

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 40

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2025 **PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2025** **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 40

Tabla de contenido

INTRODUCCION	1
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21	3
PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2025	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 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE EL 2025	8
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS	10
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN	11
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN	13
3.4. FELICITACIONES	16
3.5. SUGERENCIAS	17
3.6. DENUNCIAS	18
3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	18
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	19
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	21
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	22
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	23
8. REPORTE DE CALIFICACION	25
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	26
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 40

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	13
Tabla 9. Felicitaciones	16
Tabla 10. Sugerencias	17
Tabla 11. Denuncias	18
Tabla 12. Consulta tratamiento de datos	18
Tabla 13. Resumen tipo de Radicación	19
14. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos	21
15. Resumen Abiertas y cerradas	22
16. Reporte de Notificación	23
17. Resumen Calificación	27
18. Grupos Étnicos	27

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas	3
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	8
Gráfica 3 Felicitaciones	16
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	19
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas	21
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	22
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	25
Gráfica 8. Prestación de Servicio	27
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	29
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	29
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	30
Gráfica 12. Accesibilidad	31
Gráfica 13. Infraestructura adecuada	32

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: 4 de 40

Gráfica 14. Satisfacción General..... 33

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 40

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 40

- **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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 40

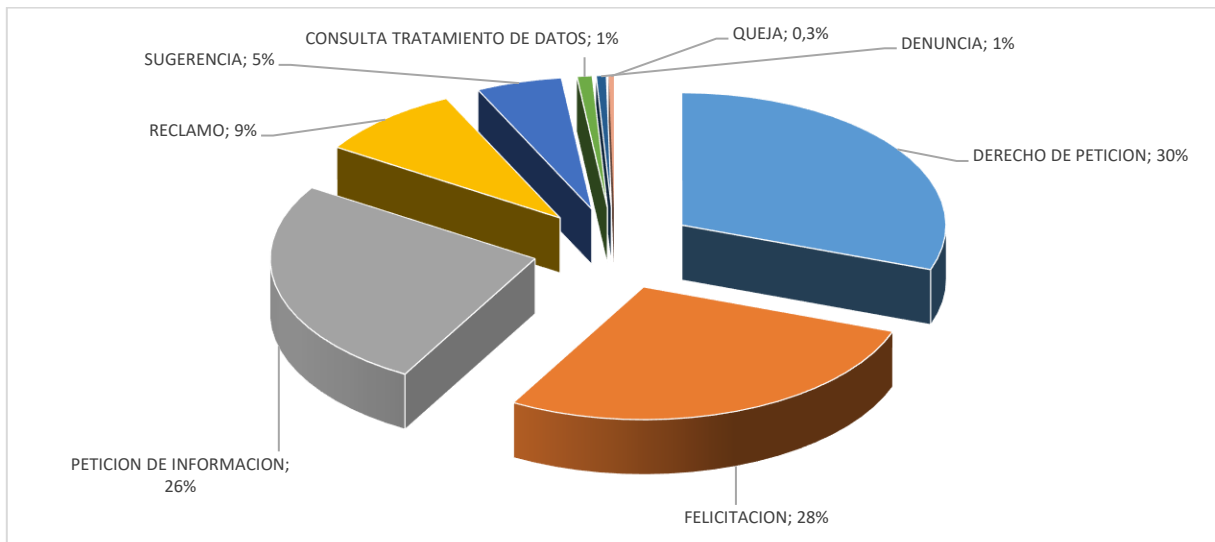
Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad de Cundinamarca ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2025

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	99	30%
FELICITACION	90	28%
PETICION DE INFORMACION	84	26%
RECLAMO	29	9%
SUGERENCIA	17	5%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	1%
DENUNCIA	2	1%
QUEJA	1	0,3%
Total general	325	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2025, se recibió un total de 325 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 40

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 325 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayoría corresponde a derechos de petición con un total de 99 solicitudes, equivalente al 30% del total en donde los temas más reiterativos son: solicitud certificación de experiencia, solicitud certificado laboral, solicitud de reingreso, solicitud de información, validación académica y de títulos, devolución de matrícula, registro académico y solicitud de documentos.

Seguido se encuentra las felicitaciones con un total de 90 solicitudes que corresponde al 28% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a reconocimiento a la buena gestión, al buen servicio, a eventos realizados, a los campos de aprendizaje y a las instalaciones de la biblioteca.

Por último, tenemos las peticiones de información con un total de 84 solicitudes que corresponde al 26% del total de las peticiones interpuesta a la institución por parte de la ciudadanía en donde se identificó temas relacionados a solicitud certificación de experiencia, solicitud certificado laboral, solicitud de reingreso, solicitud de información, validación académica y de títulos, devolución de matrícula, registro académico y solicitud de documentos.

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 1r trimestre 2024 y 1r trimestre 2025, 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 40

TIPO DE PETICIÓN	1r TRIMESTRE DE 2024	1r TRIMESTRE DE 2025
FELICITACIÓN	221	90
DERECHO DE PETICIÓN	102	99
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	56	84
SUGERENCIA	34	17
RECLAMO	28	29
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	3
DENUNCIA	1	2
QUEJA	1	1
TOTAL GENERAL	445	325

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución del 27% para el 1r. Trimestre del 2025 esto en comparación con el 1r. Trimestre 2024. Esta tendencia se da por la disminución en las felicitaciones en un porcentaje del 58%, derechos de petición en 1%, sugerencias en 56% y quejas en un 100% para esta vigencia, de igual manera se presentó un aumento en petición de información en un 45%, reclamos en un 4%.

1.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS

A continuación, se presenta tabla desglosada donde se identifica dentro de este trimestre cual ha sido el mes con mayor número de solicitudes interpuestas por la ciudadanía en el 1r. trimestre 2025, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFyD

TIPO DE PETICION / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2		1	3
DENUNCIA		2		2
DERECHO DE PETICION	36	37	26	99
FELICITACION	19	70	1	90
PETICION DE INFORMACION	22	39	23	84
RECLAMO	9	11	9	29
SUGERENCIA		16	1	17
QUEJA			1	1
TOTAL GENERAL	88	175	62	325
PORCENTAJE	27%	54%	19%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 40

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 54% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de febrero, en donde se presentó un mayor número en Felicitaciones, petición de información, derechos de petición, sugerencias y reclamos en donde se identificó temas de reconocimiento al buen servicio y a la buena gestión, solicitud certificación de experiencia, validación académica y de títulos, reconocimiento a los campos de aprendizaje, solicitud de devolución, solicitud de información personal, registro académico, solicitud de documentos, solicitud liquidación de matrícula, continuidad director trabajo de grado, solicitud certificado laboral, mejoramiento agua potable, reconocimiento a las instalaciones de la biblioteca, reconocimiento a eventos realizados.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 27% el mes de enero donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron derechos de petición, petición de información y felicitaciones en donde se identificó que los temas de interés de la ciudadanía fueron reconocimiento a la buena gestión, beneficio de gratuidad, solicitud de documentos, cambio especialización semestre avanzado, solicitud de reingreso, reconocimiento al buen servicio, solicitud certificado laboral y reconocimiento a eventos realizados.

