

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA
PERIODO 01 DE ENERO AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017

Durante la vigencia del 2017, la gestión realizada por la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos y que a continuación se discrimina estadísticamente el movimiento presentado para dicho periodo dentro del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca**, el cual se 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, además se evidencia el resultado obtenido en el trabajo realizado por las diferentes áreas que componen nuestra institución, cumpliendo con los procedimientos establecidos al interior de la academia y de Acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, lo anterior, con el fin de dar solución a cada una de las solicitudes instauradas por los ciudadanos en cumplimiento de las normas establecidas para ello como son:

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



- **Resolución 160 del 06 de noviembre de 2014** de la Universidad de Cundinamarca por medio de la cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano
- **Procedimiento EPQP01** Atención a peticiones, quejas y reclamos.

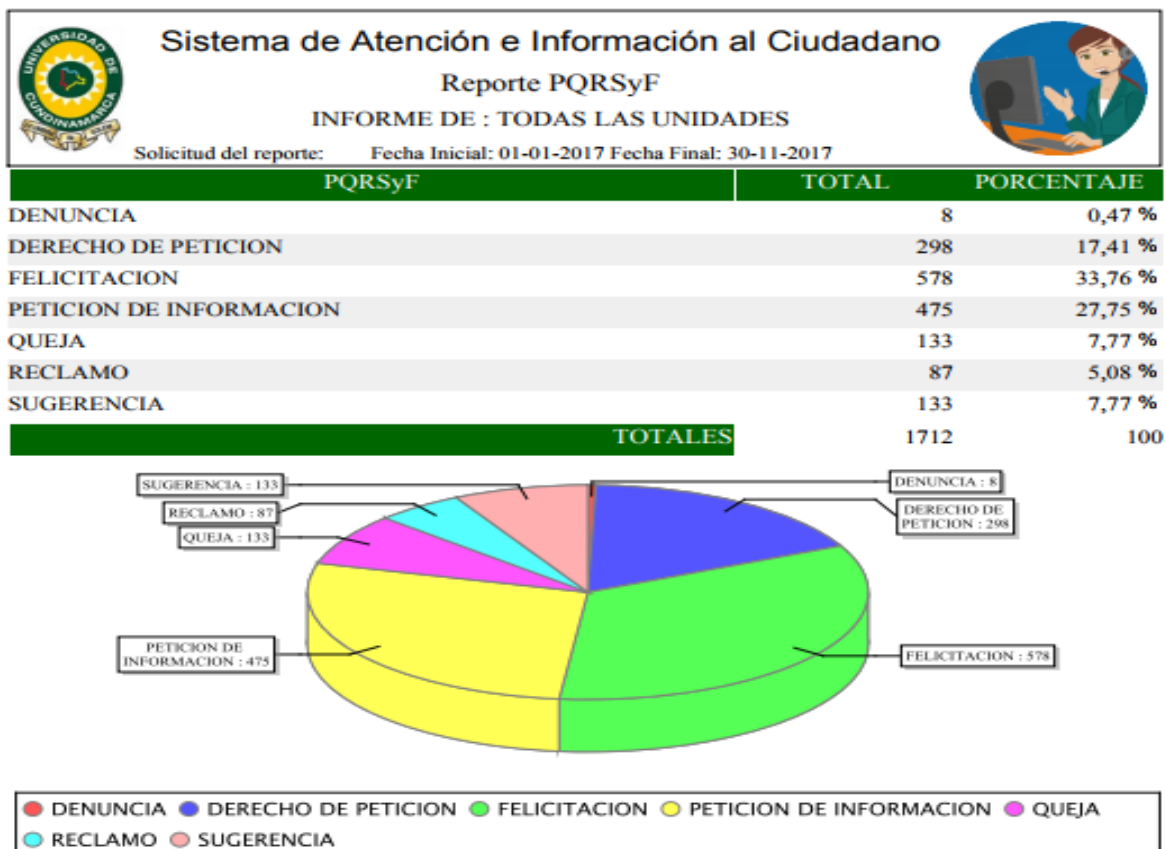
La Universidad de Cundinamarca a través del Sistema de Atención e información al ciudadano (SAIC) y en cumplimiento al artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, donde se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, 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 018000976000.
- 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.
- Correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), luego se le designa el funcionario competente quien se responsabilizara en dar la respuesta dentro de los términos establecidos y se espera recibir la respectiva contestación para informarle al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto. Es así, como el resultado anual es consolidado y analizado el cual se presenta a continuación.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

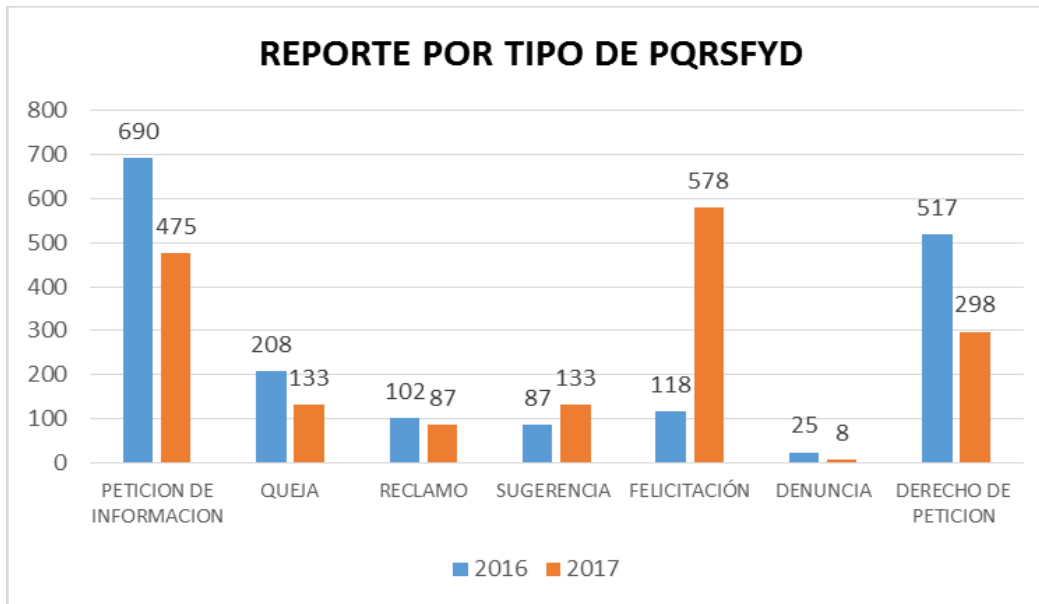
PERIODO DE ENERO A NOVIEMBRE DE 2017



Teniendo en cuenta la gráfica anterior donde se ve reflejado la cantidad total de las solicitudes instauradas por los ciudadanos y discriminados por peticiones, donde el mayor tipo de solicitud realizada por los ciudadanos a la institución fueron FELICITACIONES con el 33,76% y seguido con un porcentaje del 27,75% que se encuentran en las Peticiones de Información.



| CONSOLIDADO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2016-2017 | | | | |
|--|-------------|----------------|-------------|----------------|
| REPORTE PQRSFYD | 2016 | PORCENTAJE (%) | 2017 | PORCENTAJE (%) |
| PETICION DE INFORMACION | 690 | 39,49% | 475 | 0,47% |
| QUEJA | 208 | 11,96% | 133 | 7,77% |
| RECLAMO | 102 | 5,83% | 87 | 5,08% |
| SUGERENCIA | 87 | 4,97% | 133 | 7,77% |
| FELICITACIÓN | 118 | 6,75% | 578 | 33,76% |
| DENUNCIA | 25 | 1,43% | 8 | 0,47% |
| DERECHO DE PETICION | 517 | 29,59% | 298 | 17,41% |
| TOTALES | 1747 | 100% | 1712 | 100% |



En el cuadro y la grafica anterior, se hace un comparativo de la vigencia de 2016 y 2017, donde se ve reflejado que las quejas, reclamos y derechos de peticion han disminuido en un alto porcentaje con respecto a la vigencia anterior el cual demuestra la buena gestion de la institucion, lo contrario de las sugerencias y felicitaciones que se incrementaron por la utilizacion de los buzones y que ha permitido conocer el buen comportamiento de los funcionarios de la institucion y las mejoras que se ha realizado en pro del desarrollo de la academia.

