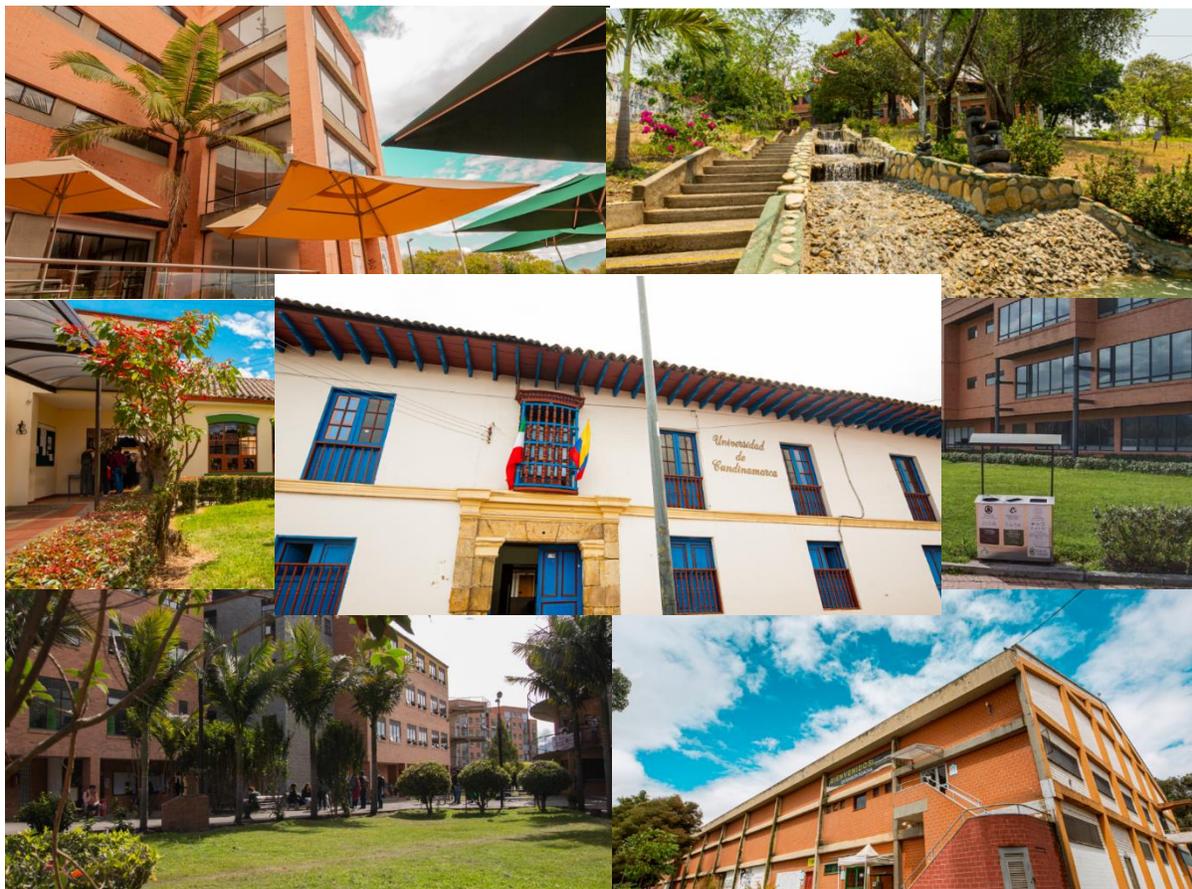


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 38

INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2024

PERIODO 1 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 38

Tabla de contenido

INTRODUCCION	1
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21	3
PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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	16
3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	16
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	17
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	19
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	20
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	21
8. REPORTE DE CALIFICACION	23
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	24
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 38

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	15
Tabla 10. Sugerencias	15
Tabla 11. Denuncias	16
Tabla 12. Consulta tratamiento de datos	16
Tabla 13. Resumen tipo de Radicación	17
14. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos	19
15. Resumen Abiertas y cerradas	20
16. Reporte de Notificación	21
17. Resumen Calificación	27
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	17
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas	19
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	20
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	23
Gráfica 8. Prestación de Servicio	25
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	26
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	27
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	28
Gráfica 12. Accesibilidad	29
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	30

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 38

Gráfica 14. Satisfacción General..... 31

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 38

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 38

- **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

2

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 38

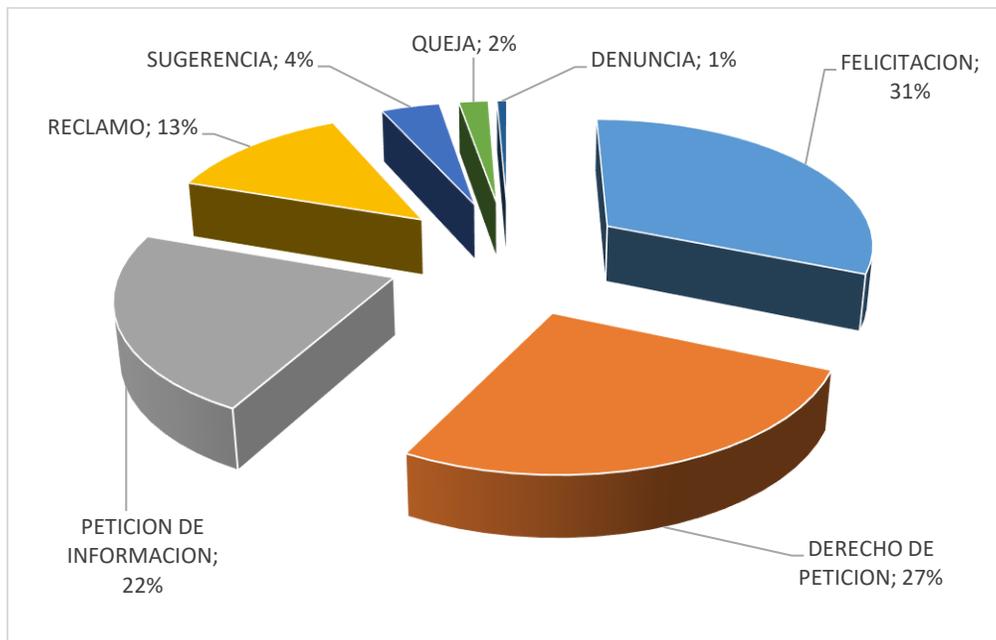
Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad de Cundinamarca ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024

TIPO DE PETICION	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FELICITACION	46	31%
DERECHO DE PETICION	39	27%
PETICION DE INFORMACION	33	22%
RECLAMO	19	13%
SUGERENCIA	6	4%
QUEJA	3	2%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL GENERAL	147	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 38

Durante el periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2024, se recibió un total de 147 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 147 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayoría corresponde a felicitaciones con un total de 46 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, servicio y labor.

Seguido se encuentra los derechos de petición con un total de 39 solicitudes que corresponde al 27% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a devoluciones, solicitud reingreso, solicitud de documentos, tramite de grado, situación académica, plataforma grados y solicitud paz y salvo deuda.

