

Tabla 12. Consulta tratamiento de datos

En temas de protección de datos personales se puede decir que el porcentaje de solicitudes es de un 0,3% del total de las solicitudes allegadas, en donde se identificó que el usuario requería una aclaración sobre el cargue de documentos en cuanto al trámite para realizarlo como las alerta que mostraba el sistema para ingresar a otros espacios de la misma plataforma.

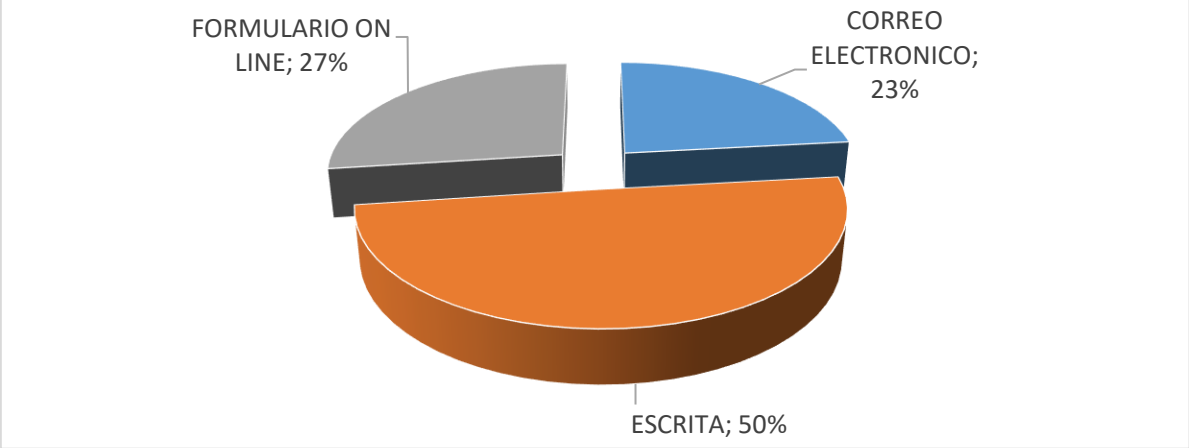
Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

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 PETICION / MEDIO DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			1	1
DENUNCIA	3			3
DERECHO DE PETICION	40	1	17	58
FELICITACION		88	9	97
PETICION DE INFORMACION	25		33	58
RECLAMO	4	2	25	31
SUGERENCIA	1	65		66
TOTAL GENERAL	73	156	85	314
PORCENTAJE	23%	50%	27%	

Tabla 13. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el Tercer Trimestre 2024 el medio más utilizado fue el medio escrito con un porcentaje del 50%, teniendo en cuenta que por la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones esto genero un aumento significativo en la usabilidad de este medio, ya que los formatos encontrados en los buzones que están instalados en la sede, seccionales y extensiones fueron registrados en el sistema de atención e información al ciudadano en cumplimento al procedimiento SACP02, sin embargo, se encontró solicitudes de otro tipo como derechos de petición y reclamos.

De igual manera dentro de las solicitudes radicadas por este medio se identificó temas como reconocimiento al buen servicio, a la gestión, mantenimiento gimnasio,

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

reconocimiento a los eventos realizados, reconocimiento a las buenas instalaciones, reconocimiento a la buena en gestión grados, horarios gimnasio y mejorar instalaciones Tibar.

Seguido tenemos el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 27%, 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 de tipo derecho de petición, felicitaciones, peticiones de información y consulta de tratamiento de datos en donde los temas más relevantes fueron solicitud de documentos, registro académico, reconocimiento al buen servicio, certificación laboral, reconocimiento a la buena gestión, procesos académicos, ajuste de horarios, actualización caracterización, solicitud de constancia, devoluciones y prestación de servicio, entre otros.

Por ultimo tenemos el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 23%, dado que es otro de los canales de comunicación dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general, donde pueden manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución, sin embargo, las peticiones más allegadas fueron de tipo derechos de petición, peticiones de información, reclamos, denuncias y sugerencias, donde se identificó temas relacionados a solicitud de documentos, beneficio de gratuidad, solicitud de información, solicitud certificados y constancias, verificación académica y de títulos, información actividades tesorería, revisión de notas, corrección de notas, registro académico, bienes en dación y respuesta a peticiones.

