

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA
PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 14 DE DICIEMBRE DEL 2017

Durante el trimestre analizado, 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 trimestral es consolidado y analizado el cual se presenta a continuación.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 14 DE DICIEMBRE DEL 2017

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano 			
Reporte PQRSyF			
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES			
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017			
PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE	
DENUNCIA	2	0,55 %	
DERECHO DE PETICION	63	17,31 %	
FELICITACION	141	38,74 %	
PETICION DE INFORMACION	81	22,25 %	
QUEJA	27	7,42 %	
RECLAMO	13	3,57 %	
SUGERENCIA	37	10,16 %	
TOTALES		364	100

Durante el trimestre analizado se recibieron 364 PQRSyD por el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), gestionadas el 100% de ellas por esta dependencia, que sirve de canal en la recepción y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas, la incidencia más alta se presentó en las solicitudes tipificadas como Felicidades con el 38,74% correspondiente a 141 formatos evidenciados en buzones de sugerencias y felicitaciones y por medio del Formulario on line de la institución, que ha permitido conocer el buen comportamiento de los funcionarios de la institución y las mejoras que se ha realizado en pro del desarrollo de la academia. Seguido de 81 Peticiones de Información correspondiente al 22,25% de acuerdo al total de las presentadas.

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 01 de octubre al 14 de diciembre del 2017, 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 Facatativá, 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
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.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

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 el 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 de débito 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 sustenté 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 descargué 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 llegó 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 matrícula 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 Ucundinamarca, 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.

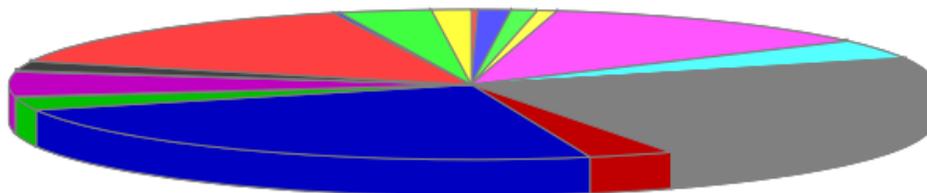
Mi sugerencia seria mejorar la plataforma institucional, porque la verdad se me hace que a veces es muy lenta se me hace que deberían optimizarla y que no se tan difícil acceder.

2. REPORTE DE PQRSFYD POR PROCESOS

TOTAL GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS

384

100 %



El resultado obtenido por el direccionamiento de PQRSFYD y la gestión realizada en cada proceso institucional se detalla a continuación en consolidado por cada uno de ellos, cabe resaltar que aquí se muestran también las felicitaciones y sugerencias que se evidencian en buzones ubicados en sede, seccionales y extensiones del trimestre inmediatamente anterior, presentando el detalle por cantidad de las mismas por tipo así:

GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	2	66,7%
DERECHO DE PETICION	1	33,3%
TOTAL	3	100%



GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SUGERENCIA	3	4,9%
FELICITACIÓN	55	90,2%
PETICIÓN DE INFORMACION	1	1,6%
DERECHO DE PETICIÓN	2	3,3%
TOTAL	61	100%

GESTIÓN APOYO ACADEMICO		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	2	66,7%
DERECHO DE PETICIÓN	1	33,3%
TOTAL	3	100%

GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	5	33,3%
RECLAMO	1	6,7%
SUGERENCIA	1	6,7%
PETICIÓN DE INFORMACION	2	13,3%
DERECHO DE PETICIÓN	6	40,0%
TOTAL	15	100%

GESTIÓN DOCUMENTAL		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	7	58,3%
PETICIÓN DE INFORMACION	1	8,3%
DERECHO DE PETICIÓN	4	33,3%
TOTAL	12	100%



GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	2,1%
RECLAMO	1	2,1%
SUGERENCIA	4	8,3%
FELICITACIÓN	2	4,2%
PETICIÓN DE INFORMACION	33	68,8%
DENUNCIA	1	2,1%
DERECHO DE PETICIÓN	6	12,5%
TOTAL	48	100%

GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGIA		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	7,1%
SUGERENCIA	3	21,4%
FELICITACIÓN	10	71,4%
TOTAL	14	100%

GESTIÓN FINANCIERA		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	5,0%
RECLAMO	3	15,0%
FELICITACIÓN	1	5,0%
PETICIÓN DE INFORMACION	10	50,0%
DERECHO DE PETICIÓN	5	25,0%
TOTAL	20	100%

GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
FELICITACIÓN	1	33,3%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1	33,3%
DERECHO DE PETICIÓN	1	33,3%
TOTAL	3	100%



GESTIÓN JURIDICA		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	14,3%
PETICIÓN DE INFORMACION	1	14,3%
DERECHO DE PETICIÓN	5	71,4%
TOTAL	7	100%

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACIÓN	7	70,0%
DERECHO DE PETICIÓN	3	30,0%
TOTAL	10	100%

GESTIÓN EXTENSIÓN UNIVERSITARIA		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	1	100%
TOTAL	1	100%

GESTIÓN DOCENCIA		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	15	17,6%
RECLAMO	7	8,2%
SUGERENCIA	2	2,4%
FELICITACIÓN	12	14,1%
PETICIÓN DE INFORMACION	18	21,2%
DENUNCIA	1	1,2%
DERECHO DE PETICIÓN	30	35,3%
TOTAL	85	100%



GESTIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	3	3,2%
SUGERENCIA	25	26,3%
FELICITACIÓN	52	54,7%
PETICIÓN DE INFORMACION	9	9,5%
DERECHO DE PETICIÓN	6	6,3%
TOTAL	95	100%

GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICIÓN	1	100%
TOTAL	1	100%

RECHAZADA		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	3	50,0%
RECLAMO	1	16,7%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	1	16,7%
DENUNCIA	1	16,7%
TOTAL	6	100%



PQRSFYD RECEPCIONADAS POR PROCESOS		
TIPO PQRSFYD	CANTIDAD	PORCENTAJE
QUEJA	33	8,60%
RECLAMO	13	3,38%
SUGERENCIA	38	9,89%
FELICITACIÓN	142	36,97%
PETICIÓN DE INFORMACION	84	21,87%
DENUNCIA	3	0,78%
DERECHO DE PETICIÓN	71	18,48%
TOTAL	384	100%

En la gráfica anterior se describe el movimiento del trimestre de forma específica por tipo de PQRSFYD y por cada área asignada, con resultado porcentual de la cantidad de requerimientos, donde se evidencia que Gestión Planeación Institucional mantiene la constante de mayor cantidad de requerimientos con 95, de los cuales 52 de ellos correspondieron a Felicitaciones, hallados en buzones de sugerencias y felicitaciones de Sede, Seccionales, y Extensiones. Seguido con 85 requerimientos esta la oficina de Gestión Docencia, correspondientes en su gran mayoría a peticiones de información general de admisiones, inscripciones, cancelación de materias, sabanas de notas, asuntos específicos con trabajos de grado, cancelación de materias, traslados de programas académicos, cancelación de semestre, entre otros.

Seguido con 61 requerimientos esta la oficina de Gestión Peticiones, quejas, y reclamos correspondientes en su gran mayoría a Felicitaciones con una cantidad de 55.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 14 DE DICIEMBRE DEL 2017

INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS

No.	NOMBRE DEL ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACADÉMICO	91	25,0 %
2	ADMINISTRATIVO	264	72,5 %
3	LABORAL	9	2,5 %
TOTALES		364	100,0 %