Por último, tenemos las peticiones de información con un total de 33 solicitudes que corresponde al 22% del total de las peticiones interpuesta a la institución por parte de la ciudadanía en donde se identificó temas relacionados a solicitud de documentos, certificación laboral, validación académica y de títulos, asignación de puntaje profesor, puntaje publicación docentes, solicitud de reingreso y solicitud constancia de estudio.

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 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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 38

TIPO DE PETICION	4TO TRIMESTRE DE 2023	4TO TRIMESTRE DE 2024
FELICITACION	3	46
SUGERENCIA	0	6
PETICION DE INFORMACION	40	33
DERECHO DE PETICION	32	39
RECLAMO	28	19
QUEJAS	8	0
DENUNCIA	0	1
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	4	0
TOTAL GENERAL	115	144

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar un aumento del 25% para el 4to. Trimestre del 2024 esto en comparación con el 4to. Trimestre 2023. Esta tendencia se da por el aumento en las felicitaciones en un total de 46 solicitudes, sugerencias en 6, derechos de petición en 39 para esta vigencia, de igual manera se presentó una disminución en peticiones de información, reclamos, quejas y consulta en tratamiento de datos.

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 4to. trimestre 2024, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA		1		1
DERECHO DE PETICIÓN	16	12	11	39
FELICITACIÓN	5	23	18	46
PETICION DE INFORMACIÓN	8	12	12	32
QUEJA	2		1	3
RECLAMO	8	9	3	20
SUGERENCIA	1	5		6
TOTAL GENERAL	40	62	45	147
PORCENTAJE	27%	42%	31%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 38

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 42% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de noviembre, en donde se presentó un mayor número en Felicitaciones, petición de información y derechos de petición relacionadas a temas de reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, devoluciones, certificación laboral, asignación de puntaje profesor, ingreso nueva sede, solicitud de documentos, inconformidad pedagogía y tramite de grado.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 31% el mes de diciembre donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron felicitaciones, petición de información y derechos de petición en donde se identifica que los temas de interés de la ciudadanía son reconocimiento a la buena gestión, devoluciones, validación académica y de títulos y solicitud de documentos.

Y por último con un porcentaje del 27% se encuentra el mes de octubre en donde las solicitudes más allegadas fueron derechos de petición, petición de información y reclamos de los cuales la tendencia fue solicitud de documentos, reconocimiento a la buena gestión, solicitud reingreso y certificación laboral.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Según el informe general del cuarto trimestre de 2024, no se registraron solicitudes que requirieran traslado por competencia a otra entidad. La mayoría de las solicitudes fueron atendidas por la institución, ya que correspondían a asuntos académicos y administrativos propios de la misma.

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

6

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 38

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	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	ARETO
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			35				4	39	27%	27%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO		6		11		2		19	13%	39%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		4		9				13	9%	48%
BIBLIOTECA			4			2		6	4%	52%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION		3				2		5	3%	56%
OFICINA DE TESORERIA		3		2				5	3%	59%
OFICINA DE COMPRAS		1		1		2		4	3%	62%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO		4						4	3%	65%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1			1	1		4	3%	67%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL			4					4	3%	70%
DIRECCION DEL PROGRAMA ZOOTECNIA		3				1		4	3%	73%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA		1		1		1		3	2%	75%
DIRECCION DE INVESTIGACION		1		1		1		3	2%	77%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		1				2		3	2%	79%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL		1		2				3	2%	81%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS		1		1			1	3	2%	83%
DIRECCION TRANSVERSAL HUMANIDADES					1	1		2	1%	84%
OFICINA DE DESARROLLO ACADEMICO		2						2	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SOFTWARE		1			1			2	1%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		1				1		2	1%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL				1		1		2	1%	90%
DIRECCION JURIDICA		2						2	1%	91%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		1		1				2	1%	93%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES		1						1	1%	93%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION		1						1	1%	94%
USO Y APROPIACION						1		1	1%	95%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GESTION PÚBLICA						1		1	1%	95%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			1					1	1%	96%
CENTRO ACADÉMICO DEPORTIVO - CAD						1		1	1%	97%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL			1					1	1%	97%
OFICINA DE CONTABILIDAD				1				1	1%	98%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				1				1	1%	99%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA							1	1	1%	99%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES			1					1	1%	100%
TOTAL GENERAL	1	39	46	32	3	20	6	147	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 39 solicitudes las cuales fueron en su mayoría felicitaciones con temas referente a reconocimiento a la buena gestión, ingreso nueva sede, reconocimiento a la buena labor, fechas beneficio restaurante y préstamo de elementos.

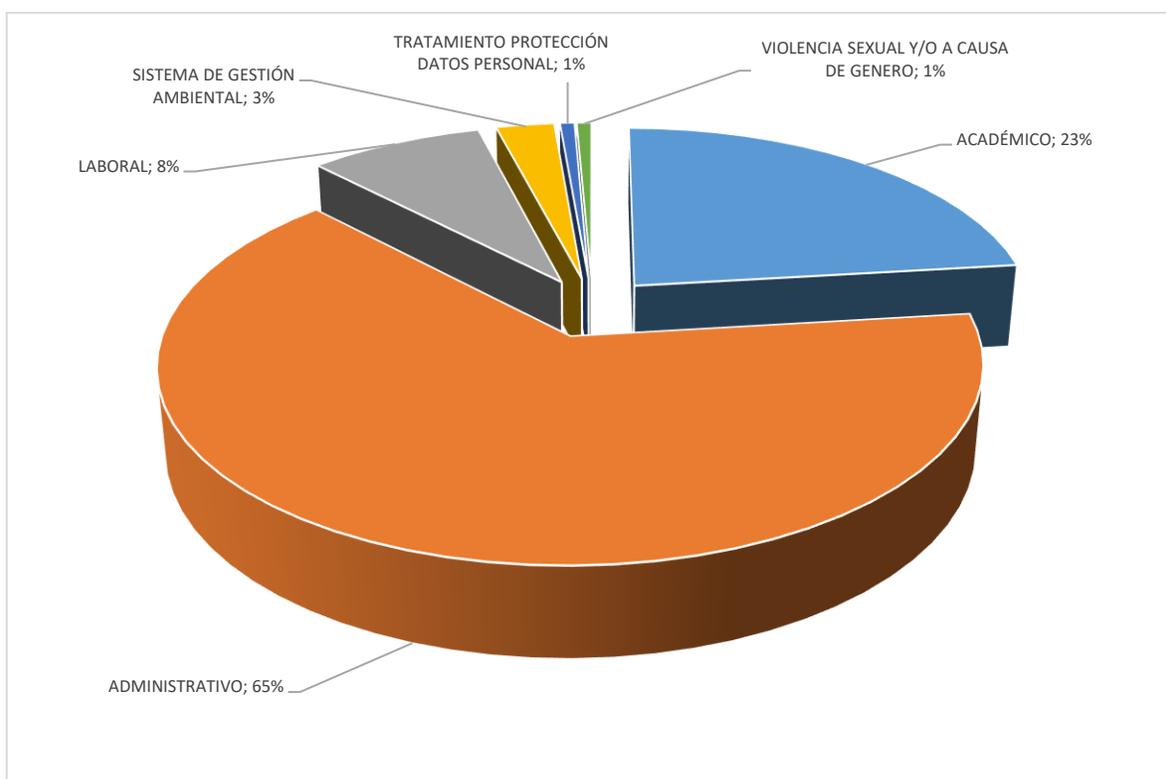
En segundo lugar, se encuentra la oficina de admisiones y registro quienes atendieron y dieron respuesta a 19 solicitudes de los cuales fueron petición de información, derechos de

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 38

petición y reclamos en donde se encontraron temas de validación académica y de títulos, tramite de grado, solicitud de documentos, diligenciamiento formato, remisión documentos, certificación de notas, disponibilidad de notas y solicitud de constancia de estudio.