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

5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS

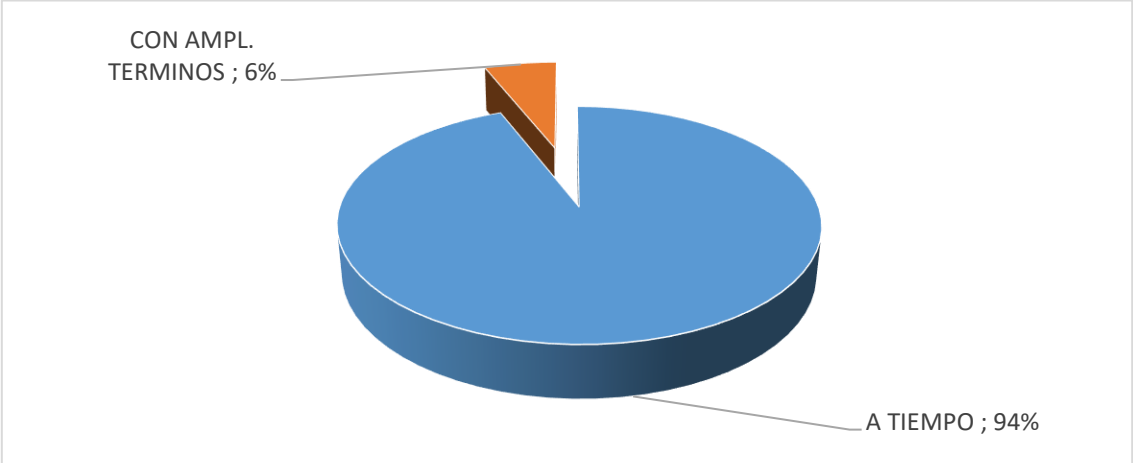
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2024 Fecha Final: 30-09-2024

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	53	17%	5	2%	58
FELICITACION	97	31%	0	0%	97
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	48	15%	10	3%	58
SUGERENCIAS	66	21%	0	0%	66
DENUNCIAS	3	1%	0	0%	3
RECLAMO	28	9%	3	1%	31
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	0%	0	0%	1
TOTAL	296	94%	18	6%	314

14. 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.

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

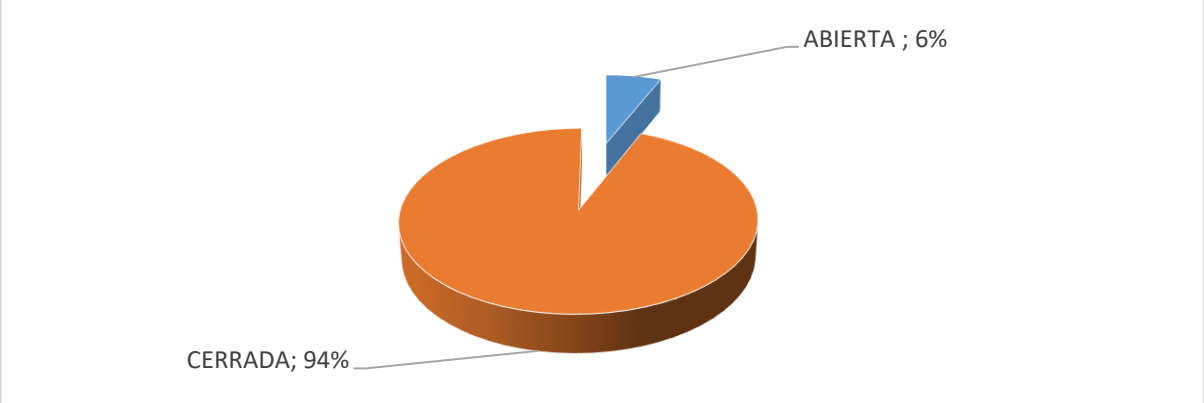
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

En este sentido, para el tercer 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 296 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 6% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requirió la realización de la búsqueda de manera manual de los documentos físicos históricamente, como también que la información solicitada se debe construir con otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo, para ello el funcionario competente hace la solicitud de ampliación de términos mediante el sistema de atención e información al Ciudadano el cual no superó el tiempo inicial.