De acuerdo al resultado expuesto anteriormente, a continuación se presenta el listado detallado de las PQRSFyD recepcionadas por el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano del periodo comprendido entre enero a noviembre, con mayor reiteración:

| PQRSFYD MAS SOLICITADOS DENUNCIAS |
|--|
| Falta de compromiso de las personas a cargo del programa de ciencias del deporte y la educación física. |
| Solicitud para que se devuelvan los escenarios deportivos del centro Cercun, los cuales por una mala interpretación de la ley, de la gobernación anterior, les cedió estos escenarios a la universidad, que son propiedad de la ciudadanía para su recreación, deporte y sano esparcimiento, derechos de la población contemplados en la constitución artículo 43 de la ley del deporte. |
| Comportamientos no debidos por parte de funcionarios. |

| PQRSFYD MAS SOLICITADOS DERECHOS DE PETICIÓN |
|--|
| Solicitud me encuentro actualmente en noveno semestre, les escribo porque me hace falta proyecto de grado ya terminé materias para este semestre, me han dicho que me hacen un descuento en el recibo de pago y hasta el momento me aparece 673.000, y tengo un hermano también de la universidad el cual si le hicieron el descuento. |
| Soy estudiante de ingeniería ambiental en la seccional de Facativá, en días pasados no se me ha permitido efectuarse mi matricula por falta del cogido de barras en mi recibo de pago. |
| Solicitud acerca de presuntas irregularidades dentro del programa académico profesional en ciencias del deporte y educación física de la extensión Soacha. |
| Solicitud cancelación dineros adeudados a OPS |
| Solicitud información proyectos contratados con el departamento del Meta |



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

| |
|--|
| Solicitudes de reingreso |
| Solicitud asamblea urgente cuerpo administrativo de posgrados vinculados al programa de maestría en educación. |
| Certificaciones Col pensiones |
| Inconformidades e inquietudes acerca de la maestría en Educación. |
| Solicitud devolución de pago de semestre. |
| Solicitud Verificaciones títulos académicos. |
| Que programas socioeconómicos ofrece la Universidad. |
| Inconformidad con respecto a las fechas para entrega de carpeta de grado para el I.P.A 2018 debido a que se encuentra mediados del mes de enero, limitando la presentación y sustentación de trabajos de grado; por lo que a comodidad de muchos estudiantes |
| Solicitud de factura de pago del curso de profundización o diplomado en talento humano, realizado en el primer periodo del año 2016, para optar a la graduación de la especialización en gerencia para el desarrollo organizacional |
| Inconformidades con el proceso de inscripciones, ya que el programa de ciencias del deporte y la educación física no enviaron a tiempo los listados para la presentación, me parece una falta de respeto. |
| Modificación y revisión de nota final núcleo académico |
| Comportamientos no debidos por parte de funcionarios. |

| PQRSFYD MAS SOLICITADOS PETICION DE INFORMACIÓN |
|---|
| Me gustaría saber si puedo homologar ya sea en administración logística o ingeniería industrial con el tecnólogo que poseo, también deseo saber el costo que tiene, los documentos y las fechas de inicio. |
| Certificación Laboral |
| Solicitud de información acerca de las carreras de la Universidad de Cundinamarca costos inscripciones y todo la información que me puedan brindar espero su pronta respuesta mil gracias |
| Cuál es el proceso que se debe realizar cuando un estudiante pierde el primer semestre y desea continuar. Cuanto tiempo debe esperar para presentarse de nuevo?, todo lo que esto implique. |
| Quiero expresar mi preocupación e inconformismo de porque no sea a subido información de los horarios de inducción para los estudiantes nuevos y si lo hicieran ahora porque tanto retraso al subirlo, esto para mi es una falta de respeto y espero que no hagan correr a los estudiantes a última hora. |
| Solicitud de publicación que tenga que ver con los acuerdos para las opciones de grado, puesto que la información de los acuerdos establecidos no es de fácil acceso para los estudiantes y en la página no se encuentran con claridad. |
| Que puntaje de icfes se necesita para ingresar a la universidad a estudiar el programa de ingeniería ambiental, no como beca sino el puntaje necesario para ingresar. |
| Me gustaría saber si se abrirán nuevas fechas para acceder al descuento electoral para el segundo semestre del 2017 |
| Solicitud copias auténticas convenios interadministrativos- Meta |

| |
|---|
| Solicitud para obtención de Carnet estudiantil y laboral |
| Información para aplazamiento de semestre. |
| Tengo una duda acerca de la posibilidad de cancelar 1 materia dentro de mi pensum académico y que actualmente estoy viendo. La cancelación de la materia es por motivos personales. Solicito información acerca de cómo realizar esta cancelación de materia. |
| Solicitud certificado estudiantil y sabana de notas. |
| Solicitud para restaurar usuario y contraseña de plataforma, además recuperación del correo institucional. |
| Solicito información referente a los pagos o liquidación de recibos para semestre avanzado, teniendo en cuenta que se recibió un correo de notificación de ampliación de fechas hasta el 21 de julio, el cual aún no veo reflejado. Agradezco la información solicitada teniendo en cuenta que no ha sido posible comunicar con tesorería (Fusagasugá). |
| Como realizar el proceso de inscripción de materias. |
| Certificación de mi vinculación como docente de la Universidad de Cundinamarca |
| Inconvenientes al realizar el proceso de evaluación docente, ya que no lo alcance a realizar en fechas establecidas. |

| |
|---|
| PQRSFYD MAS SOLICITADOS QUEJAS |
| Me dirijo a ustedes con el fin que me solucionen el problema que tengo con el recibo de pago ya que no he podido cancelar porque el recibo no tiene el código de barras y ya estamos en las últimas fechas. |
| Solicité un certificado laboral y hasta la fecha no ha llegado |
| No entiendo por qué en la página de la universidad hay un plazo para los papeles de la carpeta de grado si cuando uno va a qué le firmen el paz y salvo la oficina de Bienestar Universitario se encuentra cerrada una semana completa perdida por que no hay servicios por lo tanto supongo que los plazos para esto se ampliaran ya que las demoras son culpa de la universidad por no saber cuadrar las fechas, es una falta de respeto con los alumnos que todos los días vayamos y ni siquiera encontremos una respuesta de cuándo va a haber un funcionario que nos atienda en bienestar universitario. |
| Ya cancele el semestre sin el descuento, ustedes tienen grandes problemas con esa plataforma y nosotros somos los afectados, como lo indiqué yo estoy 100% seguro que subí el archivo y verifique que este hubiese quedado bien para no tener este problema, lo molesto del caso es que en la sede de Facatativá se presentó en físico el certificado para que al final no hubieran realizado el descuento. Lo que usted me informa me lo dijeron por teléfono que no aparece nada en la plataforma. |
| Mi queja es por el manejo de los horarios y los cupos en plataforma. No se tiene en cuenta el número de estudiantes que van a ingresar a matricular determinadas materias, en algunas materias abren por ejemplo dos grupos y en uno siempre hay más que en el otro, mientras que para otras solo abren un grupo. |
| Quejas contra docentes y administrativos |
| Soy docente del programa de ingeniería de sistemas cuando voy a hacer uso de los parqueaderos de la universidad me informan que los parqueaderos son uno para el uso de docentes, estudiantes y el segundo es para uso administrativo, me gustaría saber cuál es la disposición legal para esta |

| |
|---|
| distribución y si existe alguna prioridad para acceder a este servicio de la universidad. |
| Solo hay un teléfono para comunicación de toda la sede chía sin pbx ni extensiones ni nada, es imposible la comunicación si uno necesita llamar a tesorería, salud ocupacional e inclusive documentación, tienen que pasar todos a un solo teléfono |
| Solicitud de irregularidades en los diplomados de postgrados. |
| Expreso mi inconformidad absoluta y falta de respeto con la seriedad de la universidad extensión Facatativá con respecto a los intersemestrales realizados en este periodo académico, con el núcleo temático de química ambiental. |
| Por medio de la presente informo que en la plataforma de mi usuario, estoy intentando realizar la actualización de datos por medio del sistema institucional de solicitudes (SIS) en gestión de admisiones y registro, la actualización de datos para revisión de carpeta de grado, en la cual ya había empezado a diligenciar en días pasados, pero el día viernes al subir la documentación solicitada este no me permite pasar a realizar la encuesta y se ha quedado en la opción de información de asignaturas y no me da la opción de continuar, me comuniqué el día viernes para solicitar información pero me dejaron en línea y no respondieron he dejado mis datos pero no he recibido respuesta, solicito el favor me colaboren lo más pronto ya que es urgente realizar este requerimiento. |
| En el presente permito informar la inconformidad frente a los servicios prestados por parte de la coordinadora de bienestar universitario Soacha ya que es ineficiente, presenta mala actitud frente a los estudiantes y no hace cumplir los objetivos de bienestar universitario. |
| He tenido inconvenientes con el pago de mi matrícula, la única opción que tengo para el pago del semestre es tarjeta crédito, me comuniqué con el área financiera y me dicen que no, que la universidad solo acepta tarjeta debito o efectivo, que lo mejor es que saque un crédito o pague en efectivo. |
| Inconformidades con el programa de Ciencias del Deporte y la Educación Física |
| Manifiesto mi inconformidad acerca de la fecha de revisión de carpeta para los grados ordinarios. |