Y por último con un porcentaje del 19% se encuentra el mes de marzo en donde las solicitudes más allegadas fueron derechos de petición, petición de información y reclamos de los cuales la tendencia fue para este trimestre solicitud de reingreso, validación académica y de títulos, solicitud de información, solicitud certificado laboral, asignación director trabajo de grado, devolución de matrícula, continuidad director trabajo de grado, solicitud fecha sustentación, respuesta radicado trabajo de grado y validación de vinculación laboral.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Según el informe general del segundo trimestre de 2025, no se registraron solicitudes que requirieran traslado por competencia a otra entidad. La mayoría de las solicitudes fueron

6

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 40

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 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 RESPUESTA	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS			10	11	6	6	10		43	13%	13%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	2		15	1	18	4			40	12%	20%
DIRECCION DE POSGRADOS			12		12	3			27	8%	34%
OFICINA DE TESORERIA			13	3	8				24	7%	41%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION				20			3		23	7%	48%
DIRECCION DE INVESTIGACION		1	4	14		2	2		23	7%	55%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			1	18			1		20	6%	62%
OFICINA DE COMPRAS			5		13				18	6%	67%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			4	10					14	4%	71%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		1	1	8				1	12	4%	75%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO			4		7				11	3%	78%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			7		1				8	2%	81%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SOFTWARE	1		2		4				7	2%	83%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS			2		1	5			8	2%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA ZOOTECNIA			4	1					5	2%	86%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES			2		1	2			5	1%	88%
CENTRO ACADÉMICO REPORTIVO - CAO				1		2			3	1%	89%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA				2	1				3	1%	90%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA			1		1	1			3	1%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS			2		1				3	1%	92%
SECRETARIA GENERAL			2		1				3	1%	93%
OFICINA DE CONTABILIDAD			1		2				3	1%	93%
FACULTAD DE INGENIERIA			1		1				2	1%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			2						2	1%	94%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES			1			1			2	1%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL			1						1	0%	95%
OFICINA DE DESARROLLO ACADÉMICO					1				1	0%	96%
ESCUELA DE FORMACIÓN Y APRENDIZAJE DOCENTE EFAD				1					1	0%	96%
BIBLIOTECA						1			1	0%	96%
OFICINA DE DESARROLLO ACADÉMICO					1				1	0%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA					1				1	0%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES					1				1	0%	97%
RECHAZADOS			4						4	1%	100%
Total general	3	2	99	90	84	29	17	1	325	100%	200%

Tabla 4. Reporte Por área

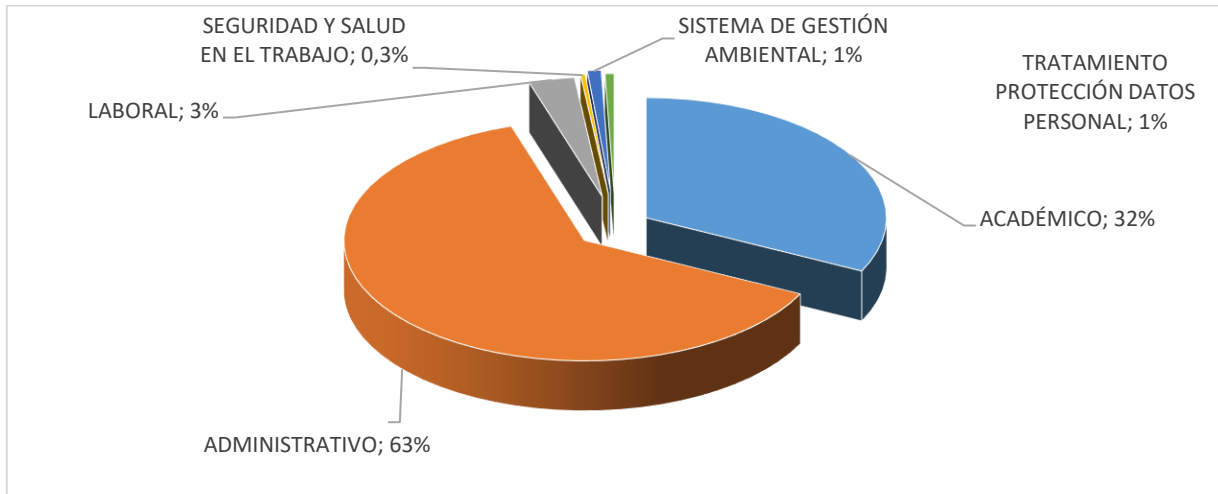
El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFyD fue las Direcciones de Seccional Y Extensión quienes atendieron un total de 43 solicitudes las cuales fueron en su mayoría felicitaciones, sugerencias y derechos de petición con temas relacionados a reconocimiento a la buena gestión, al buen servicio, a eventos realizados, mejoramiento agua potable y reconocimiento a los espacios académicos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 40

En segundo lugar, se encuentra la oficina de admisiones y registro quienes atendieron y dieron respuesta a 40 solicitudes de los cuales fueron petición de información y derechos de petición en donde se encontraron temas correspondientes a validación académica y de títulos, pago derechos de grado, solicitud de constancia de estudio, cargue documentos y revisión hoja de vida.

Y por último se encontró la Dirección de Posgrado con un total de 27 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron las peticiones de información, derechos de petición y reclamos, con temas relacionados a: asignación directora de trabajo de grado, solicitud de reingreso, respuesta radicado de trabajo de grado, continuidad director trabajo de grado, solicitud fecha de sustentación, respuesta solicitud trabajo de grado, solicitud de documentos de grado y solicitud constancia de estudio.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO EL 2025



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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 9 de 40

ASUNTO	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	SUGERENCIA	QUEJA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO	2		48	2	35	17		1	105	32%
ADMINISTRATIVO		2	48	88	42	11	13		204	63%
LABORAL			3		7				10	3%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							1		1	0,3%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL							3		3	1%
TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	1					1			2	1%
Total general	3	2	99	90	84	29	17	1	325	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 63% en donde se presentaron 204 solicitudes, en su mayoría felicitaciones, derechos de petición, peticiones de información, sugerencias, y reclamos, donde se identificó temas relacionados reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, beneficio de gratuidad, solicitud certificación de experiencia, solicitud de documentos, validación académica y de títulos, reconocimiento a eventos realizados, reconocimiento a los campos de aprendizaje, solicitud certificado laboral, solicitud de devolución, devolución de matrícula, solicitud de información personal, reconocimiento a las instalaciones de la biblioteca y solicitud de información.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 32% que corresponde a 105 solicitud entre ellos derechos de petición, peticiones de información y reclamos en donde se encontró temas relacionados a solicitud de reingreso, cambio especialización, semestre avanzado, registro académico, continuidad director trabajo de grado, asignación director trabajo de grado, solicitud liquidación de matrícula, solicitud de asesor trabajo grado, revisión de notas, corrección de notas, cargue documentos, solicitud de aplazamiento, liquidación de matrícula, solicitud de documentos, asignación de jurado, respuesta radicado trabajo de grado, inconformidad de horarios sábados y validación académica y de títulos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 10 de 40

Por otro lado, se encuentra el asunto laboral con una representación del 3% del total de las solicitudes, lo que equivale a 10 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 solicitud certificado laboral, cobro asesoría trabajo de grado, reconocimiento puntaje docente y certificación laboral.

Finalmente, se encontraron los asuntos relacionados con seguridad y salud en el trabajo, sistema de gestión ambiental y tratamiento protección datos personal, con porcentajes del 0.3% y 1%, respectivamente. En estos casos, se identificaron temas sobre mejoramiento agua potable, protección datos personales, actualización de datos y mantenimiento infraestructura.