Y por último se encuentra la Dirección de Talento Humano con un total de 13 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron las peticiones de información y los derechos de petición, con temas relacionados a: certificación laboral, asignación de puntaje profesor, solicitud de documentos, solicitud planillas pensión, reconocimiento puntaje docente y puntaje publicación docentes.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE EL 2024



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 9 de 38

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

ASUNTO	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO		13	2	8	1	8	2	34	23%
ADMINISTRATIVO	1	24	40	16		10	4	95	65%
LABORAL		2		8	2			12	8%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL			4					4	3%
TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL						1		1	1%
VIOLENCIA SEXUAL Y/O A CAUSA DE GENERO						1		1	1%
TOTAL GENERAL	1	39	46	32	3	20	6	147	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 65% en donde se presentaron 95 solicitudes, en su mayoría felicitaciones, derechos de petición, peticiones de información, sugerencias, y reclamos, donde se identificó temas relacionados a reconocimiento a la buena gestión, solicitud de documentos, devoluciones, reconocimiento al buen servicio, validación académica y de títulos, ingreso nueva sede, transporte para estudiantes, solicitud constancia de estudio, remisión documentos, conflicto de intereses, solicitud de respuesta, convocatoria voluntariado y autorización tratamiento de datos.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 23% que corresponde a 34 solicitud entre ellos derechos de petición, peticiones de información y reclamos en donde se encontró temas relacionados a solicitud reingreso, solicitud de documentos, tramite de grado, proceso de selección, situación académica, disponibilidad de notas, plataforma grados, exclusión CAI catedra Generación siglo XXI y procesos académicos.

Por otro lado, se encuentra el asunto laboral con una representación del 8% del total de las solicitudes, lo que equivale a 12 solicitudes realizadas por los funcionarios de la institución. Estas solicitudes corresponden principalmente a peticiones de información, derechos de petición y reclamos, entre las que se incluyen requerimientos certificación laboral,

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 10 de 38

asignación de puntaje profesor, reconocimiento puntaje docente, renuncia - acoso laboral, solicitud de documentos, puntaje publicación docentes y convivencia - clima laboral.

Finalmente, se encuentran los asuntos relacionados con sistema de gestión ambiental, tratamiento protección datos personal y violencia sexual y/o a causa de género, con porcentajes del 3% y 1%, respectivamente. En estos casos, se identifican temas como reconocimiento a la buena gestión, condición de vulnerabilidad y información datos personales.

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: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INCONFORMIDAD PEDAGOGÍA	2	9%	9%
RENUNCIA - ACOSO LABORAL	1	4%	13%
OBSERVACION A CONCEPTO TECNICO	1	4%	17%
CONDICION DE VULNERABILIDAD	1	4%	22%
CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	1	4%	26%
OBSERVACION PROPUESTA	1	4%	30%
CUMPLIMIENTO ACUERDO PEDAGOGICO	1	4%	35%
SERVICIO GYM SABADOS	1	4%	39%
CUMPLIMIENTO DE HORARIO LABORAL	1	4%	43%
INGRESO A CLASES	1	4%	48%
DISCRIMINACION	1	4%	52%
OBSERVACION COMPORTAMIENTO ESTUDIANTE	1	4%	57%
INCONFORMIDAD CALIFICACIÓN	1	4%	61%
PROGRAMACION SUSTENTACION	1	4%	65%
INCONFORMIDAD CATEDRA SIGLO XXI	1	4%	70%
RESTAURACION CONTRASEÑA	1	4%	74%
INCONFORMIDAD NOTAS	1	4%	78%
SOLICITUD DE CONSTANCIAS	1	4%	83%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	4%	87%
VALIDACION CARGUE DOCUMENTOS	1	4%	91%
ACOSO LABORAL	1	4%	96%
INFORMACION DATOS PERSONALES	1	4%	100%
TOTAL GENERAL	23	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 11 de 38

Durante el presente trimestre se presentaron 23 quejas y reclamos, las cuales fueron recepcionadas en su mayoría mediante el correo electrónico con un 65% y formulario online 35%.

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 inconformidad en la pedagogía el cual fue manifestado por los estudiantes, otro de las causas identificadas están relacionado con la renuncia de un docente por acoso laboral, otra esta por observaciones a concepto técnico de un proceso contractual.

Teniendo en cuenta que la causa más reiterativa para este trimestre fue hacia el tema de pedagogía el cual se remitió reporte a EFAD para la realización de capacitaciones a los docentes.

Otro de los temas que se debe tener presente es la manifestación de acoso laboral, en cual se debe realizar un seguimiento a los casos para que no se vuelva a presentar dentro de la institución.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
DEVOLUCIONES	6	15%	15%
SOLICITUD REINGRESO	4	10%	26%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	8%	33%
TRAMITE DE GRADO	2	5%	38%
SITUACION ACADEMICA	1	3%	41%
PLATAFORMA GRADOS	1	3%	44%
SOLICITUD PAZ Y SALVO DEUDA	1	3%	46%
CERTIFICADO LABORAL	1	3%	49%
REMISION DOCUMENTOS	1	3%	51%
CONVOCATORIA VOLUNTARIADO	1	3%	54%
CANCELACION MATERIAS	1	3%	56%
AUTORIZACION PAGO MATRICULA	1	3%	59%
CERTIFICACION PASANTIAS	1	3%	62%
DILIGENCIAMIENTO FORMATO	1	3%	64%
RECUSACION	1	3%	67%
DOCUMENTOS PAGO TRABAJO	1	3%	69%
REMITIR DOCUMENTOS EN PDF	1	3%	72%

11

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 12 de 38

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
EXCLUSION CAI CATEDRA GENER. SIGLO XXI	1	3%	74%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	3%	77%
INCONFORMIDAD MAESTRIA	1	3%	79%
SOLICITUD DE INTERVENTORIA	1	3%	82%
CAMBIO TUTOR POSGRADO	1	3%	85%
SOLICITUD PLANILLAS PENSIÓN	1	3%	87%
VALIDACIÓN ACADEMICA Y DE TITULOS	1	3%	90%
PAGO HONORARIOS	1	3%	92%
MANEJO POBLACION FELINA	1	3%	95%
ACLARACION COBRO	1	3%	97%
NORMATIVA CAI CATEDRA GENER SIGLO XXI	1	3%	100%
Total general	39	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 39 solicitudes como Derechos de Petición, correspondientes al 27% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la cuales fueron radicadas en su mayoría mediante correo electrónico con un 51%, formulario online con un 41% y escrita un 8%.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: devoluciones, solicitud reingreso, solicitud de documentos, tramite de grado, situación académica, plataforma grados, solicitud paz y salvo deuda y certificado laboral, entre otros.