PQRSFYD MAS SOLICITADOS RECLAMOS

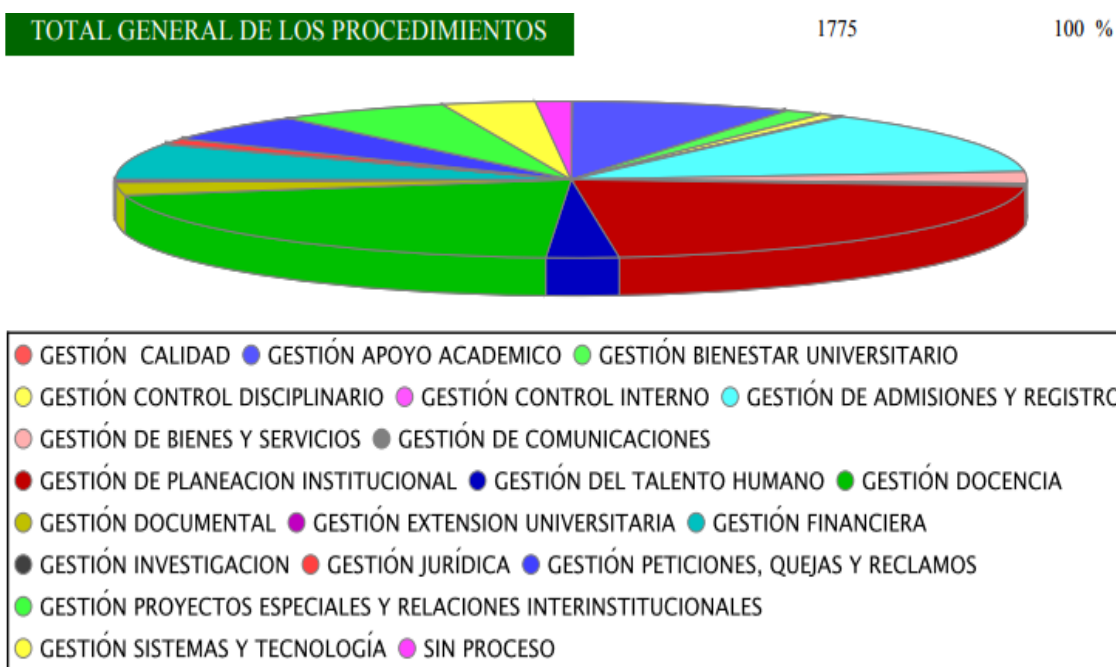
| |
|---|
| Debido a que tuve demasiados inconvenientes en el semestre anterior para mi proceso de grado, revisando el aplicativo el día de hoy para empezar a subir documentos no tengo fechas habilitadas de revisión de carpeta, cuando el día 11/nov/16 sustente mi trabajo de grado y por indicación de la Ing. Sandra ya no tenía que hacer más y que el proceso lo realizaba para adelantar este proceso y no tener inconvenientes este año, con sorpresa me encuentro con que tengo que pagar nuevamente un semestre y que no puedo adelantar el proceso. Quedo atenta a sus comentarios y el proceso a seguir, soy de la sede Facatativá del programa de ingeniería ambiental. |
| Tengo un inconveniente con el recibo de pago ya que lo descargo y no sale el código de barras solo la numeración y necesito hacer el respectivo pago. |
| Quisiera hacer la petición de la revisión de mi matrícula ya que yo subí el comprobante de votación para el descuento electoral y la matrícula no me aparece con este debido descuento y yo lo subí en las fechas acordadas |
| El día 26 de octubre del año 2016, se llevó a cabo una capacitación en la universidad de Cundinamarca, en tema abordado fue (sg-sst) sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. En esta capacitación pidieron los correos para enviar la certificación de esta misma, pero en lo que me concierne a mi correo no llego tal documento, por lo tanto quisiera que me informaran |

| |
|--|
| como o donde reclamo esta dicha certificación. |
| Devolución de dinero por carnet estudiantil, ya que a la fecha no lo he obtenido. |
| Irregularidades en notas de estudiantes. |
| El motivo de mi reclamo es para averiguar por la devolución de mi matricula ya que han pasado casi dos meses respectivamente y no he recibido respuesta alguna de esto. |
| Inconformidades con la maestría de Educación, es bastante preocupante que a la fecha no se tenga claridad en los requerimientos para la formulación de los proyectos de investigación y más aún de los docentes que acompañan dicho proceso en clase, esta inconformidad se formuló desde el semestre anterior, suceso que llevo a que el día de hoy se deberían sustentar los trabajos frente a los entes encargado o representativos para darles valides, sin embargo dicho ejercicio sólo se ha acompañado por la docente de la asignatura, pero no hay presencia de ningún asesor que de orientaciones más precisas sobre lo que exige la universidad para este estudio pos gradual, hecho que ha llevado a reformular permanentemente los proyectos sin iniciar una indagación más profunda como se debería. Creo que los criterios de calidad profesados por la universidad desde sus políticas institucionales, distan de forma abismal con la situación de precariedad; que vivimos como estudiantes, frente a la inoperancia efectiva de los agentes administrativos a cargo de la maestría como tal. |

| PQRSFYD MAS SOLICITADOS SUGERENCIAS |
|--|
| Favor iluminar la cancha de futbol, ya que no permite realizar el torneo de futbol ni realizar cualquier actividad en la noche. |
| Solicitar financiación por cuotas para estudiantes postgrados que sean funcionarios Sena, para obtener el mismo beneficio como para docentes Udec, agradecemos los funcionarios e instructores Sena. |
| Quisiera hacer la petición de la revisión de mi matricula ya que yo subí el comprobante de votación para el descuento electoral y la matricula no me aparece con este debido descuento y yo lo subí en las fechas acordadas |
| Mejorar la calidad en la conexión de internet, espacios de investigación, gestión de certificaciones por parte de la universidad. Crear espacios de apoyo y desarrollo de los semilleros de investigación, mejorar el catalogo bibliográfico en la biblioteca. |
| Implementar canecas de basura en cada uno de los salones de cada bloque, ya que no hay un control con la basura que se deja debajo de los pupitres. |
| Mejor disponibilidad y apoyo en las salidas programadas para los estudiantes ya que ha ocurrido que las salidas están autorizadas y el transporte no llega. |
| Mi sugerencia seria mejorar la plataforma institucional, porque la verdad se me hace que a veces es muy lenta se me hace que deberían optimizarla y que no se tan difícil acceder. |



2. REPORTE DE PQRSFyD POR PROCESOS



A continuación, se presenta el consolidado porcentual de la cantidad de requerimientos por procesos institucionales y las PQRSFyD direccionadas a cada uno, discriminando cantidades exactas por tipo así:



| PROCESOS | DERECHOS DE PETICION | PETICION DE INFORMACION | QUEJAS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | CANTIDAD TOTAL DE PQRSFYD POR PROCESO | VALOR PORCENTAJE |
|----------------------------------|----------------------|-------------------------|--------|-----------|-------------|----------|----------------|---------------------------------------|------------------|
| GESTIÓN APOYO ACADEMICO | 3 | 1 | 1 | 0 | 38 | 0 | 100 | 143 | 8,0% |
| GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO | 4 | 4 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 14 | 0,7% |
| GESTIÓN PLANEACION INSTITUCIONAL | 17 | 20 | 16 | 1 | 59 | 2 | 248 | 363 | 20,4% |
| GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA | 2 | 5 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 11 | 0,61% |
| GESTIÓN CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,1% |
| GESTIÓN DE COMUNICACIONES | 2 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 11 | 0,61% |