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	19	6%
CERRADA	295	94%
TOTAL	314	100%

15. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 30 de septiembre de 2024, se dio trámite y respuesta al 94% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha el 6% de las peticiones.

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 quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co dada la información suministrada por el ciudadano referente al medio por el cual requerían ser notificados.

El 6% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta solicitadas por los funcionarios responsables de dar respuesta a la solicitud 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: 01-07-2024 Fecha Final: 30-09-2024

NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO	10
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	96
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	18
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	463
GESTIÓN JURÍDICA	86
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	15
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	176
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	26
GESTIÓN CONTROL INTERNO	36
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	28
GESTIÓN DOCUMENTAL	7
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	97
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	695
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	71
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	168
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	8
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	149
GESTIÓN FINANCIERA	115

16. 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 tercer trimestre 2024 se generaron 2276 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Formación y Aprendizaje 31%, Gestión de Planeación Institucional 20%, y Gestión de Bienes y Servicios 8%.

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 Documental 0,3%, Gestión Sistemas Integrados - SGA 0,2% y Gestión Dialogando con el Mundo 0,4% el cual corresponde a un promedio de 3 días máximo que se demoraron en dar respuesta.

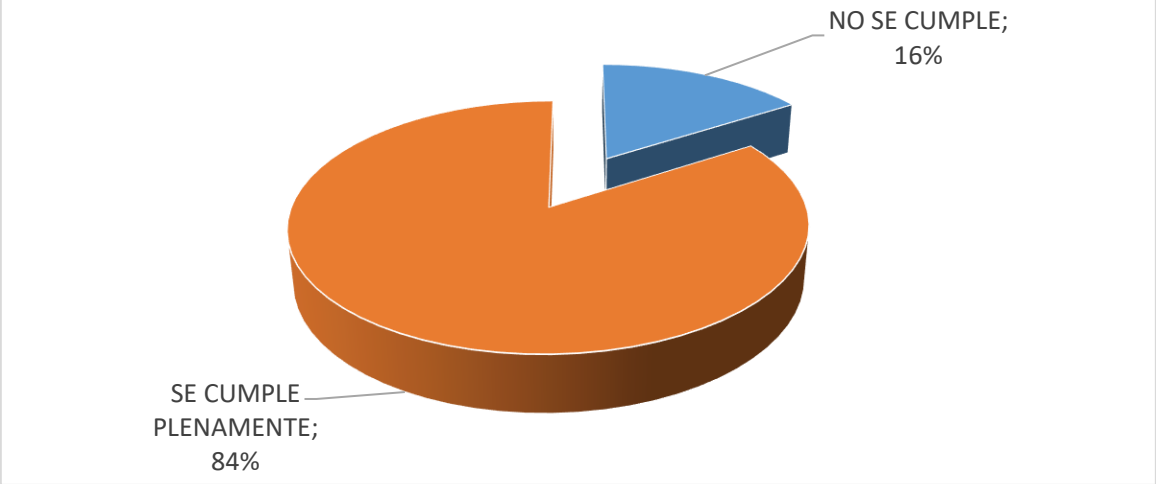
8. REPORTE DE CALIFICACION

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	37	84%
NO SE CUMPLE	7	16%
TOTAL GENERAL	44	100%

17. Resumen Calificación

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 7. PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 17, una participación de 44 usuarios correspondiente al 14% del total de las PQRSFYD tramitada en el tercer 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.

Dentro del resultado de la participación se identificó un 84% 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 16% 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.

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

8.1 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 julio al 30 de septiembre 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%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
Total general	**9**	100%