Con respecto a la gráfica anterior, se evidencia que los resultado arrojados para este trimestre podemos encontrar que el mayor porcentaje sigue manteniéndose el asunto ADMINISTRATIVO con 264 requerimientos con un porcentaje del 72,5% 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	3	3,3 %
2	CALIFICACIONES	15	16,5 %
3	CALIFICACIONES	3	3,3 %
4	COMPORTAMIENTO DOCENTES	8	8,8 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	1	1,1 %
6	DISTINCIONES E INCENTIVOS	4	4,4 %
7	GRADOS	2	2,2 %
8	HOMOLOGACIONES	5	5,5 %
9	HORARIOS	2	2,2 %
10	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	11	12,1 %
11	INSCRIPCION DE MATERIAS	4	4,4 %
12	INSCRIPCIONES	23	25,3 %
13	PROGRAMAS ACADEMICOS	2	2,2 %
14	PROYECTOS	3	3,3 %
15	REINTEGRO	5	5,5 %
TOTAL		91	100,0 %

De impacto fuerte y alta relevancia el 25,3% 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, al igual sucede con el 16,5% de requerimientos sobre tema de Calificaciones dado que los estudiantes se quejan por no estar conformes con la nota dada por el profesor, o porque no se le refleja en la plataforma institucional, y por último el 12,1% de 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.

ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CERTIFICACIONES	2	0,8 %
2	COMPORTAMIENTO	37	14,0 %
3	DERECHO DE PETICION	9	3,4 %
4	DEVOLUCIONES	7	2,7 %
5	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	1	0,4 %
6	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	172	65,2 %
7	PRESTACION DE SERVICIO	23	8,7 %
8	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	0,4 %
9	RECIBOS DE PAGO	6	2,3 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	6	2,3 %
TOTAL		264	100,0 %

El asunto Administrativo tuvo como resultado para este trimestre, una mayor incidencia en las solicitudes de información general de la universidad con el 65,2% y adicional el 14,0% 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	2	22,2 %
2	DERECHO DE PETICION	5	55,6 %
3	PAGOS	2	22,2 %
TOTAL		9	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 55,6%, dado que se incrementaron las solicitudes que tiene que ver con los convenios de Bogotá y certificaciones laborales.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

PETICIÓN DE INFORMACIÓN:



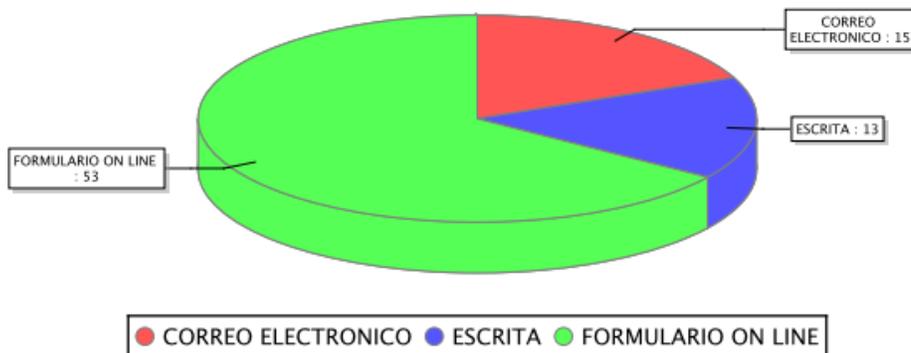
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	15	18,5 %
ESCRITA	13	16,0 %
FORMULARIO ON LINE	53	65,4 %
TOTALES		81 100 %



En las peticiones de información la preferencia para realizar las peticiones por los ciudadanos con el 65,4% es 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 una cantidad de 53 requerimientos, seguido con un porcentaje del 18,5%, por correo electrónico por donde los ciudadanos envían las peticiones al correo quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co y que se gestiona desde esta dependencia de forma manual. Por ultimo las realizadas por medio escrito a través de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones con 13 solicitudes. 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:



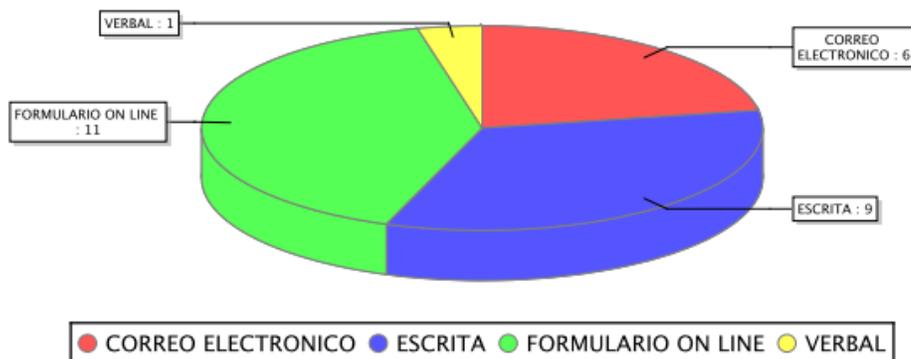
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: QUEJA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
CORREO ELECTRONICO	6	22,2 %	
ESCRITA	9	33,3 %	
FORMULARIO ON LINE	11	40,7 %	
VERBAL	1	3,7 %	
TOTALES		27	100 %



Para el tipo de asunto queja, los ciudadanos utilizan con mayor preferencia el formulario on line con un porcentaje del 40,7% de las realizadas a las institución, seguido con un 33,3% lo hacen de forma escrita, en donde se quejan del comportamiento administrativos y docentes, recibos de pago en su mayoría.

SUGERENCIA:



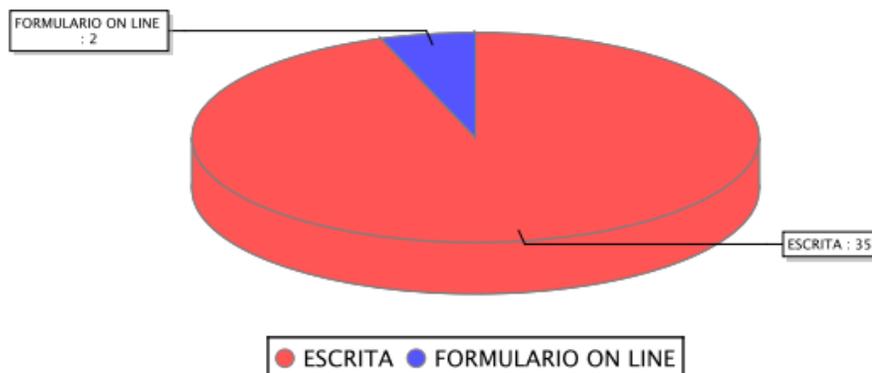
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	35	94,6 %
FORMULARIO ON LINE	2	5,4 %
TOTALES	37	100 %



Las sugerencias realizadas a la institución se realizaron de forma escrita con un 94,6% 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:



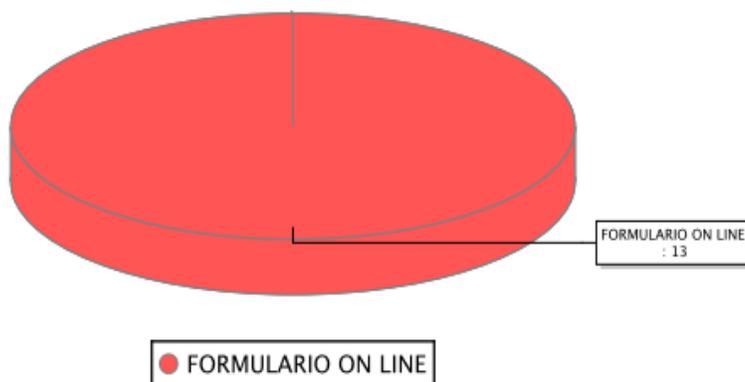
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: RECLAMO		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
FORMULARIO ON LINE	13	100,0 %
TOTALES	13	100 %



Los reclamos realizados a la institución en el 100% 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, comportamiento de Docentes.