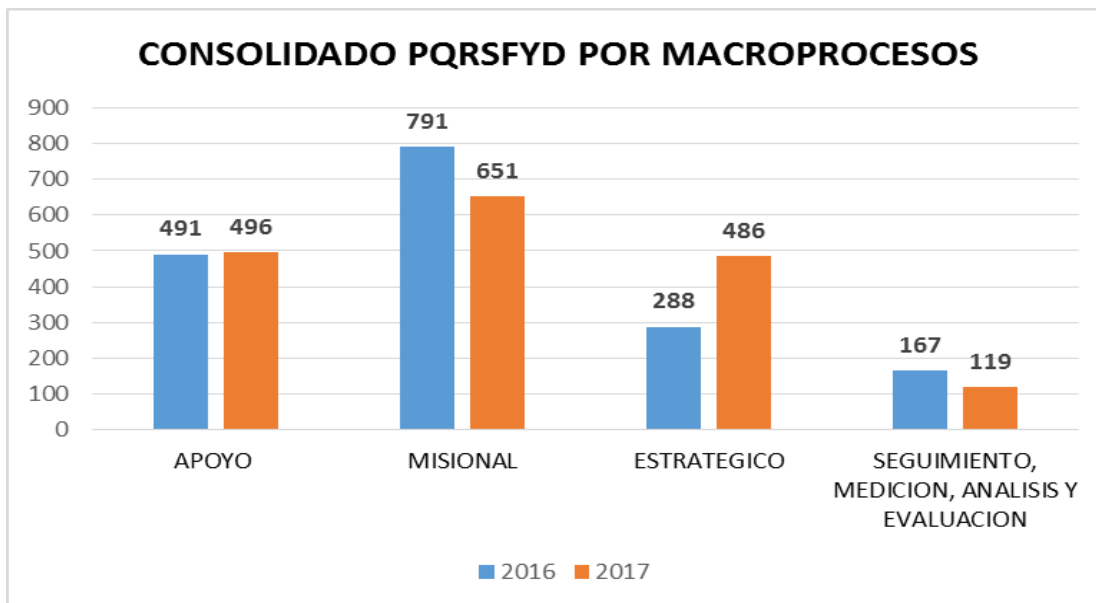
| PROCESOS | DERECHOS DE PETICION | PETICION DE INFORMACION | QUEJAS | DENUNCIAS | SUGERENCIAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | CANTIDAD TOTAL DE PQRSFYD POR PROCESO | VALOR PORCENTAJE |
|--|----------------------|-------------------------|------------|-----------|-------------|-----------|----------------|---------------------------------------|------------------|
| GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | 6 | 15 | 1 | 1 | 5 | 5 | 70 | 103 | 5,8% |
| GESTIÓN BIENES Y SERVICIOS | 21 | 4 | 10 | 1 | 3 | 2 | 1 | 42 | 2,3% |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 26 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 | 53 | 2,98% |
| GESTIÓN ADMISIONES Y REGISTRO | 22 | 175 | 15 | 1 | 7 | 12 | 12 | 244 | 13,7% |
| GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGIA | 1 | 11 | 7 | 0 | 10 | 0 | 34 | 63 | 3,5% |
| GESTIÓN FINANCIERA | 34 | 48 | 15 | 1 | 1 | 20 | 12 | 131 | 7,3% |
| GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO | 4 | 7 | 1 | 0 | 6 | 0 | 7 | 25 | 1,4% |
| GESTIÓN JURIDICA | 11 | 4 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 | 20 | 1,12% |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 13 | 22 | 5 | 0 | 0 | 3 | 1 | 44 | 2,47% |
| GESTIÓN INVESTIGACIÓN | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,05% |
| GESTIÓN DOCENCIA | 100 | 102 | 53 | 1 | 11 | 26 | 77 | 370 | 20,84% |
| GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | 40 | 56 | 1 | 0 | 0 | 15 | 0 | 112 | 6,3% |
| PQRSFYD RECHAZADAS | 5 | 7 | 10 | 0 | 0 | 1 | 0 | 23 | 1,29% |
| TOTALES | 312 | 488 | 147 | 8 | 141 | 91 | 588 | 1775 | 100% |

Teniendo en cuenta la table anterior, se presentaron dentro de la vigencia que Gestión Docencia obtuvo mayor porcentaje en las peticiones con el 20,84%, en donde se ve



reflejado que hubo mayor cantidad en derechos de petición con una cantidad de 100, derechos de información con 102, quejas 53, sugerencias 11, reclamos 26 y felicitaciones 77, esto se da por información académica, procedimientos en trámites relacionados con el reglamento estudiantil y por comportamiento de docentes. Seguido de gestión Planeación Institucional con el 20,4% de las solicitudes instauradas a la institución de las cuales el 68,31% de las mismas corresponden a felicitaciones. El área de admisiones y registro presenta un porcentaje de 13,7% de las peticiones allegadas a la institución los cuales corresponden a derechos de información y que hace referencia a los procedimientos del proceso.

| CONSOLIDADO PQR POR MACROPROCESOS | | | | |
|--|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| MACROPROCESOS | TOTAL PQRSFYD 2016 | PORCENTAJE (%) | TOTAL PQRSFYD 2017 | PORCENTAJE (%) |
| APOYO | 491 | 28,26% | 496 | 28,31% |
| MISIONAL | 791 | 45,53% | 651 | 37,15% |
| ESTRATEGICO | 288 | 16,58% | 486 | 27,73% |
| SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION | 167 | 9,61% | 119 | 6,79% |
| TOTAL | 1737 | 100% | 1752 | 100% |

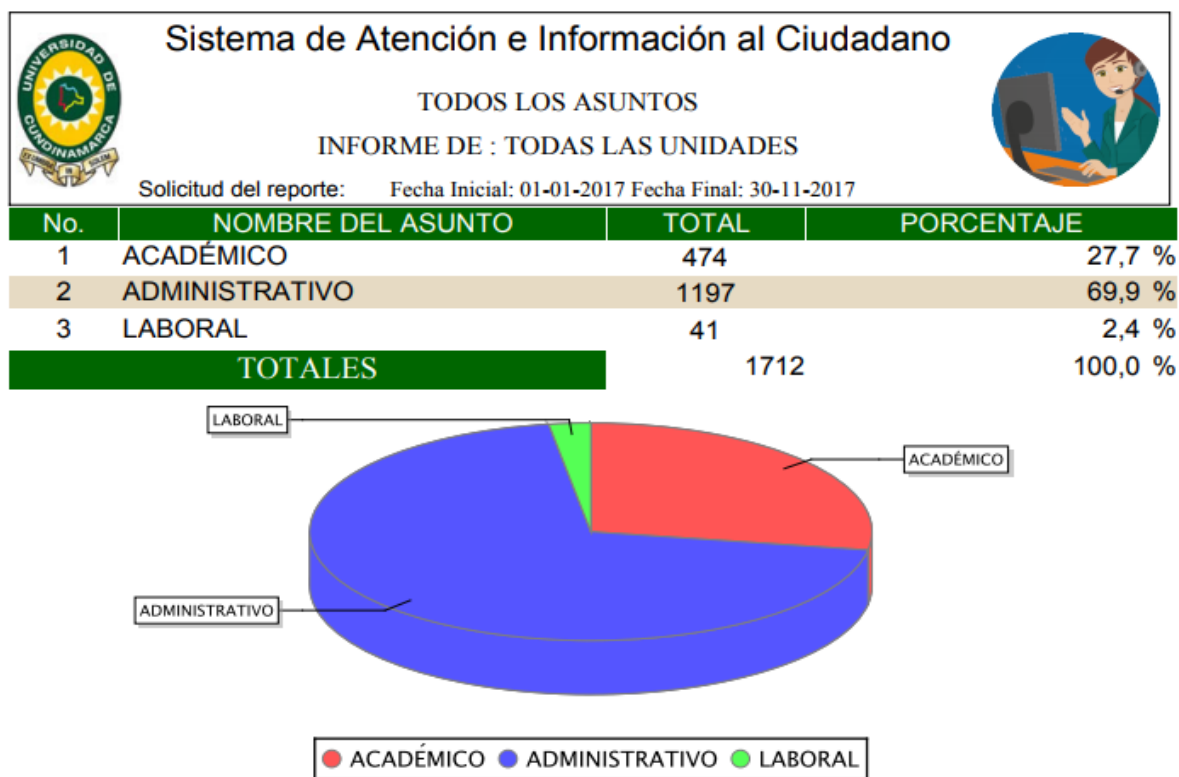


De acuerdo al cuadro y grafica anterior, el cual se analizan las PQRSFYD por macroproceso y se hace un comparativo de la vigencia 2016 y 2017, en donde se ve reflejado que los procesos de apoyo tienen una constante, en los procesos misionales se disminuyó en el año 2017, en los procesos estratégicos hubo un incremento y en los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación disminuyó para esta vigencia, esto debido a que hay solicitudes que por no competencias las devuelven y se redireccionan a otros procesos o que el peticionario pide información que debe ser contestada por varios funcionarios competentes que están en diferentes procesos.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

PERIODO ENERO A NOVIEMBRE DE 2017

INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS



Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que los resultado arrojados para esta vigencia podemos encontrar que el mayor porcentaje sigue manteniéndose el asunto ADMINISTRATIVO con 1197 requerimientos dado con un porcentaje del 69,9% de PQRSFyD generadas por los ciudadanos.