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
REVISION DE NOTAS	2	7%	7%
SOLICITUD DE REINGRESO	2	7%	13%
CAMBIO ESPECIALIZACION SEMESTRE AVANZADO	2	7%	20%
INCONFORMIDAD DE HORARIOS SABADOS	2	7%	27%
AJUSTE DE HORARIO	1	3%	30%
PRESTACION DE SERVICIO	1	3%	33%
INCONFORMIDAD POR LA GESTION DIRECTIVA	1	3%	37%
CONECTIVIDAD Y TOMA CORRIENTE	1	3%	40%
REALIZACION OPCION DE GRADO	1	3%	43%
CONTINUIDAD ASESOR TG	1	3%	47%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	3%	50%
CORRECCION DE NOTAS	1	3%	53%
MANTENIMIENTO AULAS INTELIGENTES	1	3%	57%
FALTA RECURSOS SALIDAS ACADEMICAS	1	3%	60%
PROTECCION DATOS PERSONALES	1	3%	63%
HABILITACION CORREO INSTITUCIONAL	1	3%	67%
REPORTE DE ACCIDENTES	1	3%	70%
AUSENCIA LEGIS COMIX	1	3%	73%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	3%	77%

10

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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 11 de 40

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DUPLICADO DE DIPLOMA	1	3%	80%
COMPORTAMIENTO ESTUDIANTE	1	3%	83%
VERIFICAR CARGUE DOCUMENTOS GRADO	1	3%	87%
SOLICITUD ENLACE DE CLASE	1	3%	90%
INCONFORMIDAD ENTRENADOR PATINAJE	1	3%	93%
ACLARACION PROYECTO LIBRO	1	3%	97%
INCONFORMIDAD HORARIOS	1	3%	100%
Total general	30	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el presente trimestre se presentaron 30 quejas y reclamos, las cuales fueron recepcionadas en su mayoría mediante el formulario online con un 53%, por correo electrónico con un 40%, escrito en un 3% y verbal un 3%.

Una vez realizado el análisis de Pareto se pudo identificar que para este trimestre una de las causas identificadas con mayor reiteración está relacionadas a revisión de notas, solicitud de reingreso, cambio especialización semestre avanzado e inconformidad de horarios para el día sábados.

Teniendo en cuenta una de las causas que está relacionado a la revisión de notas es importante la revisión de la plataforma CMA ya que los estudiantes manifiestan problemas con esta plataforma.

Otro de los temas que se identificaron es el cambio de especialización semestre avanzado donde los estudiantes manifiestan no encontrar oferta a la especialización que escogieron.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
BENEFICIO DE GRATUIDAD	9	9%	9%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7	7%	16%
VALIDACION ACADEMICA Y DE TITULOS	5	5%	21%
SOLICITUD DE DEVOLUCION	5	5%	26%
SOLICITUD DE REINGRESO	5	5%	31%
CAMBIO ESPECIALIZACION SEMESTRE AVANZADO	5	5%	36%
CONTINUIDAD DIRECTOR TG	5	5%	41%
SOLICITUD DE INFORMACION PERSONAL	4	4%	45%
ASIGNACION DIRECTOR TG	3	3%	48%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 12 de 40

TIPO: DERECHO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
COBRO ASESORIA TG	3	3%	52%
SOLICITUD LIQUIDACION DE MATRICULA	3	3%	55%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	3	3%	58%
AMPLIACION PAGO MATRICULA	2	2%	60%
RESPUESTA RADICADO TG	2	2%	62%
REGISTRO ACADEMICO	2	2%	64%
CERTIFICACION DE EXPERIENCIA	2	2%	66%
VALIDACION DE VINCULACION LABORAL	2	2%	68%
SOLICITUD DE ASESOR TRABAJO GRADO	1	1%	69%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	1%	70%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS DE GRADO	1	1%	71%
INFORMACION PROCESO ELECTORAL	1	1%	72%
SOLICITUD FECHA SUSTENTACION	1	1%	73%
NOTAS CAI GENERACION SIGLO XXI	1	1%	74%
SOLICITUD DE DIPLOMA	1	1%	75%
PAGO DERECHOS DE GRADO	1	1%	76%
SOLICITUD DE HABILITACION	1	1%	77%
PRESENTACION EXAMEN SUPLETORIO	1	1%	78%
SOLICITUD DE INFORMACION POBLACIONES PRIORIZADAS	1	1%	79%
PROCESO DE COBRANZA	1	1%	80%
SOLICITUD MATRICULA DE HONOR	1	1%	81%
CERTIFICACION COTIZACION PENSION	1	1%	82%
CONTINUIDAD DE ESPECIALIZACION	1	1%	83%
ACLARACION ENTREGA DOCUMENTOS	1	1%	84%
ASIGNACION PUNTOS DOCENTE	1	1%	85%
AVAL SEMESTRE AVANZADO	1	1%	86%
SOLICITUD DE FECHA EXAMEN	1	1%	87%
ACLARACION NOTA TG	1	1%	88%
SOLICITUD DE HOMOLOGACION	1	1%	89%
RESPUESTA SOLICITUD TRABAJO DE GRADO	1	1%	90%
CORRECCION DE DATOS	1	1%	91%
REVISION NOTAS	1	1%	92%
DESISTIR A BENEFICIO RESTAURANTE	1	1%	93%
SOLICITUD CANCELACION DE MATRICULA	1	1%	94%
DEVOLUCION CALIDAD ESTUDIANTE	1	1%	95%
CONFIRMACION CARGUE DOCUMENTOS DEVOLUCION	1	1%	96%
HABILITACION PLATAFORMA GRADOS	1	1%	97%
SOLICITUD DE APLAZAMIENTO	1	1%	98%
RADICACION DOCUMENTOS TG	1	1%	99%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 13 de 40

TIPO: DERECHO DE PETICION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
RECIBO DERECHOS DE GRADO	1	1%	100%
Total general	99	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 99 solicitudes como Derechos de Petición, correspondientes al 30% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, la cuales fueron radicadas en su mayoría mediante correo electrónico con un 55%, formulario online con un 44% y escrita un 1%.

Dentro de los temas con más incidencia en los derechos de petición tenemos: beneficio de gratuidad, solicitud de documentos, validación académica y de títulos, solicitud de devolución, solicitud de reingreso, cambio especialización semestre avanzado, continuidad director trabajo de grado y solicitud de información personal.