DERECHO DE PETICION:



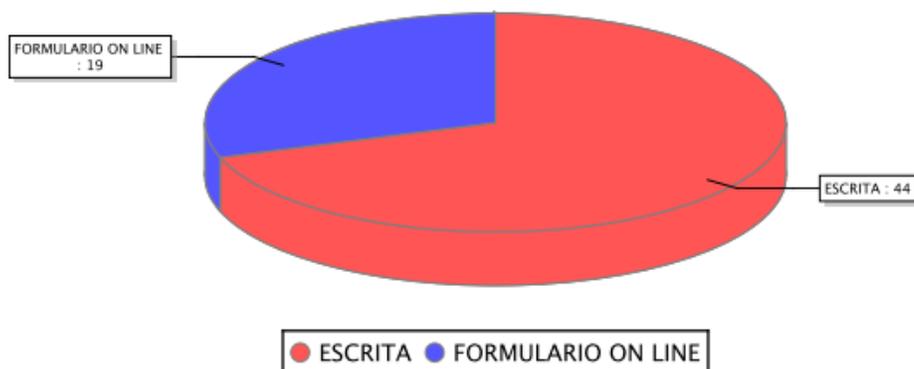
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DERECHO DE PETICION			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	44	69,8 %	
FORMULARIO ON LINE	19	30,2 %	
TOTALES		63	100 %



Se mantiene la misma constante de prelación en la instauración de Derechos de Petición por medio escrito con un porcentaje de 69,8%, 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:



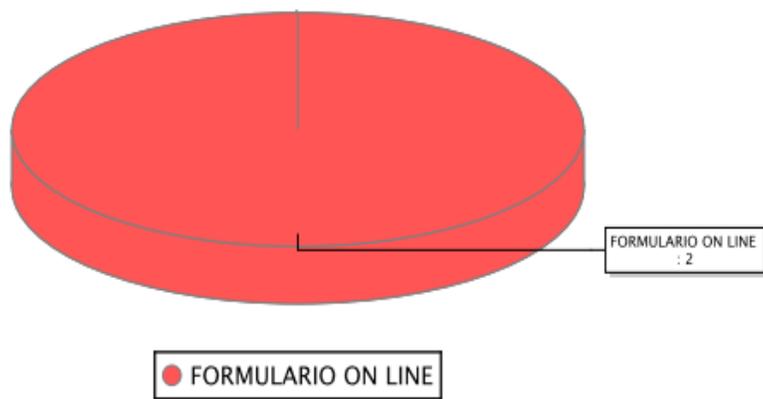
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DENUNCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
FORMULARIO ON LINE	2	100,0 %
TOTALES	2	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 100% se realizaron por formulario on line, del servicio de atención al ciudadano.

FELICITACIONES:



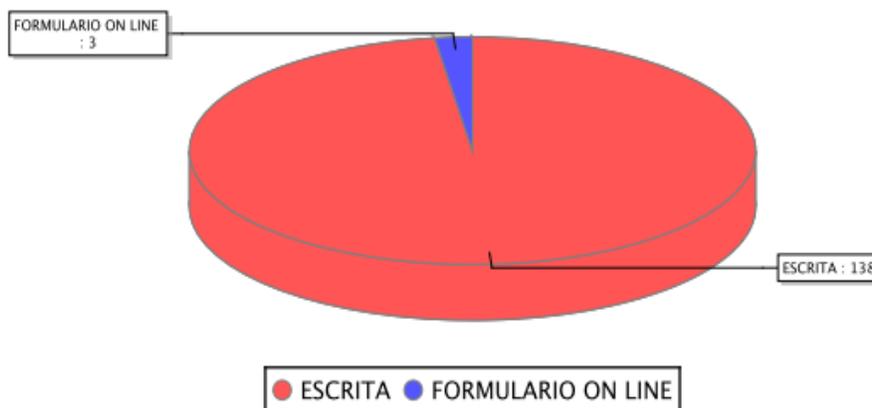
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017