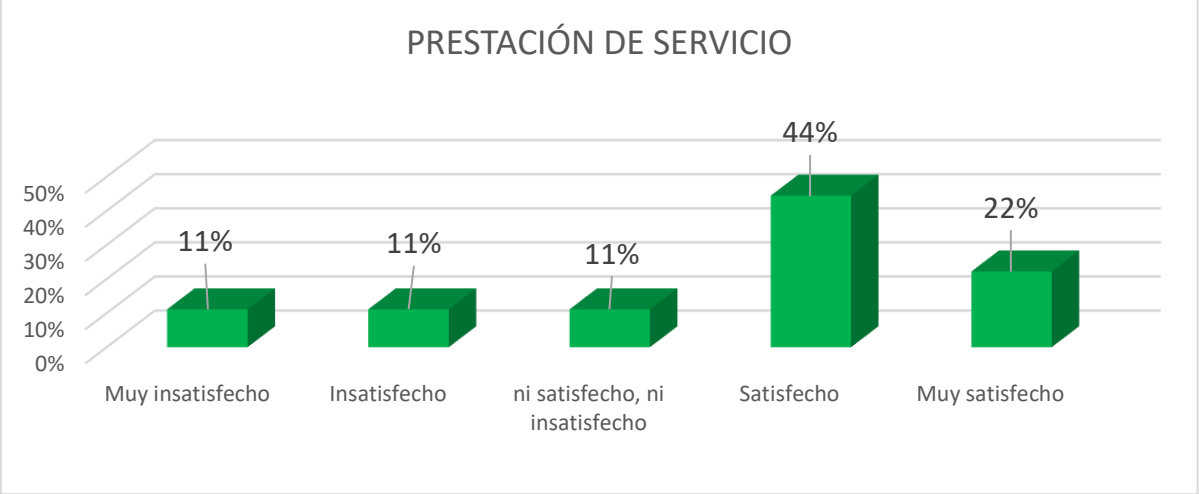
18. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 18 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?:

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 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 67% de satisfacción por los medios telefónicos, virtuales y presencial.

Satisfacción predominante: La mayoría de las respuestas están en las categorías “Satisfecho” (4 respuestas) y “Muy satisfecho" (2 respuestas), lo que significa que, en general, las personas están satisfechas con el servicio recibido lo cual indica una valoración positiva de la atención brindada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

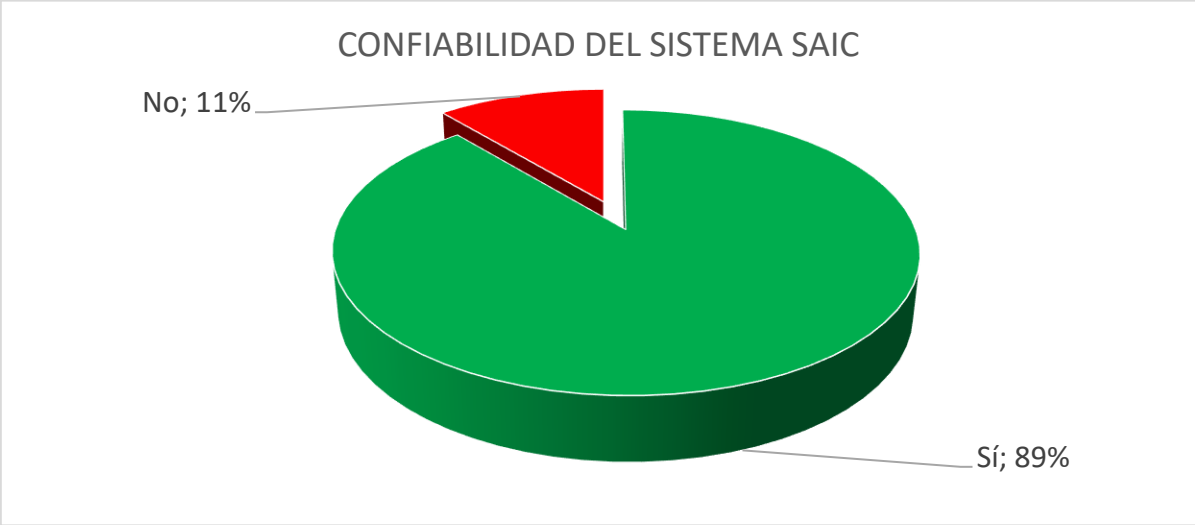
Por otra parte, la institución cuenta con los servicios en línea como la herramienta TEAMS y el agente virtual con asesor que brinda su apoyo dentro de los horarios de oficina, también se tiene el agenti virtual con un amplio banco de preguntas y con sus respectivas respuestas que brinda información fuera de los horarios de oficina, como estrategia de atención.

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

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

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



Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC

El grafico No. 9 nos permite identificar la confiabilidad del sistema SAIC, en cuanto al 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.