Entre los temas tratados, el más recurrente fue la solicitud de devoluciones con un 15% y que está relacionado con temas de gratuidad y devoluciones de pago de matrícula, otra de las causas que también presento reiteración son la solicitud de reingreso, el cual son presentadas fuera de los tiempos establecidos.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7	22%	22%
CERTIFICACIÓN LABORAL	5	16%	38%
VALIDACION ACADEMICA Y DE TITUTLOS	3	9%	47%
ASIGNACION DE PUNTAJE PROFESOR	2	6%	53%
PUNTAJE PUBLICACION DOCENTES	1	3%	56%
SOLICITUD DE REINGRESO	1	3%	59%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 13 de 38

TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	3%	63%
DEVOLUCIONES	1	3%	66%
AUTORIZACION TRATAMIENTO DE DATOS	1	3%	69%
DISPONIBILIDAD DE NOTAS	1	3%	72%
RECONOCIMIENTO PUNTAJE DOCENTE	1	3%	75%
INFORMACION DETALLADA CONTRATOS	1	3%	78%
CAMBIO OPCION DE GRADO	1	3%	81%
SOLICITUD LIQUIDACION MATRICULA	1	3%	84%
SOLICITUD DE RESPUESTA	1	3%	88%
CERTIFICACIÓN DE NOTAS	1	3%	91%
PROCESOS ACADEMICOS	1	3%	94%
INFORMACION PLATAFORMA	1	3%	97%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	3%	100%
Total general	32	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

En relación con las peticiones de información para este trimestre allegaron 32 requerimientos el cual corresponde a un 22% del total de las peticiones que fueron allegados en su mayoría por formulario online con un porcentaje del 66% y correo electrónico 34%.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a solicitud de documentos, certificación laboral, validación académica y de títulos, asignación de puntaje profesor, puntaje publicación docentes, solicitud de reingreso, solicitud constancia de estudio, devoluciones, autorización tratamiento de datos, disponibilidad de notas, reconocimiento puntaje docente e información detallada de contratos.

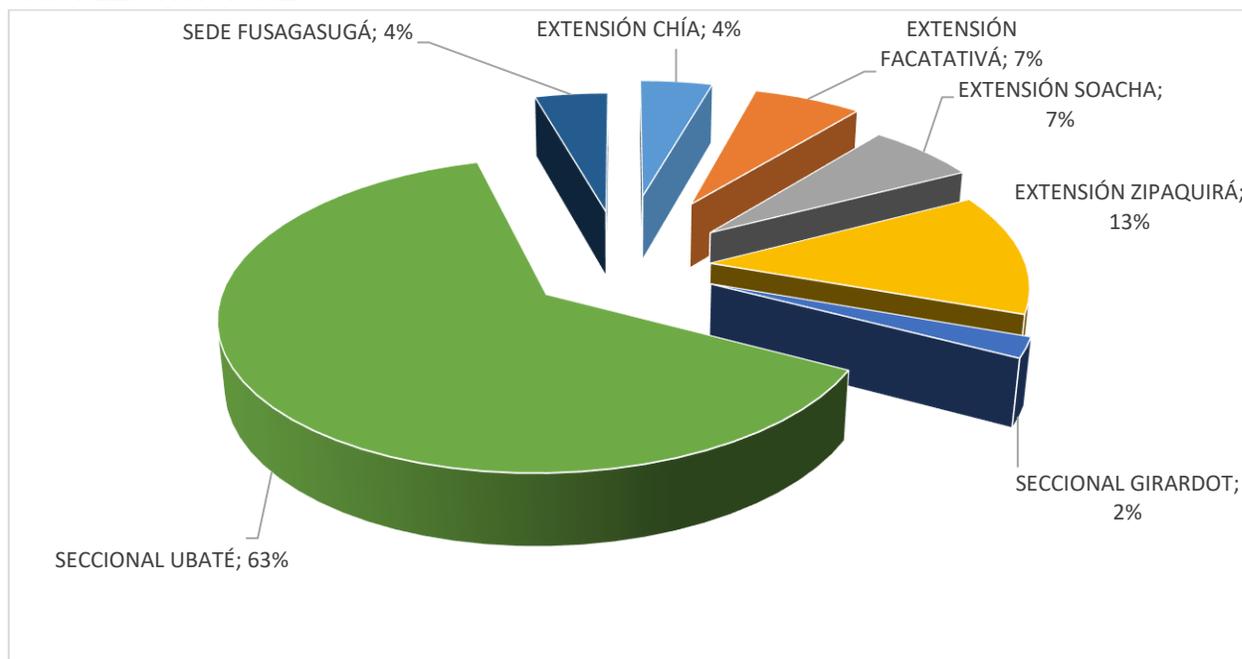
De acuerdo al análisis que se realizó se identificó uno de los temas de interés de la ciudadanía que tiene que ver con la solicitud de documentos dentro de esta solicitud cuestionaban sobre el trámite que se necesita para solicitar documentos a la universidad como contenidos programáticos, tramite para consulta de extendidos de notas, y trámite para la solicitud de certificados de notas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 14 de 38

Otro de las tipificaciones de interés de la comunidad está relacionado a la solicitud de certificaciones labores los cuales están requiriendo para tramites de pensión.

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 y el WhatsApp 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 673 usuarios, en donde se brindó orientación en temas de servicios académicos, formativos, proceso de inscripción, selección, información de gratuidad y liquidación de matrícula.

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 Felicitaciones

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 15 de 38

TIPO: FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION	41	89%	89%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	4	9%	98%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	1	2%	100%
Total general	46	100%	200%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado para este trimestre se encontraron 46 felicitaciones las cuales fueron realizadas por medio escrito que corresponde al 87% y el 13% lo radicaron por formulario online, esto se debe a las aperturas de buzones realizadas en colaboración con la Dirección de Control Interno y la Gestora de Servicio de Atención al Ciudadano en todas las unidades regionales de 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 que le hicieron el reconocimiento a la buena gestión, labor y servicio para su respuesta, 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 de felicitaciones diligenciadas por los usuarios con un 63%, seguido se encuentra la Extensión de Zipaquirá con un 13% y por último están las Extensiones de Facatativá y Soacha con un 7%, en donde la comunidad reconoce el buen servicio, la gestión y labor de los funcionarios.

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
INGRESO NUEVA SEDE	2	33%
TRANSPORTE PARA ESTUDIANTES	1	17%
PRESTAMO DE ELEMENTOS	1	17%
FECHAS BENEFICIO RESTAURANTE	1	17%
CUMPLIMIENTO RECOMENDACIONES MUSICA	1	17%
Total general	6	100%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 16 de 38

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 tercer de 2024, y que fueron ingresadas al sistema de atención e información al ciudadano SAIC, se idéntico que la mayoría están enfocados al ingreso de la nueva sede de la Extensión de Zipaquirá, de igual manera manifiesta otros temas importantes como transporte para estudiantes que se encuentran en zonas retiradas de la Universidad, el préstamo de elementos, fechas beneficio restaurante y cumplimiento en recomendaciones de música.

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 100%, estas sugerencias fueron asignados a los funcionarios competentes para que establecieran oportunidades de mejora hacia los procesos y áreas.