Entre los temas tratados, el más recurrente y que ha sido temas de cada inicio de año es la solicitud de la aplicación del beneficio de gratuidad con un 9%, otra de las causas que también presento reiteración está relacionado a la solicitud de documentos los cuales son requeridos para tramites personales como solicitud de contenidos programáticos y documentos que reposan en las hojas de vida.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICION DE INFORMACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CERTIFICACION DE EXPERIENCIA	9	11%	11%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	6	7%	18%
SOLICITUD DE REINGRESO	5	6%	24%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	5%	29%
VALIDACION ACADEMICA Y DE TITULOS	4	5%	33%
DEVOLUCION DE MATRICULA	4	5%	38%
REGISTRO ACADEMICO	4	5%	43%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	4%	46%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	2	2%	49%
BENEFICIO DE GRATUIDAD	2	2%	51%
ASIGNACION DE JURADO	2	2%	54%
SOLICITUD DE CONSTANCIA DE ESTUDIO	2	2%	56%
LIQUIDACION DE MATRICULA	2	2%	58%
CARGUE DOCUMENTOS	2	2%	61%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 14 de 40

TIPO: PETICION DE INFORMACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
RECONOCIMIENTO PUNTAJE DOCENTE	2	2%	63%
REVISION HOJA DE VIDA	2	2%	65%
INCONVENIENTE CARGUE DOCUMENTOS MONITORIAS	1	1%	67%
CARGUE DOCUMENTOS GRADO	1	1%	68%
INCONVENIENTE INGRESO CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	69%
CORRECCION DE NOTAS	1	1%	70%
CERTIFICACION LABORAL	1	1%	71%
PAGO DERECHOS DE GRADO	1	1%	73%
SOLICITUD DE ASESOR TRABAJO GRADO	1	1%	74%
PROCESO DE TRABAJO DE GRADO	1	1%	75%
INFORMACION INICIO DE CLASES	1	1%	76%
PUBLICACION DE HORARIOS	1	1%	77%
SOLICITUD PAZ Y SALVO DEUDA	1	1%	79%
DEFINICION FECHA DE SUSTENTACIÓN	1	1%	80%
INFORMACION TRANSFERENCIA RECURSOS GRATUIDAD	1	1%	81%
ACCESO PLATAFORMA CLASES	1	1%	82%
SOLICITUD DE APLAZAMIENTO	1	1%	83%
REGISTRO ECAES	1	1%	85%
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%	86%
REGISTRO PLATAFORMA PROVEEDORES	1	1%	87%
INFORMACION DE BECAS	1	1%	88%
CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	1	1%	89%
SOLICITUD DE PASANTES	1	1%	90%
SOLICITUD ASESOR TRABAJO DE GRADO	1	1%	92%
SOLICITUD FECHA SUSTENTACION	1	1%	93%
CONSTANCIA CERTIFICADO	1	1%	94%
TRASLADO	1	1%	95%
SOLICITUD CERTIFICAD DE RETENCIONES	1	1%	96%
VISUALIZAR HORARIOS	1	1%	98%
CANCELACION DE MATRICULA	1	1%	99%
SOLICITUD CODIGO ISCED	1	1%	100%
Total general	84	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

En relación con las peticiones de información para este trimestre allegaron 84 requerimientos el cual corresponde a un 26% del total de las peticiones que fueron allegados en su mayoría por formulario online con un porcentaje del 62% y correo electrónico 38%.

Dentro de las peticiones de información recepcionadas en su mayoría estaban relacionadas a solicitud certificación de experiencia, solicitud certificado laboral, solicitud de reingreso, solicitud de información, validación académica y de títulos, devolución de matrícula, registro académico, solicitud de documentos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 15 de 40

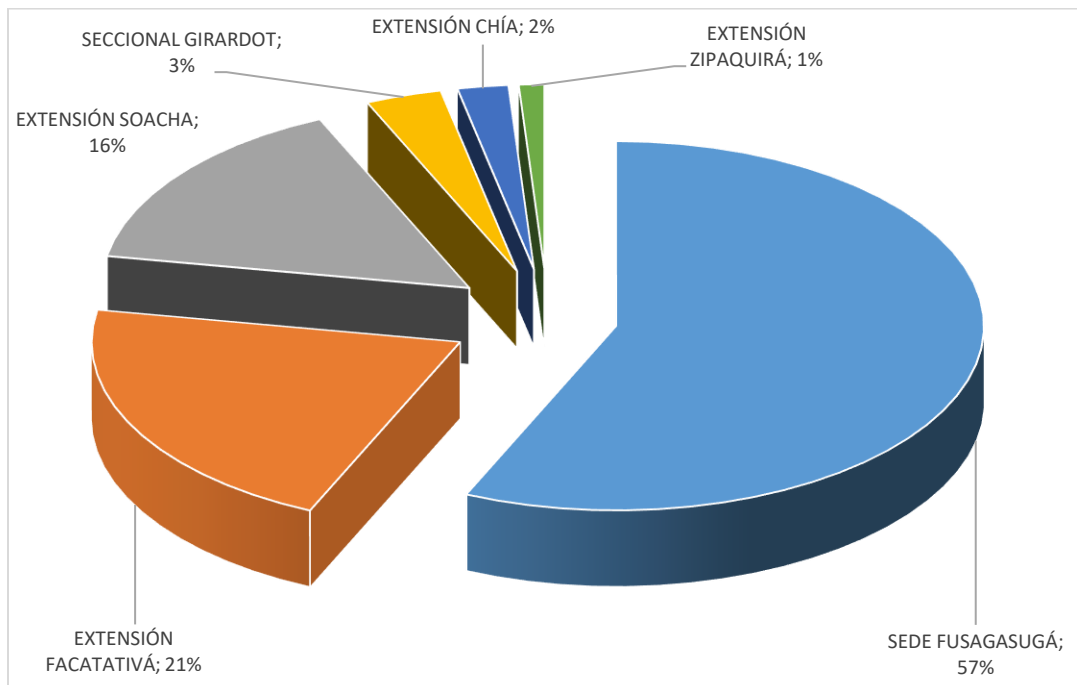
De acuerdo al análisis que se realizó se identificó uno de los temas de interés de la ciudadanía para este trimestre es la solicitud de certificados de experiencias y certificados laborales que son requeridos por los funcionarios para tramites de pensión y las empresas que han prestado algún servicio a la institución los cuales requieren para participar en otras convocatorias.

Otro de las tipificaciones de interés de la comunidad está relacionado a la validación académica y de títulos de estudiantes y graduados para temas de contratación, los cuales son requeridos por las empresas interesadas en tener estudiantes de esta universidad.

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 309 usuarios, en donde se brindó orientación en temas de servicios académicos, formativos, registro académico, información de gratuidad y liquidación de matrícula.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 16 de 40

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	TOTAL	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO Y GESTION	64	71%
RECONOCIMIENTO A EVENTOS REALIZADOS	6	7%
RECONOCIMIENTO A LOS CAMPOS DE APRENDIZAJE	5	6%
RECONOCIMIENTO A LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA	3	3%
RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS INSTALACIONES	2	2%
RECONOCIMIENTO A LAS UNIDADES AGROAMBIENTALES	2	2%
RECONOCIMIENTO DOCENTE	1	1%
RECONOCIMIENTO A LOS EVENTOS REALIZADOS	1	1%
RECONOCIMIENTO A LOS ESPACIOS ACADEMICOS	1	1%
RECONOCIMIENTO A LAS PRODUCCIONES AGRICOLAS	1	1%
RECONOCIMIENTO A LA OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	1	1%
RECONOCIMIENTO A LA ORGANIZACIÓN Y ASEO	1	1%
RECONOCIMIENTO A LAS INSTALACIONES DEL CAD	1	1%
RECONOCIMIENTO A LA INSTITUCION	1	1%
Total general	90	100%

Tabla 9. Felicitaciones

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 17 de 40

Dentro del análisis realizado para este trimestre se encontraron 90 felicitaciones las cuales fueron realizadas por medio escrito que corresponde al 97% y el 3% lo radicaron por formulario online y correo electrónico, esto se debe a las aperturas de buzones realizadas en colaboración con la Dirección de Control Interno y las Gestoras de Servicio de Atención al Ciudadano en todas las unidades regionales de la universidad.