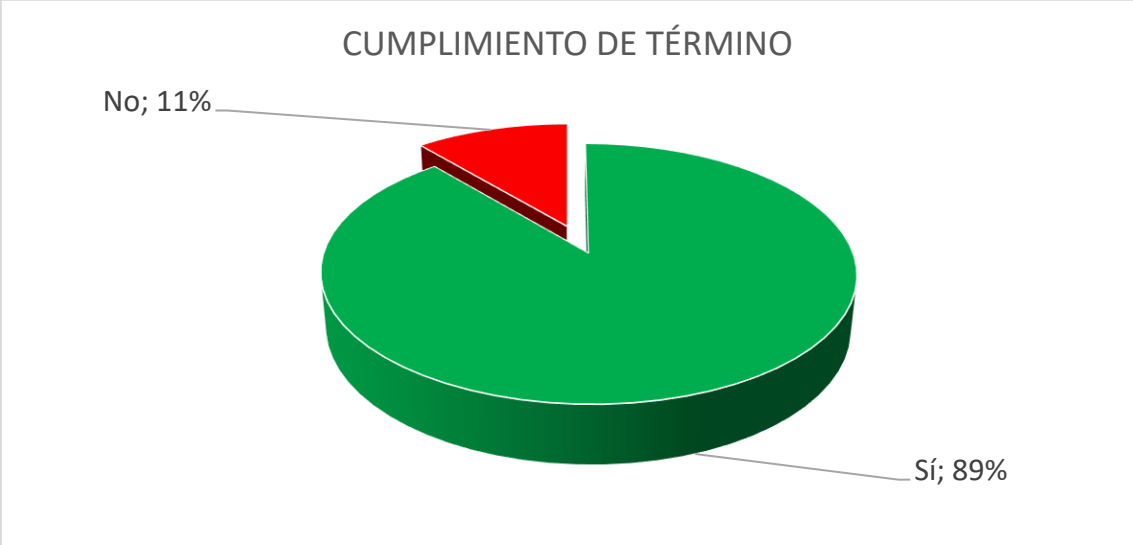
Alta tasa de respuesta positiva: El 88,89% de los encuestados ha recibido la respuesta y notificación del trámite por correo electrónico. Esto indica que la mayoría de los ciudadanos están recibiendo la comunicación de forma efectiva y conforme a lo esperado, lo que refleja un buen funcionamiento del Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC) en cuanto a la notificación digital.

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.

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

Pregunta 3. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dio dentro de los términos establecidos para resolver su petición, después de su recepción? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles).



Gráfica 10. Cumplimiento de términos

Teniendo en cuenta el resultado dado se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes dieron una calificación de SI cumple con un porcentaje del 89%, 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.

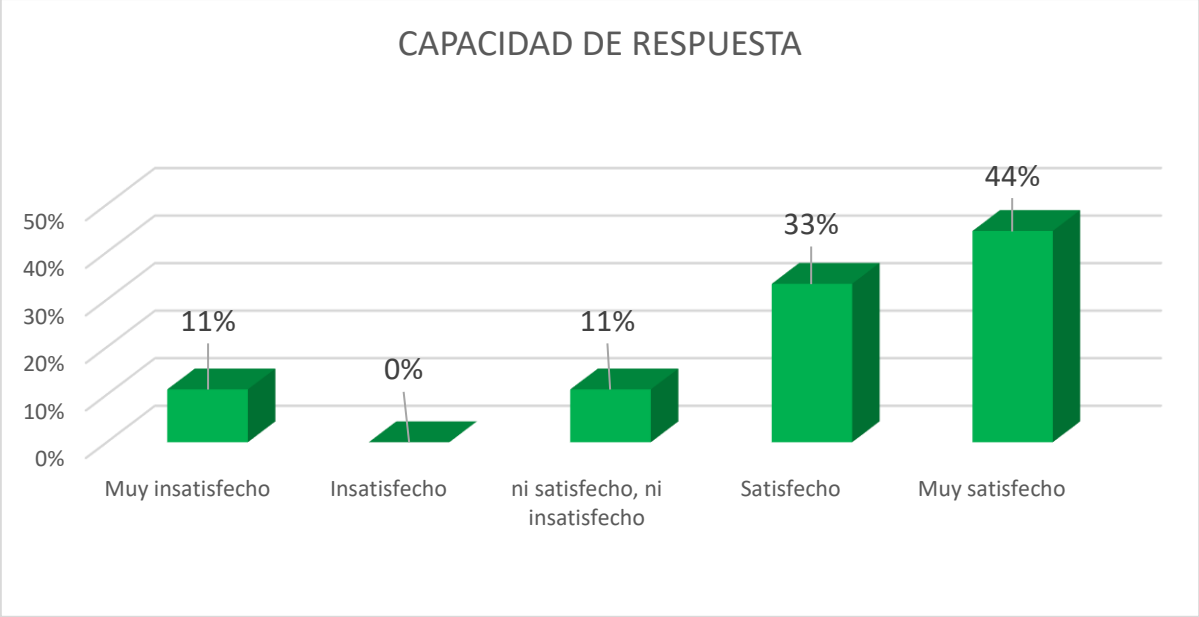
Dentro del sistema se realizan notificaciones automáticas cada tercer día a los funcionarios para que den respuesta antes de los tiempos establecidos por la ley, como también la socialización e importancia del proceso de servicio de atención al ciudadano a los funcionarios competentes de dar respuesta.