3.6. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
CONFLICTO DE INTERESES	1	100%
Total general	1	100%

Tabla 11. Denuncias

Teniendo en cuenta el reporte que se generó en este trimestre se identificó una denuncia que está relacionado a conflicto de intereses entre la dirección administrativa y un funcionario de la misma unidad regional.

Estas denuncias fueron radicadas mediante formulario online y asignadas a funcionario competente para que realizara el seguimiento de lo sucedido.

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS

TIPO: DATOS PERSONALES	CANTIDAD
NO SE PRESENTARON PETICIONES DE ESTE TIPO	0
TOTAL GENERAL	0

Tabla 12. Consulta tratamiento de datos

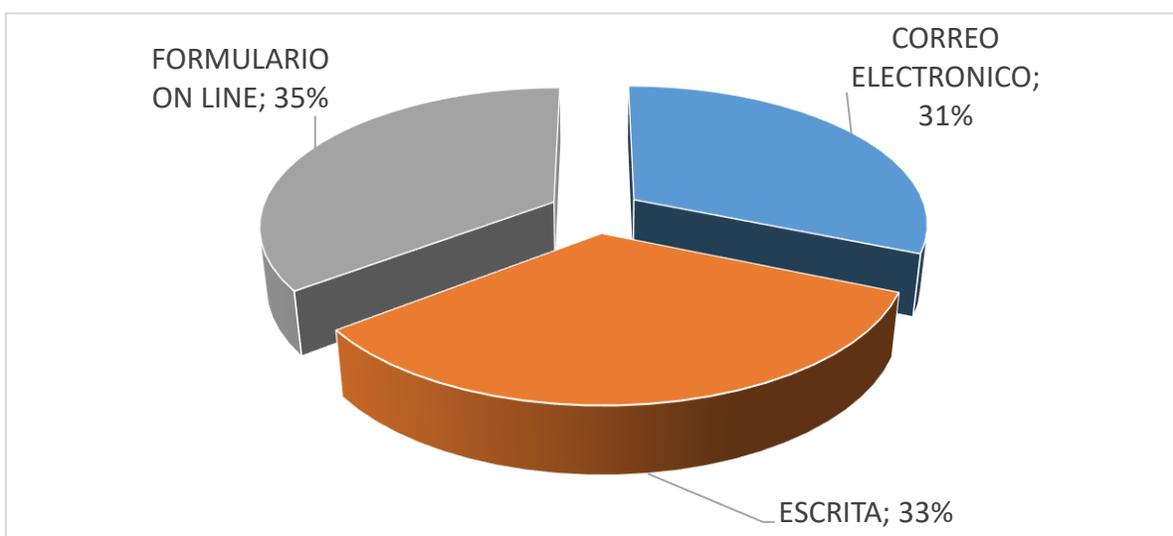
En temas de protección de datos personales para este trimestre no se presentó ninguna solicitud relacionada al tema.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 17 de 38

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICION / MEDIO DE RADICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
FELICITACION		40	6	46
DERECHO DE PETICION	20	3	16	39
PETICION DE INFORMACION	11		21	32
RECLAMO	13		7	20
SUGERENCIA		6		6
QUEJA	2		1	3
DENUNCIA			1	1
TOTAL GENERAL	46	49	52	147
PORCENTAJE	31%	33%	35%	

Tabla 13. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el Cuarto Trimestre 2024 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje del 35%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Dentro de este canal se

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 18 de 38

identificó solicitudes de solicitud de documentos, reconocimiento a la buena gestión, solicitud reingreso, devoluciones, certificación laboral y asignación de puntaje profesor, entre otros, las cuales están tipificadas en petición de información, derechos de petición, reclamos y felicitaciones.

Seguido tenemos solicitudes realizadas por escrito con un porcentaje de usabilidad del 33%, 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 cumplimiento al procedimiento SACP02, sin embargo, se encontró solicitudes de otro tipo como sugerencias y derechos de petición, con temas de reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, ingreso nueva sede, cancelación materias, préstamo de elementos, cambio tutor posgrado, transporte para estudiantes, cumplimiento recomendaciones música, aclaración cobro y fechas beneficio restaurante.

Por ultimo tenemos el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje de usabilidad del 31%, 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, reclamos, peticiones de información y quejas, donde se identificó temas relacionados a devoluciones, solicitud de documentos, tramite de grado, certificación laboral, validación académica y de títulos, recusación, solicitud paz y salvo deuda, cumplimiento acuerdo pedagógico, condición de vulnerabilidad, proceso de selección, discriminación, situación académica, convocatoria voluntariado, solicitud de reingreso y acoso laboral.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 19 de 38

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADA



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

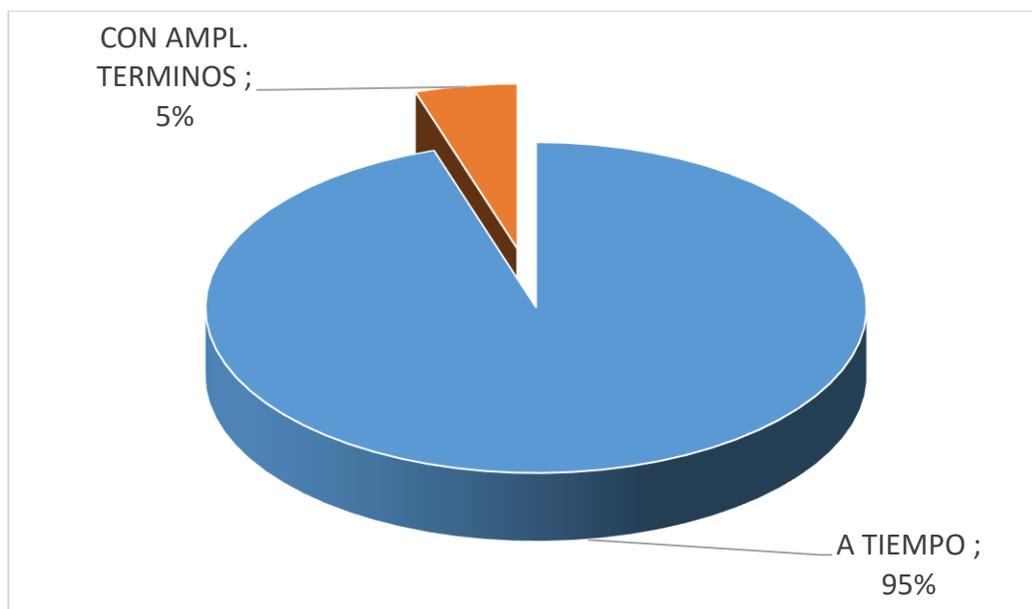
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2024 Fecha Final: 31-12-2024



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	35	24%	4	3%	39
FELICITACION	45	31%	1	1%	46
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	29	20%	3	2%	32
SUGERENCIAS	6	4%	0	0%	6
DENUNCIAS	1	1%	0	0%	1
RECLAMO	20	14%	0	0%	20
QUEJAS	3	2%	0	0%	3
TOTAL	139	95%	8	5%	147

14. Resumen PQRSyD a tiempo y con ampliación de términos



Gráfica 5. PQRSyD 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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 20 de 38