Una vez revisado, organizado y registrado en 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 para este trimestre que la sede de Fusagasugá fue la unidad regional con mayor número de solicitudes de felicitaciones diligenciadas por los usuarios con un 57%, seguido se encuentra la Extensión de Facatativá con un 21% y por último están las Extensiones de Soacha con un 16, en donde la comunidad reconoce el buen servicio, la gestión y labor de los funcionarios, como también las buenas instalaciones que tiene la institución.

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
MEJORAMIENTO AGUA POTABLE	3	18%
SILLAS ADECUADAS	2	12%
MANTENIMIENTO INSTALACIONES SANITARIAS	2	12%
REALIZAR MANTENIMIENTO A INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA	1	6%
HORARIOS DE ATENCION NOCTURNA	1	6%
SOFAS COMODOS	1	6%
MANTENIMIENTO EQUIPOS TECNOLOGICOS	1	6%
OPTIMIZAR INTERNET	1	6%
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA	1	6%
IMPLEMENTACION SERVICIO DE TRANSPORTE	1	6%
CONTROL DEL RUIDO	1	6%
MANTENIMIENTO A EQUIPOS	1	6%
MEDIOS DIGITALES	1	6%
Total general	17	100%

Tabla 10. Sugerencias

Teniendo en cuenta las aperturas de los buzones de Sugerencias y Felicitaciones en la Sede, Seccionales y Extensiones de la Universidad de Cundinamarca que corresponde al cuarto trimestre de 2024, y que fueron ingresadas al sistema de atención e información al

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 18 de 40

ciudadano SAIC, se idéntico que la mayoría están enfocados al mejoramiento de los dispensadores de agua potable dado que los estudiantes manifiesta que tiene un sabor a cloro muy fuerte, otra de las sugerencias encontradas están relacionado a la adecuación de las sillas en las bibliotecas y el mantenimiento de las instalaciones de los sanitarias

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 94%, y un 6% mediate el formulario online 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
PUBLICIDAD ENGAÑOSA	1	50%
ACUSACION DE CONSUMO DE ALUCINOGENOS	1	50%
Total general	2	100%

Tabla 11. Denuncias

Teniendo en cuenta el reporte que se generó en este trimestre se identificó dos denuncias una que está relacionada a un tema publicitario en donde los funcionarios que hicieron parte a una campaña se sintieron engañados por la empresa otra de las denuncias está relacionado a una acusación sin fundamento a un estudiante por consumo de alucinógeno.

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: TRATAMIENTO DE DATOS	TOTAL	PORCENTAJE
ACTUALIZACION DE DATOS	1	33%
TRANSFERENCIA INTERNA	1	33%
DIFICULTAD EN FORMATO DE AUTORIZACION DE DATOS	1	33%
Total general	3	100%

Tabla 12. Consulta tratamiento de datos

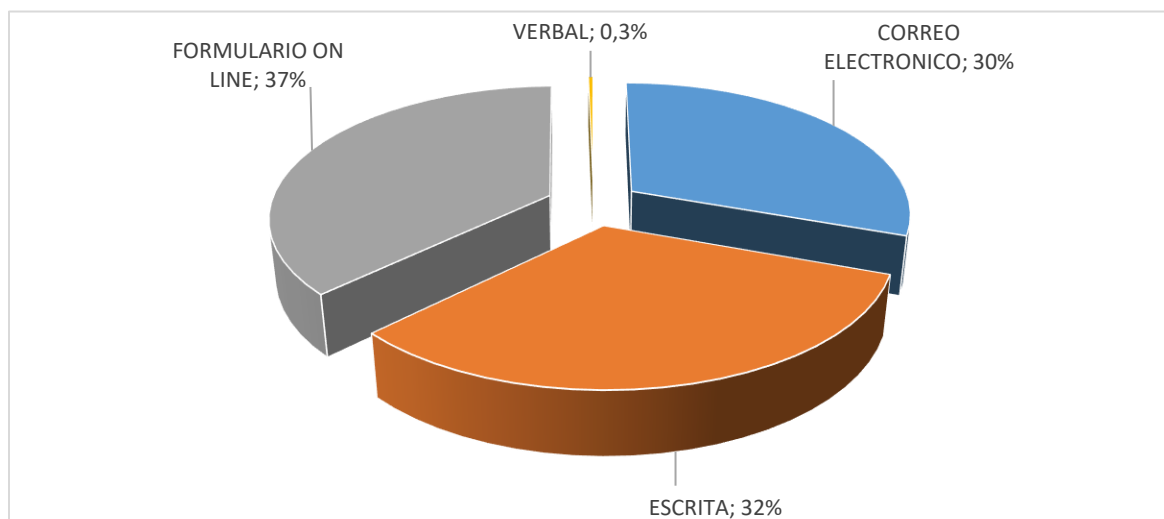
Para este trimestre se presentaron tres consultas relacionadas a actualización de datos dado que el estudiante ingreso a la universidad como menor de edad y ya cumplido ya mayoría de edad requería ayuda para actualizar esta información, dificultad en el envío del formato de autorización de datos personas ya que en varias ocasiones le han devuelto el documento y un tema que tiene que ver con transferencia internas que está relacionado a procesos académicos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 19 de 40

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO PETICION / MEDIO DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	VERBAL	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			3		3
DENUNCIA			2		2
DERECHO DE PETICION	54	1	44		99
FELICITACION	1	87	2		90
PETICION DE INFORMACION	32		52		84
RECLAMO	11	1	16	1	29
SUGERENCIA		16	1		17
QUEJA	1				1
TOTAL GENERAL	99	105	120	1	325
PORCENTAJE	30%	32%	37%	0,3%	

Tabla 13. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el primer trimestre 2025 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje del 37%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Dentro de este canal se identificó requerimiento de cambio especialización semestre avanzado, solicitud de

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 20 de 40

reingreso, solicitud certificación de experiencia, registro académico, solicitud certificado laboral, continuidad director trabajo de grado, devolución de matrícula, entre otros.

Seguido tenemos solicitudes realizadas por escrito con un porcentaje de usabilidad del 32%, 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 se encuentran 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, dentro de la información encontrada se identificó temas como reconocimiento al buen servicio y gestión, a eventos realizados, a los campos de aprendizaje, a las instalaciones de la biblioteca, mejoramiento agua potable, mantenimiento instalaciones sanitarias, reconocimiento a las buenas instalaciones, sillas adecuadas y reconocimiento a las unidades agroambientales.

Por otra parte, el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co presenta un porcentaje de usabilidad del 30%, al ser uno de los canales habilitados para que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general puedan manifestarse y presentar sus PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) ante nuestra Institución. Las solicitudes más recurrentes a través de este medio corresponden a derechos de petición, felicitaciones, solicitudes de información y reclamos. Entre los temas más destacados se identificaron: Beneficio de gratuidad, Solicitud y validación de documentos académicos y títulos, Solicitud de reingreso, Acceso a información personal, Solicitud de certificados laborales y de experiencia, Solicitud de fechas de sustentación, Devoluciones, Corrección de notas, Ampliación del plazo de pago de matrícula, Respuesta a radicados de trabajos de grado y Validación de vinculación laboral.