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 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

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.

Satisfacción general positiva: - El 70% de los encuestados (7 de 10) está satisfecho o muy satisfecho con la respuesta recibida. Este es un indicador claro de que, en general, las personas consideran que las respuestas a sus solicitudes fueron adecuadas y cumplieron con sus expectativas.

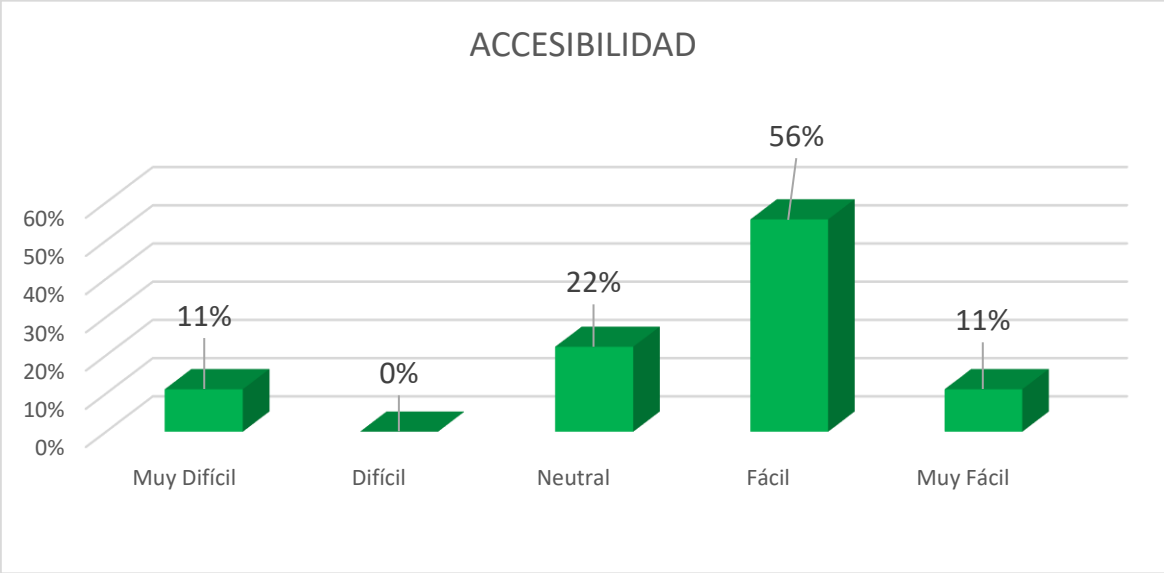
Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

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

Baja insatisfacción: - Solo hay 1 persona en la categoría "Muy insatisfecho" (10% del total), lo que sugiere que, aunque existe algo de descontento, este es un caso aislado. Además, no hay respuestas en la categoría de "Insatisfecho" (lo que representaría un nivel intermedio de descontento), lo que refuerza la idea de que la mayoría de las respuestas son positivas.