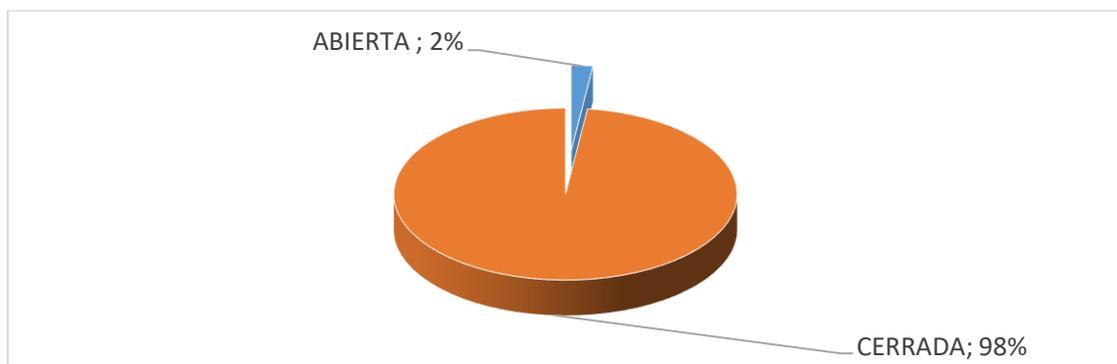
cada responsable de emitir la respuesta, Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder.

En este sentido, para el cuarto trimestre de 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 95% corresponde a 139 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 5% 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 y este es notificado al ciudadano que interpone la petición antes de vencer el tiempo inicial.

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	3	2%
CERRADA	144	98%
TOTAL	147	100%

15. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 21 de 38

A la fecha de corte de 31 de diciembre de 2024, se dio trámite y respuesta al 98% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha el 2% de las peticiones.

Por consiguiente, el 98% 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 2% 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: 01-10-2024 Fecha Final: 31-12-2024 	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO	10
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	121
GESTIÓN JURÍDICA	22
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	5
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	32
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	10
GESTIÓN DOCUMENTAL	1
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	8
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	174
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	17
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	41
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	38
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	30
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	29
GESTIÓN FINANCIERA	42

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 22 de 38

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

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el cuarto trimestre 2024 se generaron 581 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Formación y Aprendizaje 30%, Gestión de Planeación Institucional 21%, y Gestión Financiera 7%.

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 0,2%, Gestión Servicio de Atención al Ciudadano 0,2% y Gestión Sistemas y Tecnología 1% el cual corresponde a un promedio de 3 días máximo que se demoraron en dar respuesta.

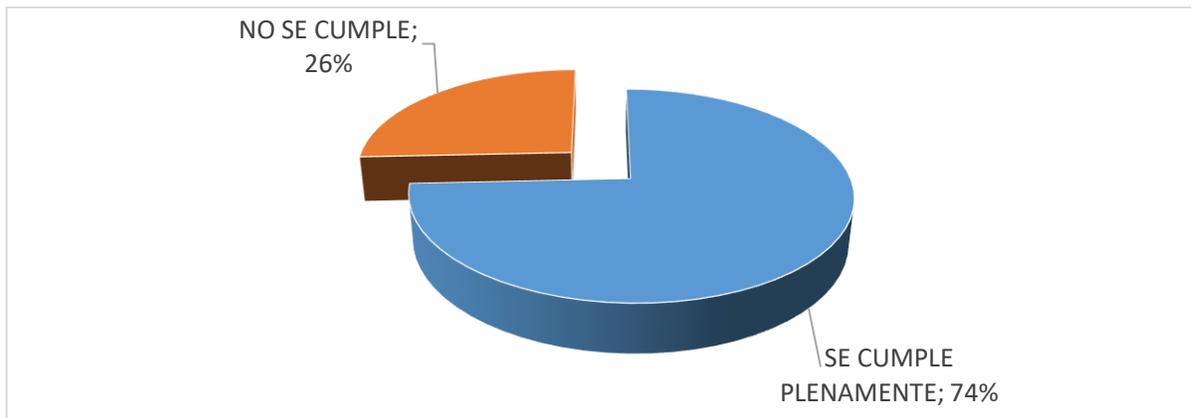
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 23 de 38

8. REPORTE DE CALIFICACION

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN	
	Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2024 Fecha Final: 31-12-2024	

CALIFICACIÓN	PARTICIPACION	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	26	74%
NO SE CUMPLE	9	26%
Total general	35	100%

17. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRsFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 17, una participación de 35 usuarios correspondiente al 24% del total de las PQRsFyD tramitada en el cuarto 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 74% 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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 24 de 38

restante 26% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con la respuesta dada por la universidad en cuanto a los requerimientos solicitados y el tiempo de espera.

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

Con el propósito de asegurar una gestión eficiente y participativa en el Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano se construyó y puso a disposición de la Ciudadanía en general la herramienta de medición (encuesta de satisfacción) en la página www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano, para evaluar el grado de satisfacción teniendo en cuenta la metodología SERVQUAL que plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indago algunos aspectos que están relacionados al proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, los cuales son: confiabilidad; Capacidad de respuesta; disponibilidad y accesibilidad a la información; y elementos tangibles.

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

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2024, con una participación de 6 ciudadanos que realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano y/o por el enlace anexo a los correos institucionales una vez se notifica del envío a la respectiva respuesta de la PQRSFyD.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 25 de 38

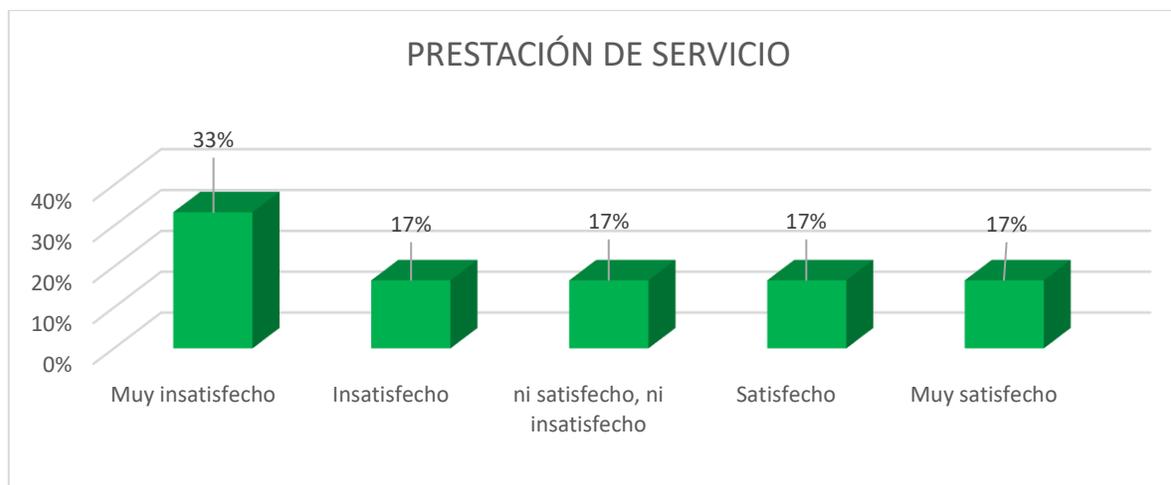
Como primera medida dentro de la encuesta se revisó si en la participación se encontró población de grupos Étnicos.