Por último, tenemos las peticiones que fueron radicadas presencialmente en las oficinas de atención al ciudadano el cual fue de tipo reclamo con un porcentaje de usabilidad del 0.3%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 21 de 40

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADA



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

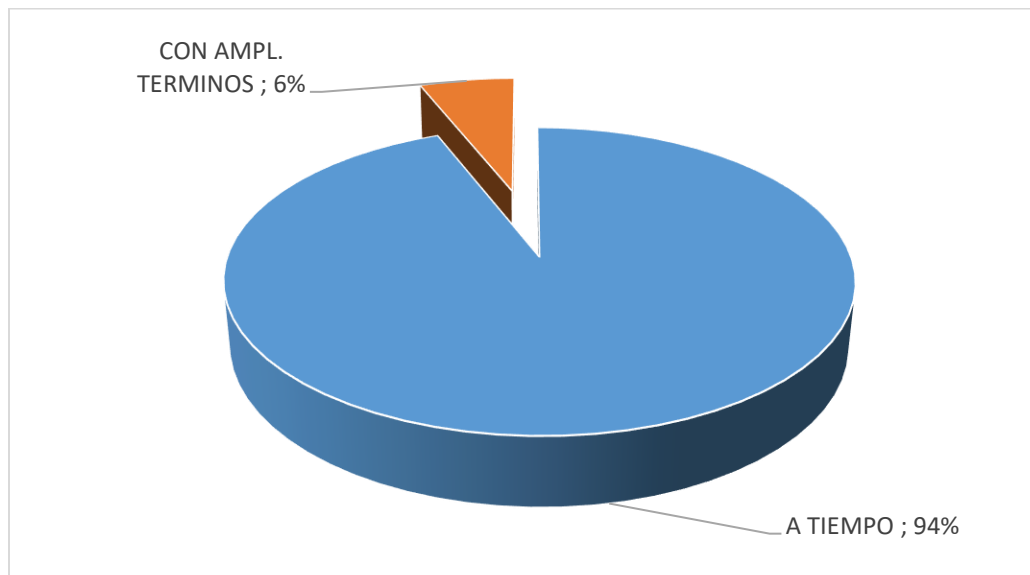
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2025 Fecha Final: 31-03-2025



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	91	28%	8	2%	99
FELICITACION	90	28%	0	0%	90
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	75	23%	9	3%	84
SUGERENCIAS	17	5%	0	0%	17
DENUNCIAS	2	1%	0	0%	2
RECLAMO	27	8%	2	1%	29
QUEJAS	1	0,3%	0	0%	1
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	1%	0	0%	3
TOTAL	306	94%	19	6%	325

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 cada responsable de emitir la respuesta, Así mismo, desde la herramienta se puede

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 22 de 40

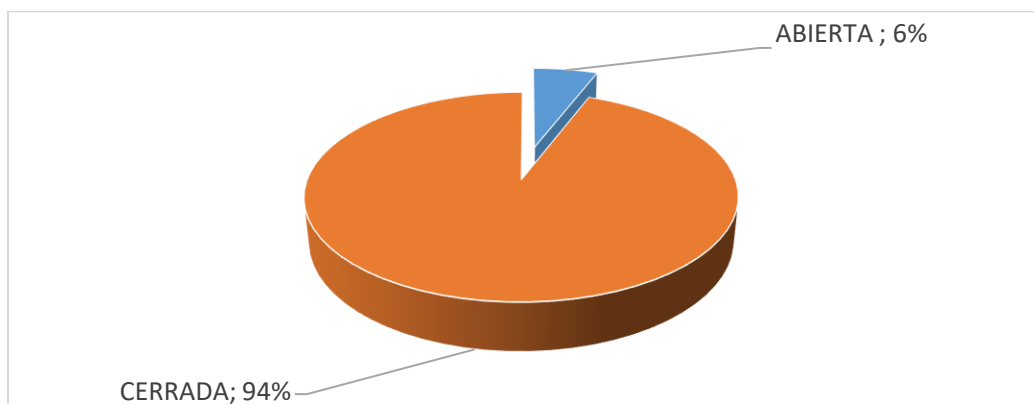
visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder.

En este sentido, para el primer trimestre de 2025, 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 306 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 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	19	6%
CERRADA	306	94%
TOTAL	325	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: 23 de 40

A la fecha de corte de 31 de marzo de 2025, 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.

Por consiguiente, el 94% 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: 01-01-2025 Fecha Final: 31-03-2025
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES	
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	202	
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	30	
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	25	
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	129	
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	1	
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1.081	
GESTIÓN DOCUMENTAL	92	
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	18	
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	1	
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	500	
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	98	
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	89	
GESTIÓN FINANCIERA	69	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	95	

16. Reporte de Notificación

23

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 24 de 40

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

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el primer trimestre 2025 se generaron 2430 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión de Bienes y Servicios 44%, Gestión Formación y Aprendizaje 21%, y Gestión Servicio de Atención al Ciudadano 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 Apoyo Académico 0,04%, Gestión Autoevaluación y Acreditación 0,04% y Gestión Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales 1% el cual corresponde a un promedio de 1 días máximo que se demoraron en dar respuesta.

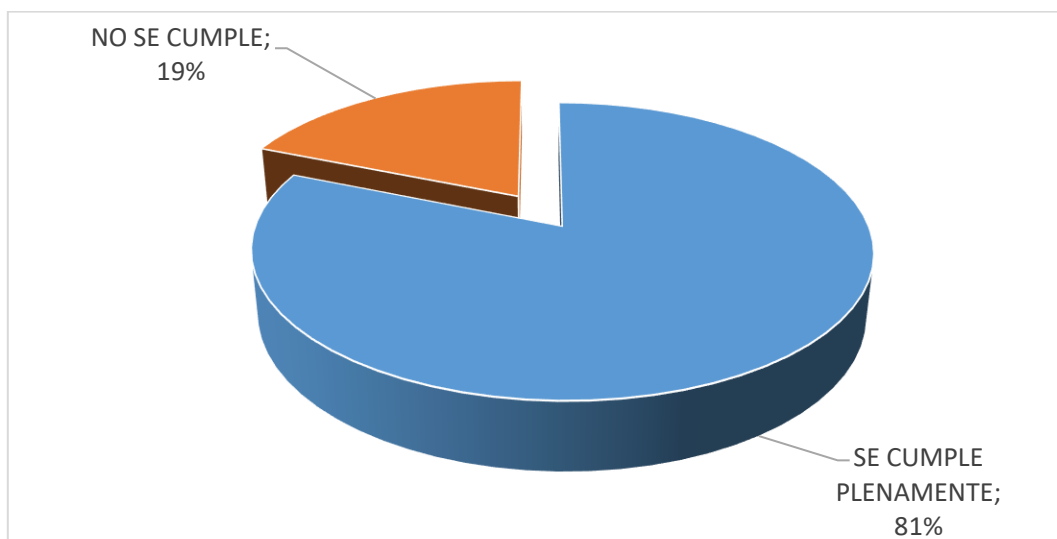
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 25 de 40

8. REPORTE DE CALIFICACION

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2025 Fecha Final: 31-03-2025	
---	---	---

CALIFICACIÓN	PARTICIPACION	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	56	81%
NO SE CUMPLE	13	19%
Total general	69	100%

17. Resumen Calificación



Gráfica 7. PQRSFYD Calificación

Se observa en la tabla No. 17, una participación de 69 usuarios correspondiente al 21% del total de las PQRSFYD tramitada en el primer trimestre 2025, 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 81% de los usuarios califican que se cumple plenamente con la gestión realizada por ésta área y se encuentran

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 26 de 40

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 19% 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.