A continuación se detalla de forma específica el comportamiento de PQRSFyD por asuntos:



ASUNTO: ACADEMICO:

| No. | NOMBRE DE LA CLASE | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|--------------------------------|------------|----------------|
| 1 | APLAZAMIENTO | 16 | 3,4 % |
| 2 | CALIFICACIONES | 44 | 9,3 % |
| 3 | CALIFICACIONES | 12 | 2,5 % |
| 4 | COMPORTAMIENTO DOCENTES | 30 | 6,3 % |
| 5 | COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES | 1 | 0,2 % |
| 6 | CONVENIOS EDUCATIVOS | 12 | 2,5 % |
| 7 | DERECHO DE PETICION | 14 | 3,0 % |
| 8 | DISTINCIONES E INCENTIVOS | 4 | 0,8 % |
| 9 | GRADOS | 15 | 3,2 % |
| 10 | HOMOLOGACIONES | 23 | 4,9 % |
| 11 | HORARIOS | 17 | 3,6 % |
| 12 | INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES | 88 | 18,6 % |
| 13 | INSCRIPCION DE MATERIAS | 41 | 8,6 % |
| 14 | INSCRIPCIONES | 70 | 14,8 % |
| 15 | INSTALACIONES UNIVERSIDAD | 2 | 0,4 % |
| 16 | PROGRAMAS ACADEMICOS | 68 | 14,3 % |
| 17 | PROYECTOS | 8 | 1,7 % |
| 18 | REINTEGRO | 9 | 1,9 % |
| TOTAL | | 474 | 100,0 % |

De impacto fuerte y alta relevancia el 18,6% de las solicitudes de información general corresponden a admisiones y registro, toda vez que la misma se encuentra publicada en la página web www.ucundinamarca.edu.co pero los ciudadanos se quejan de su difícil acceso a esta, al igual sucede con el 14,8% de requerimientos sobre tema de inscripciones dado que los estudiantes no leen los instructivos de forma completa o no lo entienden y proceden a poner un PQRSFYD y por último el 14,3% de solicitudes sobre programas académicos que de igual forma esta publicada en la página web de la

Ucundinamarca, pero los ciudadanos y partes interesadas solicitan la información por medio de los mecanismos dispuestos para interponer una petición.

ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

| No. | NOMBRE DE LA CLASE | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|------------------------------|-------------|----------------|
| 1 | CERTIFICACIONES | 25 | 2,1 % |
| 2 | COMPORTAMIENTO | 266 | 22,2 % |
| 3 | CORREOS INSTITUCIONALES | 4 | 0,3 % |
| 4 | CREDITO ICETEX | 2 | 0,2 % |
| 5 | DERECHO DE PETICION | 64 | 5,3 % |
| 6 | DEVOLUCIONES | 13 | 1,1 % |
| 7 | ELECCIONES | 1 | 0,1 % |
| 8 | FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA | 3 | 0,3 % |
| 9 | INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD | 668 | 55,8 % |
| 10 | INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD | 2 | 0,2 % |
| 11 | PRESTACION DE SERVICIO | 52 | 4,3 % |
| 12 | PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS | 7 | 0,6 % |
| 13 | RECIBOS DE PAGO | 14 | 1,2 % |
| 14 | RECIBOS DE PAGO | 42 | 3,5 % |
| 15 | VERIFICACIONES ACADÉMICAS | 34 | 2,8 % |
| TOTAL | | 1197 | 100,0 % |

El asunto Administrativo tuvo como resultado para este periodo comprendido entre enero a noviembre, una mayor incidencia en las solicitudes de información general de la universidad con el 55,8% y adicional el 22,2% de comportamientos de funcionarios como se refleja en la tabla del consolidado perteneciente al asunto administrativo.

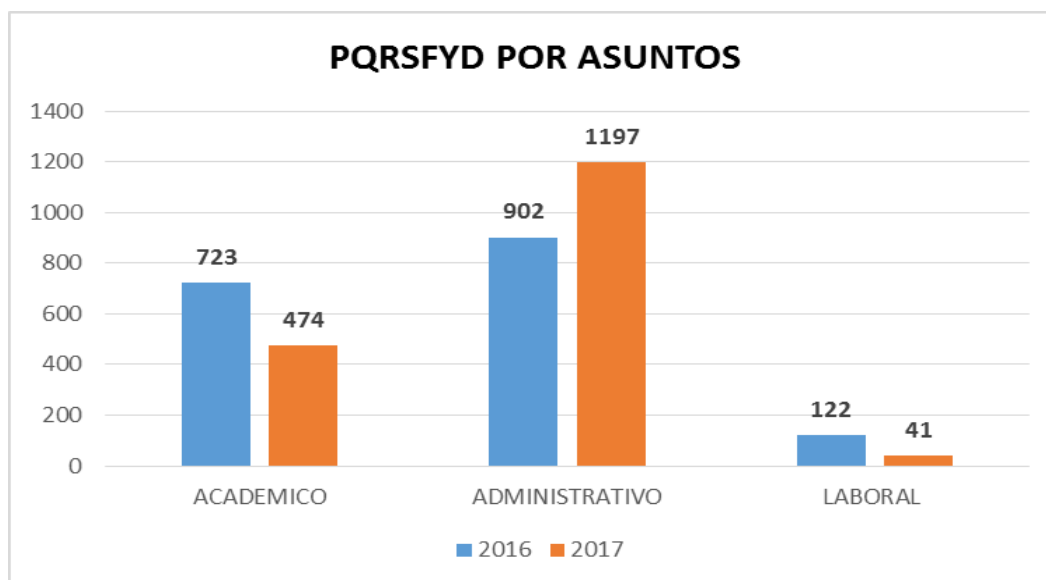
ASUNTO: LABORAL:

| No. | NOMBRE DE LA CLASE | TOTAL | PORCENTAJE |
|--------------|-----------------------------|-----------|----------------|
| 1 | BANCO HOJAS DE VIDA | 6 | 14,6 % |
| 2 | CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL | 5 | 12,2 % |
| 3 | DERECHO DE PETICION | 19 | 46,3 % |
| 4 | PAGOS | 11 | 26,8 % |
| TOTAL | | 41 | 100,0 % |

En la tabla anterior donde se desglosa el asunto laboral se evidencia que el mayor tipo de requerimiento correspondió a Derechos de Petición con un porcentaje del 46,3%, dado que se incrementaron las solicitudes que tiene que ver con los convenios de Bogotá y certificaciones laborales.



| CONSOLIDADO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2016-2017 | | | | |
|--|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| NOMBRE DEL ASUNTO | TOTAL PQRSFYD 2016 | PORCENTAJE (%) | TOTAL PQRSFYD 2017 | PORCENTAJE (%) |
| ACADEMICO | 723 | 41,4% | 474 | 27,7% |
| ADMINISTRATIVO | 902 | 51,6% | 1197 | 69,9% |
| LABORAL | 122 | 7,0% | 41 | 2,4% |
| TOTAL | 1747 | 100% | 1712 | 100% |



Aunque en las descripciones anteriores se detalla por asunto, también se realiza una comparación de la vigencia del 2016 y 2017 para analizar cuál ha sido el comportamiento de las mismas, en donde se ve reflejado que en el asunto académico se generó una disminución con respecto al año anterior, en los asuntos administrativos se demuestra un incremento significativo y en lo laboral se presenta una disminución.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

PETICIÓN DE INFORMACIÓN:



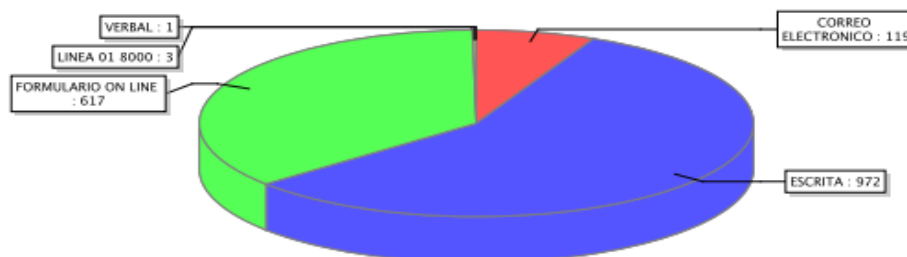
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017



| TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: TODAS | | |
|----------------------------------|-------|---------------|
| TIPO DE RADICACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| CORREO ELECTRONICO | 119 | 7,0 % |
| ESCRITA | 972 | 56,8 % |
| FORMULARIO ON LINE | 617 | 36,0 % |
| LINEA 01 8000 | 3 | 0,2 % |
| VERBAL | 1 | 0,1 % |
| TOTALES | | 1712 100 % |