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

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?:



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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 26 de 38

demostrar que la ciudadanía califica con un porcentaje del 33% de satisfacción por los medios telefónicos, virtuales y presencial.

La mayoría de los encuestados (50%) tienen una opinión negativa sobre la atención recibida, mientras que solo el 34% están satisfechos o muy satisfechos. Esto sugiere que hay una necesidad urgente de mejorar la calidad del servicio para aumentar la satisfacción de los ciudadanos.

Sin embargo, la institución ha establecido como mecanismo de comunicación 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, se tiene el agente virtual con un amplio banco de preguntas y con sus respectivas respuestas que brinda información fuera de los horarios de oficina, como estrategia de atención al ciudadano.

De igual manera se cuenta con un nuevo canal de atención en tiempo real como el WhatsApp que 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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 27 de 38

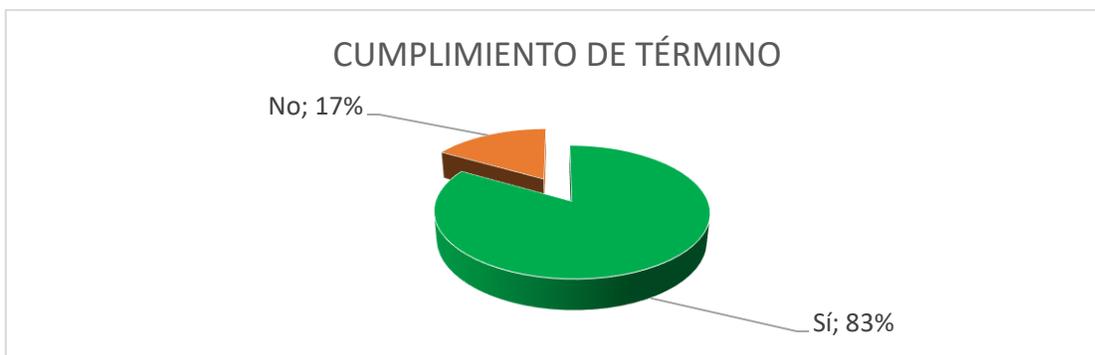
El grafico No. 9 nos permite identificar la confiabilidad del sistema SAIC, en cuanto al envío de la notificación de trámites y respuesta a las solicitudes realizadas; Por lo que es utilizado como herramienta operativa de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

Sí (67%): La mayoría de los encuestados recibieron su respuesta y notificación por correo electrónico. Esto indica que el sistema está funcionando correctamente para la mayoría de los usuarios, asegurando que las comunicaciones lleguen de manera efectiva.

No (33%): Un tercio de los encuestados no recibieron su respuesta y notificación por correo electrónico. Esto sugiere que hay un porcentaje significativo de usuarios que no están recibiendo la información necesaria, lo cual podría deberse a problemas técnicos, errores en la dirección de correo electrónico, o fallos en el sistema de envío.

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

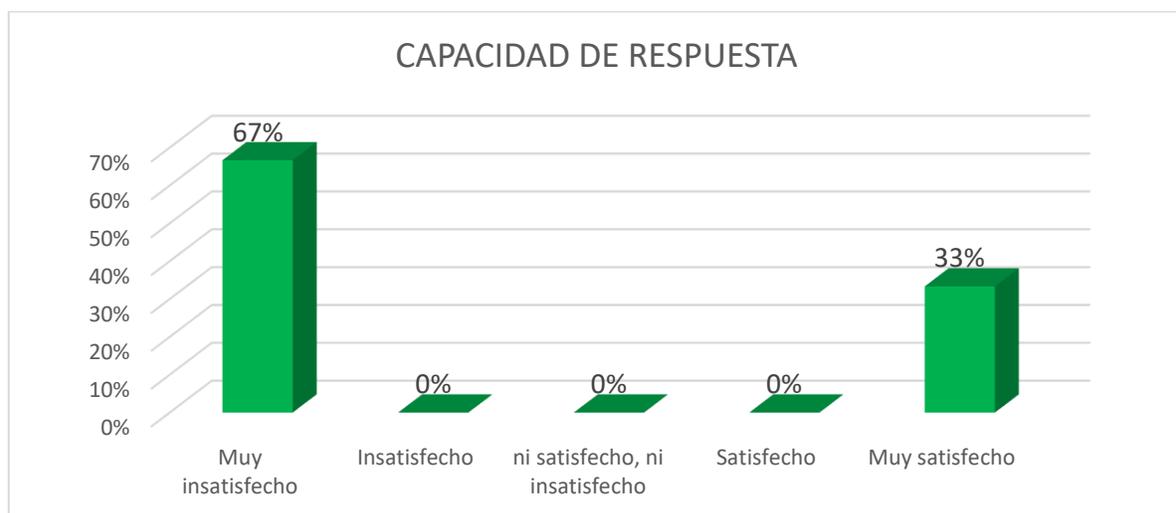
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 28 de 38

De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los usuarios están satisfechos con el cumplimiento de los plazos por parte de la Universidad de Cundinamarca, lo que refleja una gestión adecuada de las solicitudes. Sin embargo, el 17% que no recibió respuestas dentro de los términos establecidos indica que hay margen para mejorar y garantizar que todas las peticiones se atiendan puntualmente.

Por otra parte, el sistema realiza 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

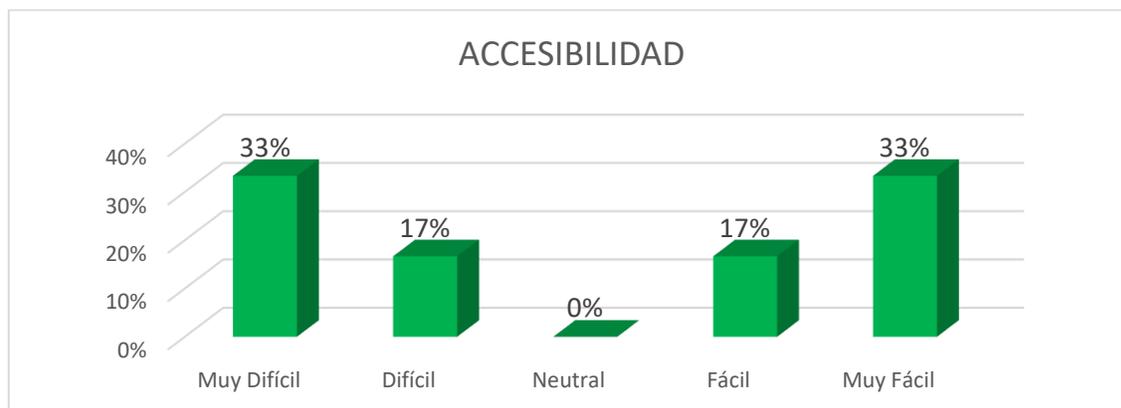
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 29 de 38

De acuerdo a la gráfica anterior y teniendo en cuenta la escala de calificación, donde 1 = es muy insatisfecho y 5 = Muy satisfecho, queremos identificar la capacidad de respuesta que tiene la Universidad de Cundinamarca a las peticiones instauradas por los ciudadanos.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con relación a la capacidad de respuesta se encontró que el 67% de los participantes se encuentran muy insatisfecho con las respuestas dadas, Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con las normas externas e internas para emitir una respuesta a una petición. Por lo tanto, no todas las respuestas pueden ser positivas, ya que la institución está regulada por normas gubernamentales que deben ser estrictamente cumplidas.