No obstante, la Universidad de Cundinamarca actúa en estricto cumplimiento de las disposiciones normativas, tanto internas como externas, que regulan la atención y respuesta a las peticiones presentadas por la ciudadanía. En virtud de este marco legal, no todas las solicitudes pueden ser resueltas de manera favorable, toda vez que la Institución está sujeta a la normativa gubernamental vigente, la cual debe observar y aplicar con rigor.

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 enero al 31 de marzo del 2025, con una participación de 6 ciudadanos

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 27 de 40

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.

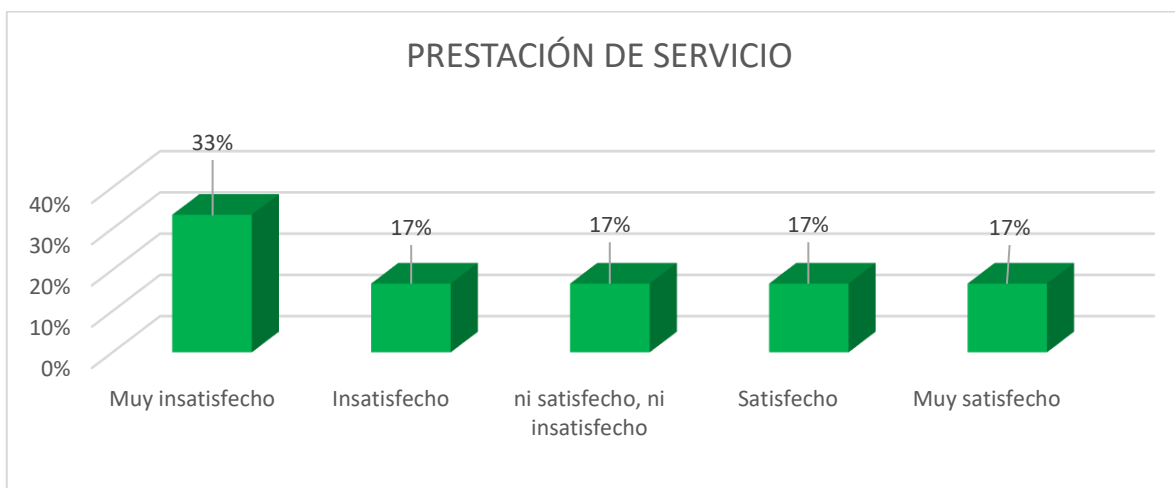
Como primera medida dentro de la encuesta se revisó si en la participación se encontró población de grupos Étnicos.

GRUPO 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

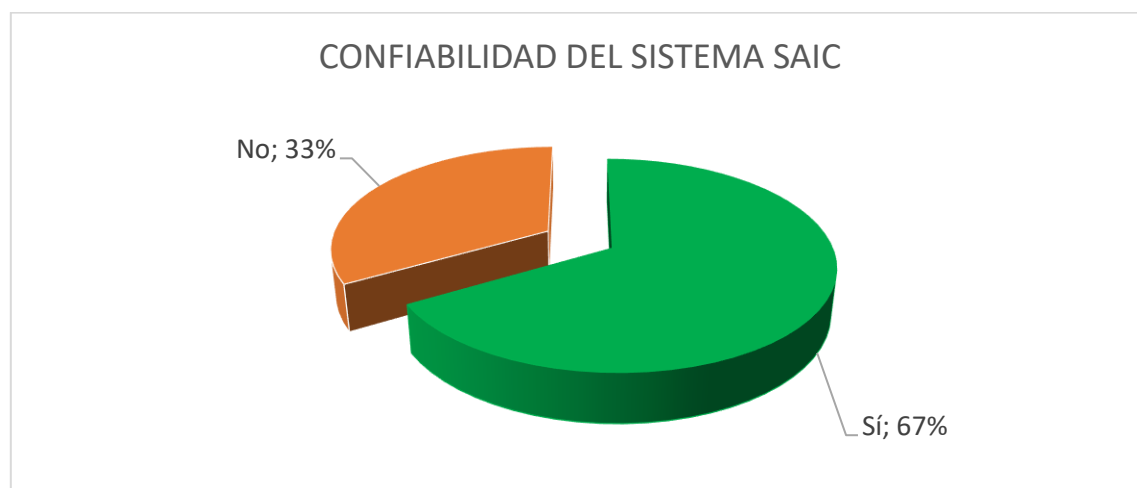
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 28 de 40

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 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 y el WhatsApp 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.

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)?



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 29 de 40

Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC

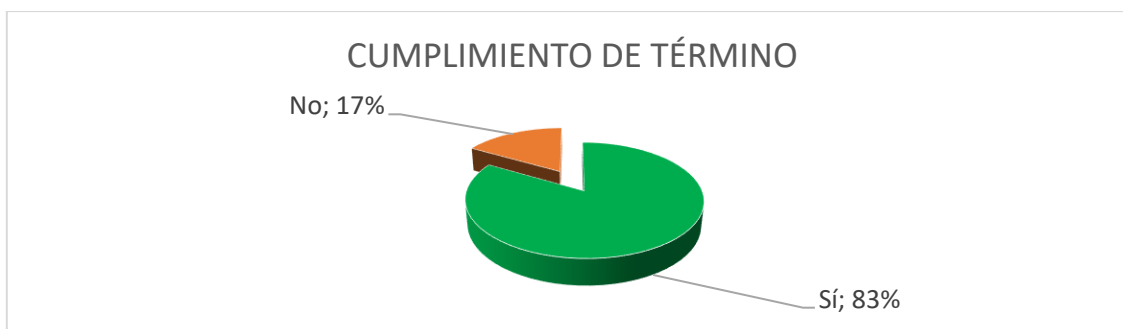
El grafico No. 9 nos permite identificar la confiabilidad del sistema SAIC, en cuanto al envío de la notificación de trámites y respuesta a las solicitudes realizadas; Por lo que es utilizado como herramienta operativa de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

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

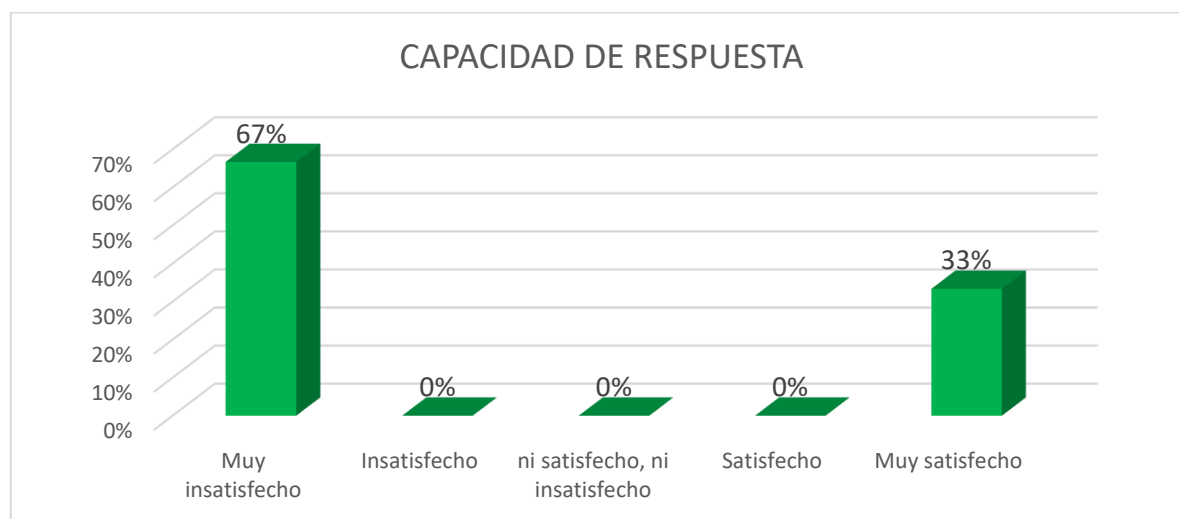
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 30 de 40