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

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 67% califican que el acceso fue facil, por

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

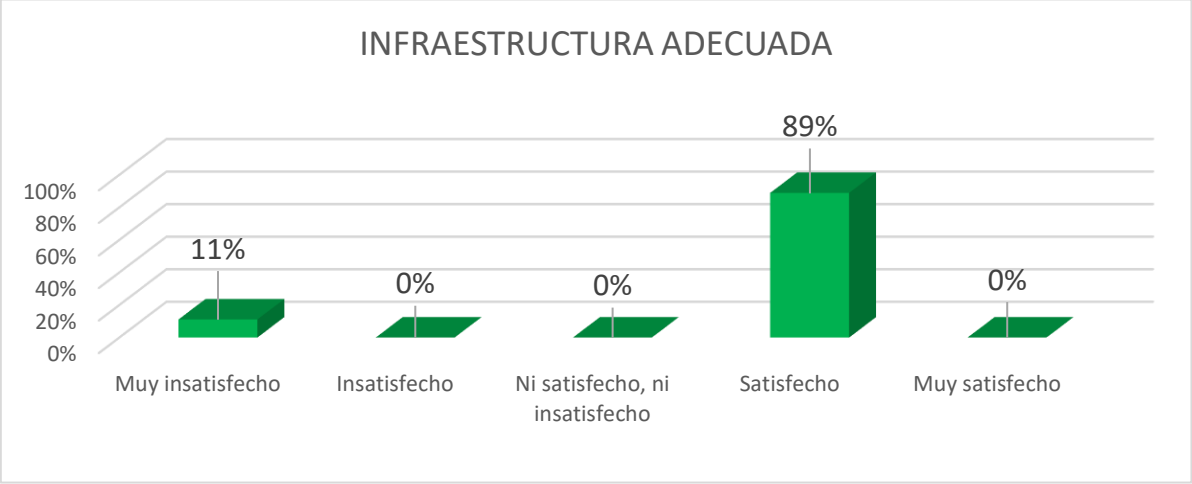
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

otra parte, con un porcentaje del 22% no manifiestan si se les facilito o no el acceso, y por ultimo un porcentaje del 11% de la población manifiesta que presento alguna dificultad a la hora de realizar su solicitud mediante los mecanismos on line autorizados para interponer PQRSFYD.

Esto sugiere que la mayoría de los usuarios consideran que presentar la solicitud a la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano fue un proceso sencillo y accesible. El sistema y las opciones disponibles para realizar las solicitudes parecen estar bien diseñados y optimizados para la facilidad de uso.

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)



Gráfica 13. Infraestructura adecuada

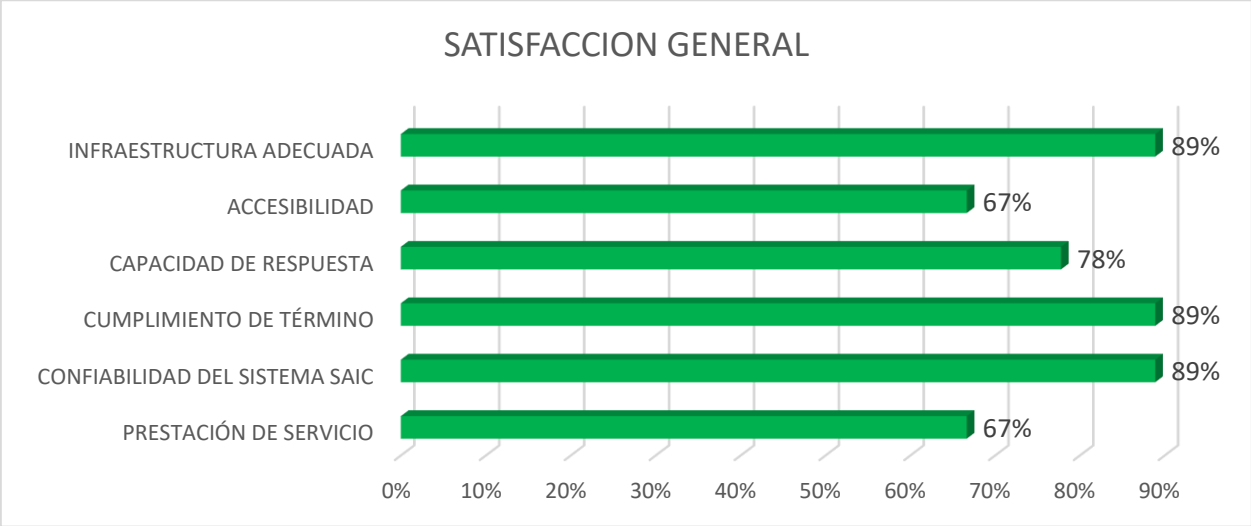
Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