● CORREO ELECTRONICO ● ESCRITA ● FORMULARIO ON LINE ● LINEA 01 8000 ● VERBAL

En las peticiones de información la preferencia para realizar las peticiones por los ciudadanos con el 56,8% son las realizadas por medio escrito a través de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones con 972, seguido por solicitudes el formulario on line que se encuentra en [www.ucundinamarca.edu.co/ servicio de atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio-de-atencion-al-ciudadano), con un porcentaje del 36%, por correo electrónico con un 7% el cual envían las peticiones al correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co y que se gestiona desde esta dependencia de forma manual. Las peticiones de información de forma personal son resueltas en tiempo real en el momento en que se acercan a la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

QUEJA:

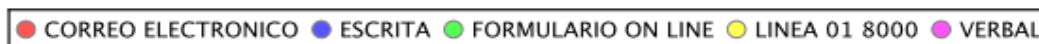
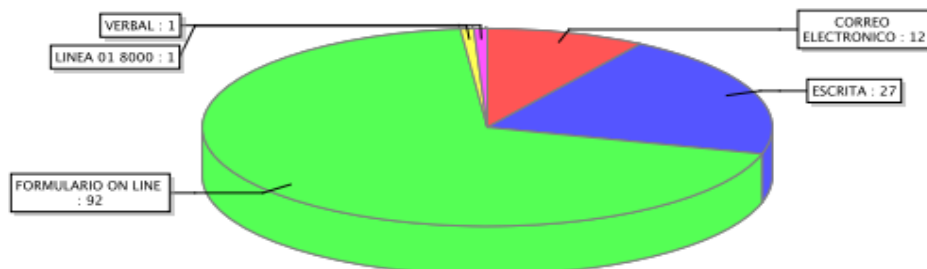


Sistema de Atención e Información al Ciudadano
Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017




| TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: QUEJA | | |
|----------------------------------|------------|--------------|
| TIPO DE RADICACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| CORREO ELECTRONICO | 12 | 9,0 % |
| ESCRITA | 27 | 20,3 % |
| FORMULARIO ON LINE | 92 | 69,2 % |
| LINEA 01 8000 | 1 | 0,8 % |
| VERBAL | 1 | 0,8 % |
| TOTALES | 133 | 100 % |




Para el tipo de asunto queja, los ciudadanos utilizan con mayor preferencia el formulario on line con un porcentaje del 69,2% de las realizadas a las institución, seguido con un 20,3% lo hacen de forma escrita, en donde se quejan del comportamiento administrativos y docentes, recibos de pago en su mayoría.

SUGERENCIA:



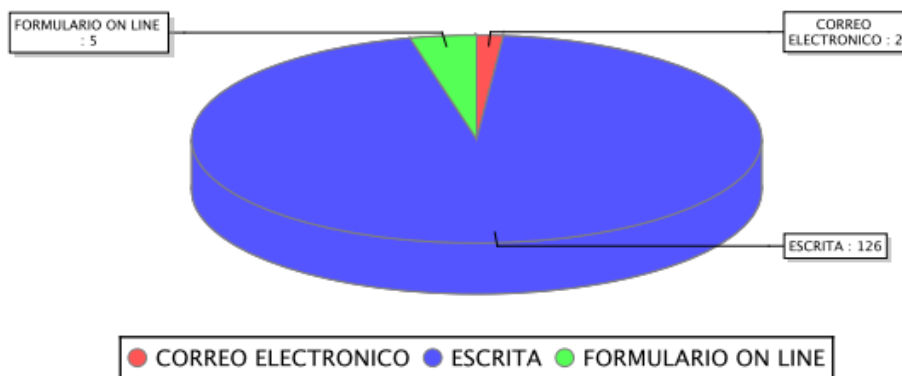
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación




Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017

| TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: SUGERENCIA | | |
|---------------------------------------|-------|-----------------------|
| TIPO DE RADICACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| CORREO ELECTRONICO | 2 | 1,5 % |
| ESCRITA | 126 | 94,7 % |
| FORMULARIO ON LINE | 5 | 3,8 % |
| TOTALES | | 133 100 % |



Las sugerencias realizadas a la institución se realizaron de forma escrita con un 94,7% ya que estas se recibieron a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones dispuestos en todo el campus académico en sede, seccionales y extensiones, entre las cuales se destacan mejoramiento de: calidad en la conexión de internet, espacios de investigación, gestión eficiente de certificaciones por parte de la universidad. Crear espacios de apoyo y desarrollo de los semilleros de investigación, mejorar el catalogo bibliográfico en la biblioteca, Implementar canecas de basura en cada uno de los salones de cada bloque, Mejor disponibilidad y apoyo en las salidas programadas para los estudiantes los cuales se direccionan a cada área para su análisis y solución posible.


RECLAMO:



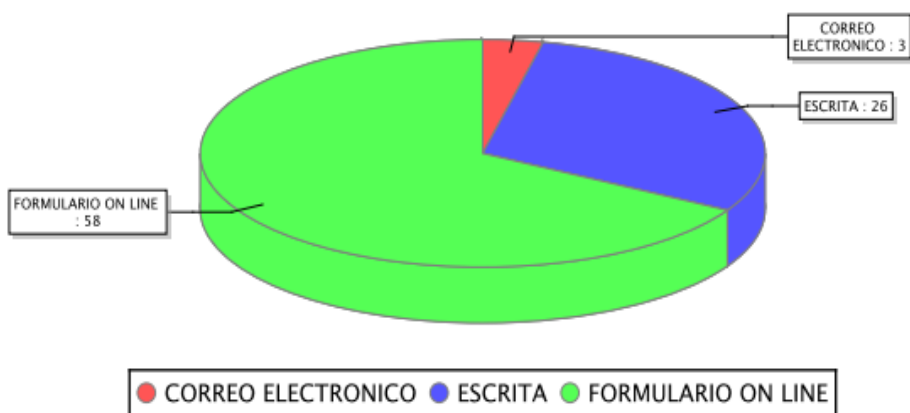
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017




| TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: RECLAMO | | |
|------------------------------------|-------|----------------------|
| TIPO DE RADICACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| CORREO ELECTRONICO | 3 | 3,4 % |
| ESCRITA | 26 | 29,9 % |
| FORMULARIO ON LINE | 58 | 66,7 % |
| TOTALES | | 87 100 % |



Los reclamos realizados a la institución en el 66,7% los realizaron por formulario on line, en cuanto a temas relacionados con las Devolución de dinero, por carnet estudiantil, Irregularidades en notas de estudiantes, inconvenientes con maestría en educación, inconvenientes con el recibo de pago.


DERECHO DE PETICION:



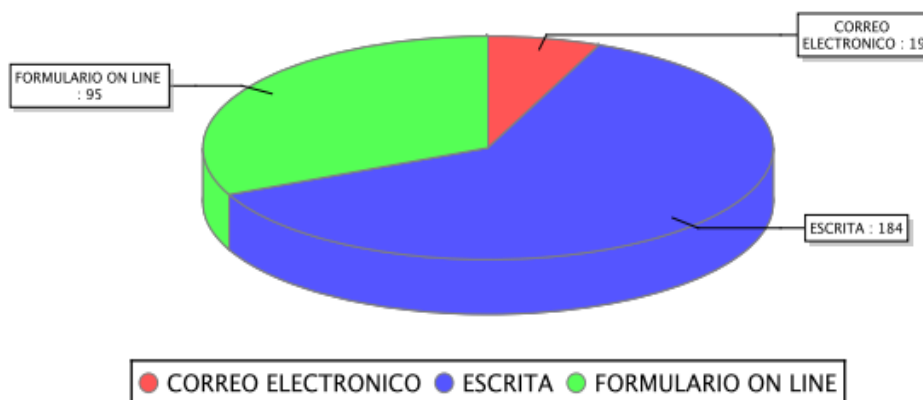
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017




| TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DERECHO DE PETICION | | |
|--|-------|----------------|
| TIPO DE RADICACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| CORREO ELECTRONICO | 19 | 6,4 % |
| ESCRITA | 184 | 61,7 % |
| FORMULARIO ON LINE | 95 | 31,9 % |
| TOTALES | | 298 100 % |



Se mantiene la misma constante de prelación en la instauración de Derechos de Petición por medio escrito, en su gran mayoría por solicitud de: Solicitud acerca de presuntas irregularidades dentro del programa académico profesional en ciencias del deporte y educación física de la extensión Soacha, solicitud cancelación dineros adeudados a OPS, solicitud información proyectos contratados con el departamento del Meta, solicitudes de reingreso, solicitud asamblea urgente cuerpo administrativo de posgrados vinculados al programa de maestría en educación, Certificaciones Col pensiones, sabana de notas.