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

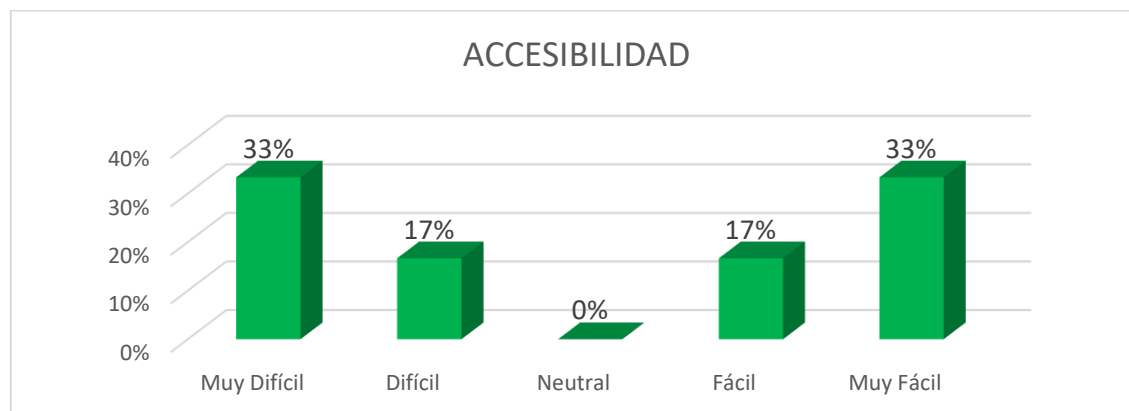
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 31 de 40

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

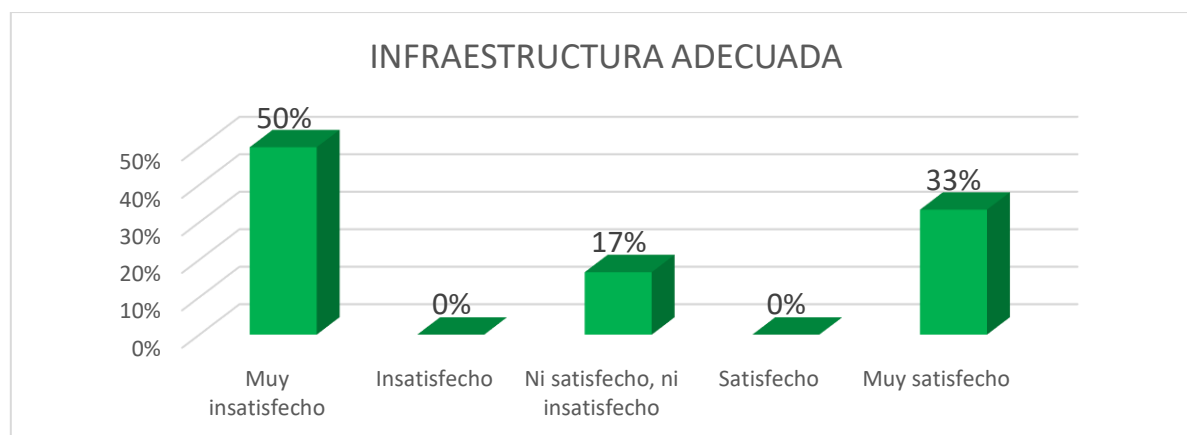
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 32 de 40

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 encontro 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 micrositio 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)



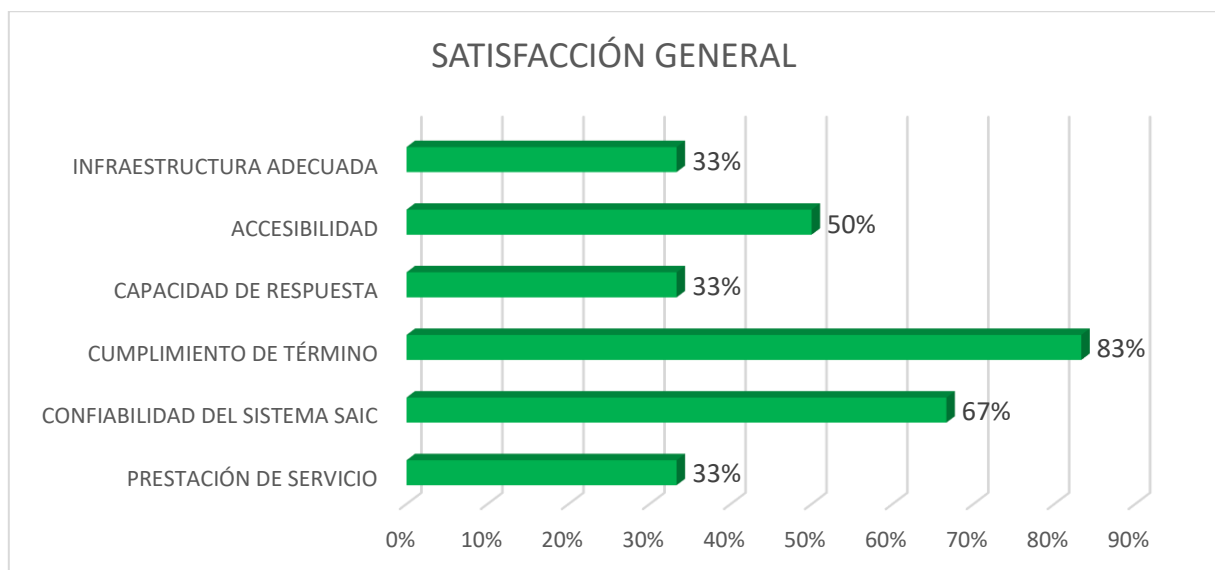
Gráfica 13. Infraestructura adecuada

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 33 de 40

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 primer trimestre de 2025, 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: 34 de 40

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: 35 de 40

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2025, se recibió un total de 325 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100%.

Durante el primer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al primer trimestre del año 2024, lo cual se dio en un porcentaje del 27%, esta disminución se ve reflejado en las felicitaciones, derechos de petición y sugerencias.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía para este trimestre se identificó una mayor usabilidad el formulario online con un porcentaje del 37%, medio escrito con un porcentaje del 32%, y correo electrónico con un 30%.

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 Sede Fusagasugá, 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: 36 de 40

Dentro de las peticiones de información instauradas por la ciudadanía se encontró que la ciudadanía tiene preferencia en temas de: solicitud certificación de experiencia, solicitud certificado laboral y solicitud de reingreso.

Que para este trimestre se realizaron 2430 notificaciones a los procesos que se le asignaron peticiones para dar respuesta de fondo, encontrando que el proceso de gestión de bienes y servicios fue el de mayor número de notificaciones con un porcentaje del 44%.

Dentro del análisis se identificó que el mayor número de solicitudes fueron realizadas en el mes de febrero con un porcentaje del 54% en donde se destaca las felicitaciones, peticiones de información y derechos de petición.

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

Cordialmente,



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

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7