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

De acuerdo a 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 89% de satisfacción, y un 11% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

Esto indica que la mayoría de las personas consideran que las instalaciones y los recursos tecnológicos disponibles son adecuados para la prestación de los servicios, como la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

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



Gráfica 14. Satisfacción General

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el tercer trimestre de 2024, donde se demuestra los niveles de satisfacción general en cada una de las preguntas realizadas a la ciudadania.

Encontrando a nivel general Prestación de servicio: 67%, Confiabilidad del sistema SAIC: 89%, Cumplimiento de término: 89%, Capacidad de respuesta: 78%, Accesibilidad: 67%

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

Infraestructura adecuada: 89%; Aspectos con alto desempeño: Confiabilidad del sistema SAIC (89%): Esta es una puntuación muy alta, lo que indica que el sistema es percibido como muy confiable por los usuarios. La confiabilidad es clave para garantizar que los ciudadanos puedan confiar en que sus solicitudes, quejas o trámites se gestionan de manera efectiva y sin fallos técnicos.

Cumplimiento de término (89%): También es una puntuación muy positiva. El cumplimiento de los plazos es crucial para la satisfacción del ciudadano, y un 89% sugiere que, en su mayoría, los usuarios están satisfechos con los tiempos de respuesta y la gestión de sus solicitudes.

Infraestructura adecuada (89%): Al igual que la confiabilidad y el cumplimiento de término, esta puntuación refleja una infraestructura sólida y adecuada para atender a los ciudadanos, lo que implica que las instalaciones y recursos son suficientes para la prestación de los servicios.

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 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 y participación de los mismos.

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

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del 2024, se recibió un total de 314 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100%.

Durante el tercer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD se incrementó con respecto al tercer trimestre del año 2023, lo cual se dio en un porcentaje del 48%, este incremento se ve reflejado en las felicitaciones, sugerencias, derechos de petición, reclamos y denuncias.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía se identificó con mayor usabilidad el medio escrito con un porcentaje del 58%, formulario on line con un porcentaje del 27%, y correo electrónico con un 23% para este trimestre.

Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a la comunidad universitaria ya la ciudadanía en general, se han implementado diversas herramientas tecnológicas, como el agente virtual, que proporciona soluciones y resuelve inconvenientes en tiempo real. Además, se dispone de correo electrónico y el aplicativo SAIC para realizar trámites, garantizando así una respuesta integral dentro de los plazos establecidos por la ley para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSFyD).

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

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 las peticiones de información instauradas por la ciudadanía se encontró que la ciudadanía tiene preferencia en temas de: solicitud de documentos, registro académico, verificación académica y de títulos y solicitud de información.

Que para este trimestre se realizaron 2.276 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.

Encontrando a nivel general Prestación de servicio: 67%, Confiabilidad del sistema SAIC: 89%, Cumplimiento de término: 89%, Capacidad de respuesta: 78%, Accesibilidad: 67% Infraestructura adecuada: 89%; Aspectos con alto desempeño: Confiabilidad del sistema SAIC (89%): Esta es una puntuación muy alta, lo que indica que el sistema es percibido como muy confiable por los usuarios. La confiabilidad es clave para garantizar que los ciudadanos puedan confiar en que sus solicitudes, quejas o trámites se gestionan de manera efectiva y sin fallos técnicos.

De acuerdo al análisis de los reclamos se recomienda en cuanto a la prestación del servicio es necesario generar unas campañas donde se puede establecer el comportamiento dentro de la biblioteca y el trámite para la solicitud de elementos en la misma y en cuanto a la actualización de la caracterización es importante generar publicidad del paso a paso para realizar este trámite.

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

Cordialmente,

Sonia Arévalo Valdés

SONIA AREVALO VALDES
Gestión Servicio de Atención al Ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7

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