DENUNCIAS:



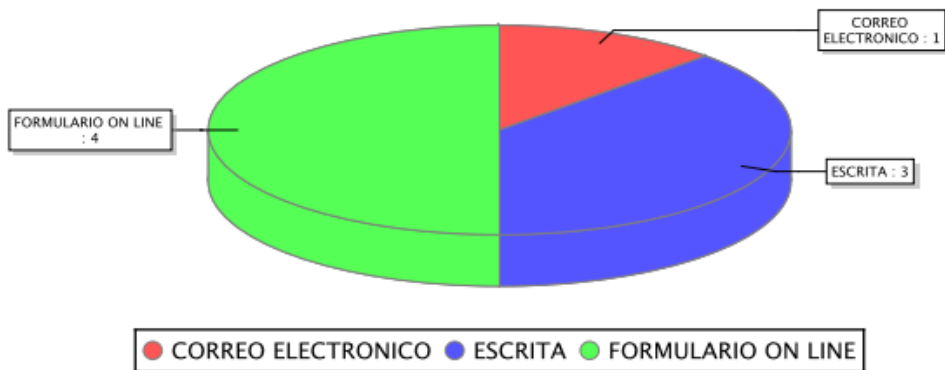
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017




| TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DENUNCIA | | | |
|-------------------------------------|-------|------------|--------------|
| TIPO DE RADICACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE | |
| CORREO ELECTRONICO | 1 | 12,5 % | |
| ESCRITA | 3 | 37,5 % | |
| FORMULARIO ON LINE | 4 | 50,0 % | |
| TOTALES | | 8 | 100 % |




Las denuncias realizadas a la institución se realizaron por temas relacionados con Falta de compromiso de las personas a cargo del programa de ciencias del deporte y la educación física. Denuncia para que se devuelvan los escenarios deportivos del centro Cercun, Comportamientos no debidos por parte de funcionarios. Las cuales el 50% se realizaron por formulario on line, del servicio de atención al ciudadano.

FELICITACIONES:



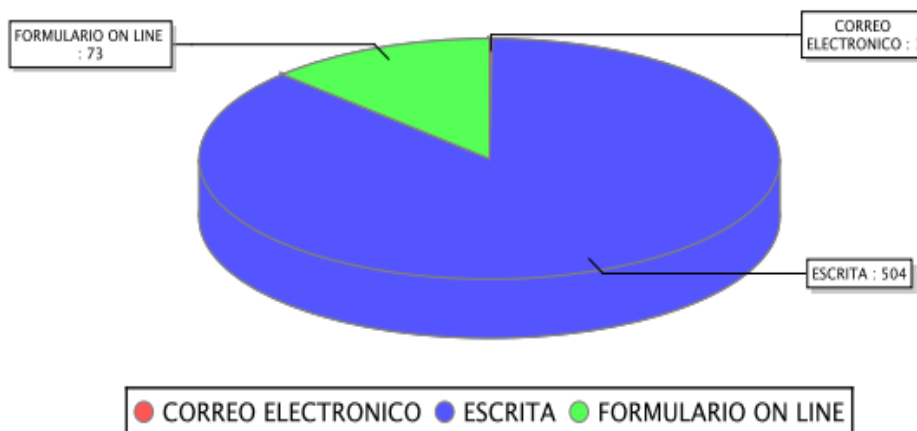
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017

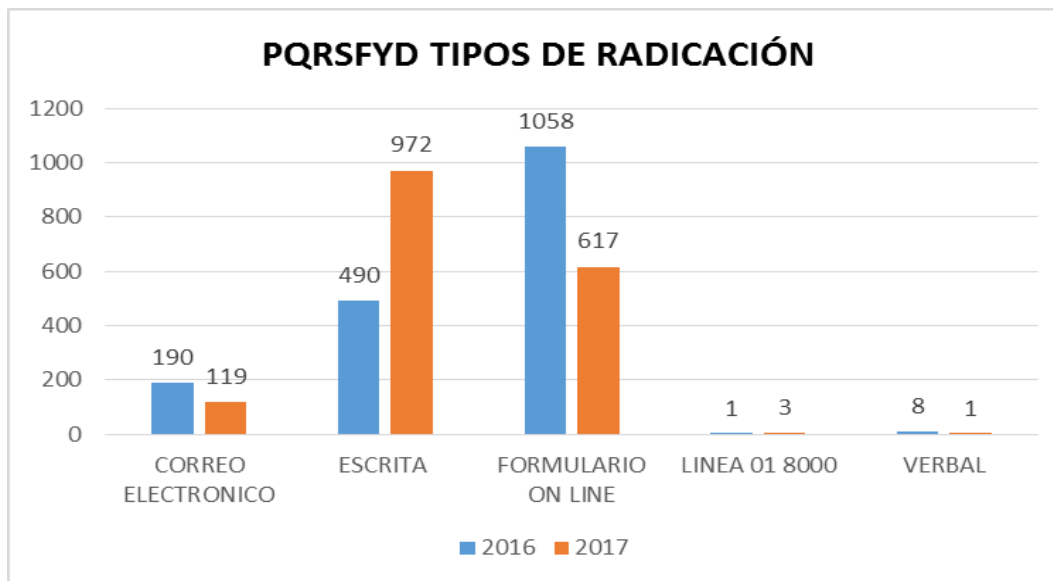
| TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: FELICITACION | | |
|---|-------|------------|
| TIPO DE RADICACIÓN | TOTAL | PORCENTAJE |
| CORREO ELECTRONICO | 1 | 0,2 % |
| ESCRITA | 504 | 87,2 % |
| FORMULARIO ON LINE | 73 | 12,6 % |
| TOTALES | | |
| | 578 | 100 % |



De acuerdo al asunto de las felicitaciones realizadas a la institución de recibieron en su mayoría por buzones de sugerencias y felicitaciones, con temas relacionados de la Extensión Soacha, Bienestar Universitario, Seccional Girardot, Biblioteca, Gestión Documental donde se resalta la excelente atención entre otras, de las cuales el 87,2% se recibieron de forma escrita.




| CONSOLIDADO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2016-2017 | | | | |
|--|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| USOS DE TIPOS DE RADICACION | TOTAL PQRSFYD 2016 | PORCENTAJE (%) | TOTAL PQRSFYD 2017 | PORCENTAJE (%) |
| CORREO ELECTRONICO | 190 | 10,9% | 119 | 7,0% |
| ESCRITA | 490 | 28,0% | 972 | 50,8% |
| FORMULARIO ON LINE | 1058 | 60,6% | 617 | 36,0% |
| LINEA 01 8000 | 1 | 0,1% | 3 | 0,2% |
| VERBAL | 8 | 0,5% | 1 | 0,1% |
| TOTALES | 1747 | 100% | 1712 | 100% |



Teniendo en cuenta el cuadro anterior y la gráfica donde se realiza un comparativo de la vigencia de los años 2016 y 2017 en cuanto a la preferencia de los mecanismos implementados por la oficina de peticiones, quejas y reclamos, se puede analizar que las

ciudadanos para el año 2017, tuvo mayor preferencia para realizar su solicitud por el medio escrito, en cuanto al formulario on line para este año disminuyo su usabilidad y las solicitudes enviadas al correo se reflejó también una disminución, sin embargo, cabe resalta que esto es ocurrido porque se incrementó la recepción de las felicitaciones y sugerencia por medio de los buzones ubicados en las diferentes sedes y que para este año fueron menos las peticiones que se realizaron a la institución.


5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017



| TIPO DE PQRSFYD | A TIEMPO | PORCENTAJE (%) | FUERA DE TIEMPO TERMINOS INTERNOS | PORCENTAJE (%) | CANTIDAD |
|-------------------------|----------|----------------|-----------------------------------|----------------|----------|
| DENUNCIA | 4 | 0,2% | 4 | 0,2% | 8 |
| DERECHO DE PETICION | 181 | 10,6% | 117 | 6,8% | 298 |
| FELICITACION | 564 | 32,9% | 14 | 0,8% | 578 |
| PETICION DE INFORMACION | 313 | 18,3% | 162 | 9,5% | 475 |
| QUEJA | 110 | 6,4% | 23 | 1,3% | 133 |
| RECLAMO | 55 | 3,2% | 32 | 1,9% | 87 |
| SUGERENCIA | 120 | 7,0% | 13 | 0,8% | 133 |
| TOTALES | 1347 | 78,6% | 365 | 21,3% | 1712 |

El Sistema de atención e información al Ciudadano recibió y direcciono eficazmente el 100% de las PQRSFYD instauradas a la institución, de las cuales obtuvo respuestas a tiempo en un 78,67% teniendo en cuenta los términos internos de los procedimientos de la oficina de Peticiones, quejas y reclamos y 100% resueltos dentro de los términos legales externos que así lo exigen.

6. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS

|  Sistema de Atención e Información al Ciudadano  | |
|---|---|
| REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS | |
| Solicitud del reporte: | Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017 |
| ESTADO DE LA PQRSyF | CANTIDAD |
| ABIERTA | 40 |
| CERRADA | 1.677 |



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS

1717

Del 100% de PQRSyD direccionadas a las dependencias el 97,67% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 2,32% quedaron abiertas ya que fueron radicadas al finalizar el periodo analizado o se ampliaron términos de respuesta de acuerdo a las normas legales vigentes.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

|  Sistema de Atención e Información al Ciudadano  | |
|---|-------------------------|
| REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES | |
| Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017 | |
| NOMBRE DEL PROCESO | CANTIDAD NOTIFICACIONES |
| GESTIÓN APOYO ACADEMICO | 381 |
| GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO | 52 |
| GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA | 27 |
| GESTIÓN DE COMUNICACIONES | 36 |
| GESTIÓN CONTROL INTERNO | 13 |
| GESTIÓN DOCENCIA | 881 |
| GESTIÓN DOCUMENTAL | 159 |
| GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA | 80 |
| GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL | 646 |
| GESTIÓN JURÍDICA | 135 |
| GESTIÓN FINANCIERA | 269 |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 175 |
| GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO | 96 |
| GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS | 180 |
| GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | 189 |
| GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO | 247 |
| GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | 422 |
| GESTIÓN INVESTIGACION | 15 |
| GESTIÓN CALIDAD | 13 |

Dentro del seguimiento que realiza el Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), una vez transcurrido el primer termino de respuesta interno de las PQRSFyD enviadas a los funcionarios competentes de resolverlas, se realiza envió de email vía correo electrónico informando que su término inicial por procedimiento interno venció y se solicita a la mayor brevedad la respuesta, teniendo en cuenta lo anterior para este periodo se realizaron 4016 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales el 21,93% de ellas se realizaron a gestión docencia dado la ampliación de términos de acuerdo a las necesidades de dicho proceso.

8. REPORTE DE CALIFICACION



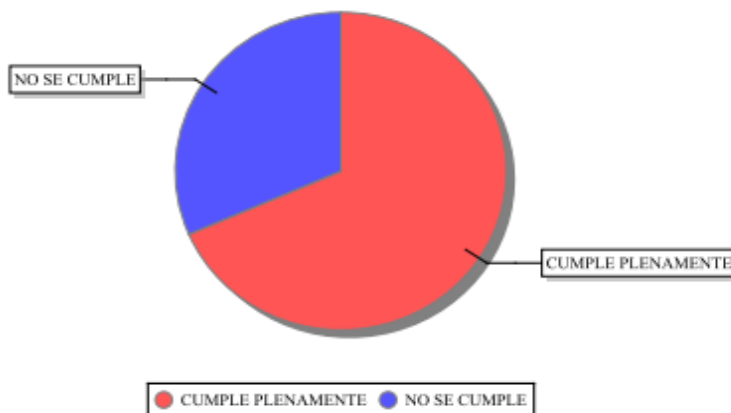
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 30-11-2017



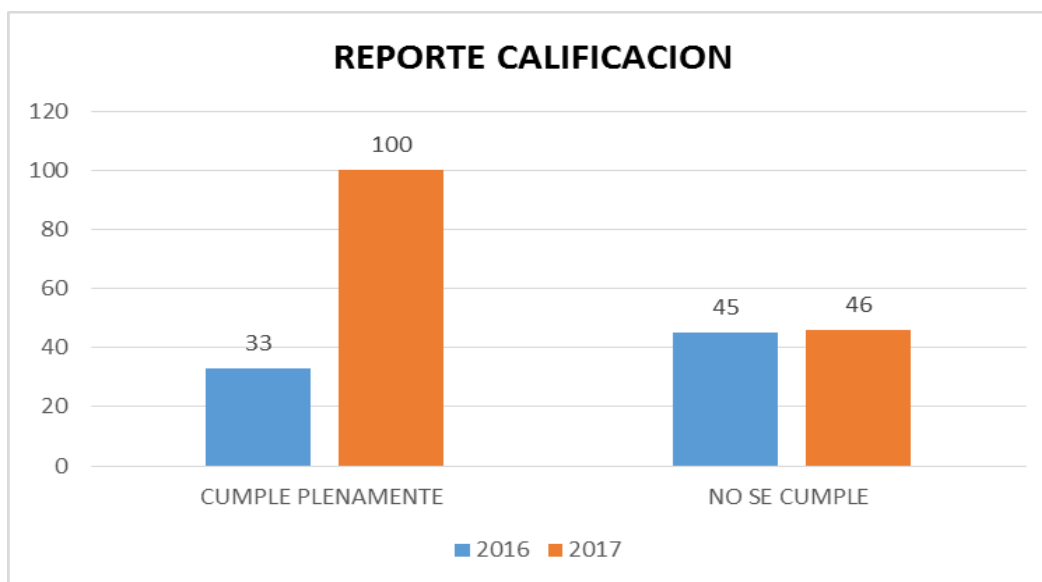
| CALIFICACIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|--------------------------------|------------|--------------|
| CUMPLE PLENAMENTE | 100 | 68,5 % |
| NO SE CUMPLE | 46 | 31,5 % |
| TOTAL DE CALIFICACIONES | 146 | 100 % |



Dentro de las perspectivas de manejo de la oficina de Peticiones, quejas y reclamos se tiene a conocer la percepción del ciudadano en cuanto a la gestión que realiza esta dependencia en el trámite a cada uno de sus requerimientos, por lo anterior dispone de un link adjunto a la respuesta emitida por el área competente a cada ciudadano, donde evalúa la gestión del canal que cumple esta área y el resultado es del 68,5% de aceptación y conformidad con nuestros servicios.



| CONSOLIDADO DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2016-2017 | | | | |
|--|------|----------------|------|----------------|
| REPORTE DE CALIFICACION | 2016 | PORCENTAJE (%) | 2017 | PORCENTAJE (%) |
| CUMPLE PLENAMENTE | 33 | 42,3% | 100 | 68,5% |
| NO SE CUMPLE | 45 | 57,7% | 46 | 31,5% |
| TOTALES | 78 | 100% | 146 | 100% |



Teniendo en cuenta las gráficas anteriores donde se ve el comportamiento de la calificación que hace los ciudadanos cuando reciben una respuesta emitida por la institución, se ve reflejado que la mayoría de la calificaciones ha sido satisfactoria para esta vigencia con respecto al año 2016, sin embargo, de la cantidad de peticiones instaurados por los ciudadanos y que son tramitadas por la oficina peticiones, quejas y reclamos la mayoría no realizan la calificación el cual, se esta mirando otra manera para que estos puedan suministrar mayor información con un instrumento como es la encuesta de satisfacción que nos permita tener insumos para mejorar nuestro servicio

9. CONCLUSIONES

La oficina de peticiones, quejas y reclamos y el Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca direccionada por la Secretaria General arroja como resultado efectivo y eficiente en la recepción y seguimiento del 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias instauradas a la institución, realizadas por cada uno de los mecanismos dispuestos para ello, dado lo anterior el resultado obtenido en el seguimiento, arroja como resultados satisfactorios y de cumplimiento a la normatividad de orden nacional que así lo exige.

De igual manera, durante esta vigencia se realizaron actividades que nos permitieron cumplir con las estrategias establecidas en el plan de anticorrupción y atención al ciudadano, buscando mejorar la calidad, la accesibilidad y la respuesta a los tramites y servicios que presta la institución, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios y de la ciudadanía en general.

Dentro de este plan se establecieron tres estrategias las cuales permitieron que el proceso de peticiones, quejas y reclamos evolucionara en cuanto a la implementación de nuevos ajustes realizados a los desarrollos informativo que pudiera facilitar el control de los tiempos reales en cuanto a los términos establecidos por la ley.

Se diseñó una encuesta de satisfacción para que por medio de esta se pueda identificar las mejoras del proceso, teniendo en cuenta las percepciones de los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general como un insumo para la mejora continua.

Otra estrategia que se desarrollo fue dirigidos a los servidores públicos de la Sede, Seccionales y Extensiones donde se desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano mediante programas de capacitación y sensibilización coordinado con la oficina de talento humano, dentro de estas capacitaciones se socializo los



protocolos de atención al ciudadano y cultura de servicio, con el fin de mejorar la prestación del servicio de una manera eficaz, eficiente y efectiva.

En cuanto al plan de acción establecido para esta vigencia, el cual se orientó al eje estratégico gobierno universitario digital y se establecieron dos metas y tres indicadores que nos permitió medir el avance de la gestión realizada para dar cumplimiento, el cual se ve reflejado en el consolidación que las actividades realizadas, cumpliendo con el 90% de ellas.

Cordialmente

SONIA AREVALO VALDES

Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

26-4.1