Por otra parte, desde la oficina de atención al Ciudadano 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 online, escrito o Verbal)



Gráfica 12. Accesibilidad

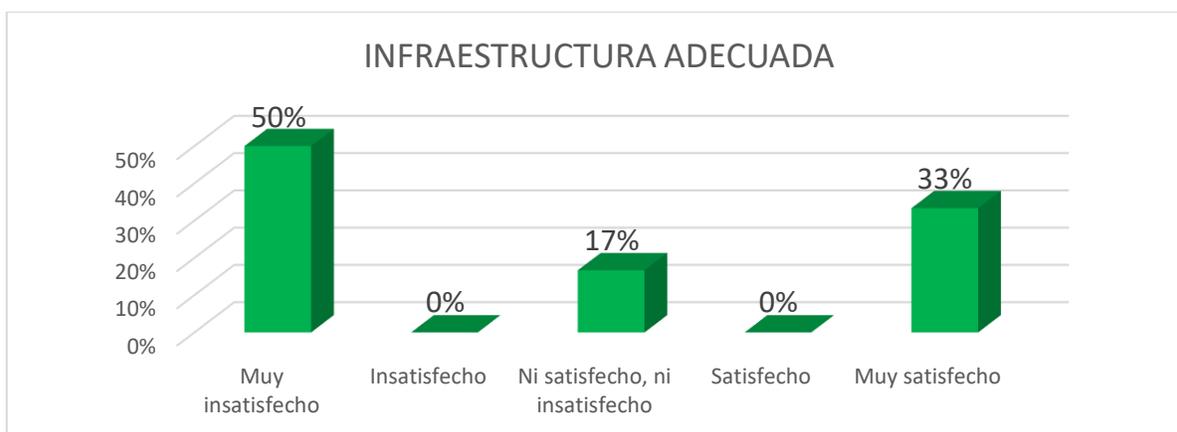
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 30 de 38

Dentro de esta pregunta se quiere identificar la accesibilidad a los mecanismos establecidos para interponer peticiones a la institución por la ciudadanía, en donde se encontró que las opiniones sobre la facilidad para presentar una solicitud están divididas. Mientras que el 50% de los encuestados encontraron el proceso difícil o muy difícil, el otro 50% lo encontró fácil o muy fácil.

Sin embargo, desde el proceso de servicio de atención al ciudadano cuenta dentro del microsítio con un video tutorial para poder acceder al formulario online, de igual manera le da como opción de otros mecanismos para interponer peticiones a la institución.

Por otra parte, 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)



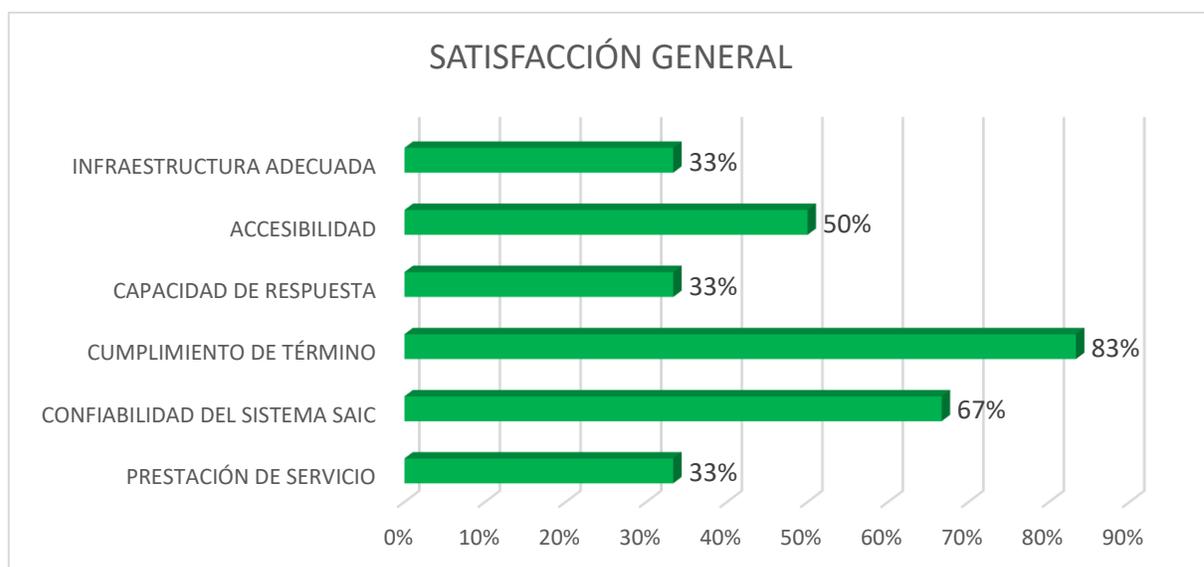
Gráfica 13. Infraestructura adecuada

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 31 de 38

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 33% de satisfacción, y un 50% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

Las opiniones sobre la infraestructura física y tecnológica de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano están polarizadas. Mientras que el 50% de los encuestados están muy insatisfechos, el 33% están muy satisfechos. Sin embargo, desde la Universidad de Cundinamarca se ha venido trabajando para la mejora en la infraestructura física y tecnológica permitiendo una mayor accesibilidad.

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 cuarto trimestre de 2024, donde se demuestra los niveles de satisfacción general en cada una de las preguntas realizadas a la ciudadanía.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 32 de 38

Encontrando a nivel general Prestación de servicio: 33%, Confiabilidad del sistema SAIC: 67%, Cumplimiento de término: 83%, Capacidad de respuesta: 33%, Accesibilidad: 50% Infraestructura adecuada: 33%; Aspectos con alto desempeño: cumplimiento de termino (83%): 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 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 su servicio 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 como también la socialización del proceso servicio de atención al ciudadano.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 33 de 38

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2024, se recibió un total de 147 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100%.

Durante el cuarto trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD se incrementó con respecto al cuarto trimestre del año 2023, lo cual se dio en un porcentaje del 25%, este incremento se ve reflejado en las felicitaciones, sugerencias, derechos de petición y denuncias.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía para este trimestre se identificó con mayor usabilidad el formulario online con un porcentaje del 35%, medio escrito con un porcentaje del 33%, y correo electrónico con un 31%.

Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a la comunidad universitaria y a 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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 34 de 38

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

Que para este trimestre se realizaron 581 notificaciones a los procesos que se le asignaron peticiones para dar respuesta de fondo, encontrando que el proceso de Gestión Formación y Aprendizaje fue el de mayor número de notificaciones.

Dentro del análisis se identificó que el mayor número de solicitudes fueron realizadas en el mes de noviembre con un porcentaje del 42% en donde se destaca las felicitaciones, derechos de petición y peticiones de información.

Teniendo en cuenta que la causa más reiterativa para este trimestre fue hacia el tema de pedagogía el cual se remitió reporte a EFAD para la realización de capacitaciones a los docentes.

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

Cordialmente,



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

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7