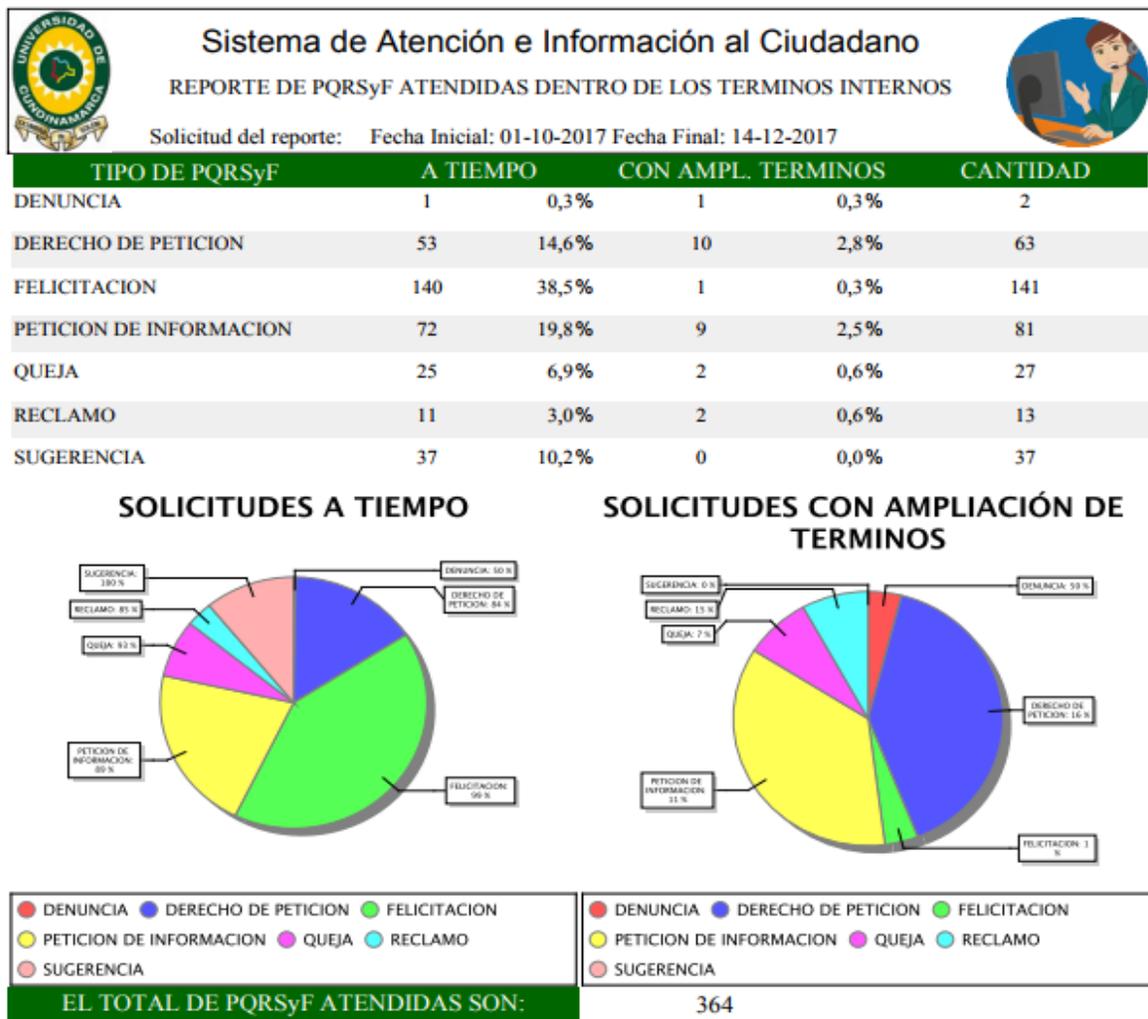


TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	138	97,9 %
FORMULARIO ON LINE	3	2,1 %
TOTALES	141	100 %



De acuerdo al asunto de las felicitaciones realizadas a la institución de recepción 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.

5. REPORTE DE PQRSyF DIRECCIONADAS



El Sistema de atención e información al Ciudadano recibió y direccionó eficazmente el 100% de las PQRSyF instauradas a la institución, de las cuales obtuvo respuestas a tiempo en un 93,13% correspondiente a 339 de las 364 instauradas durante el trimestre, 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. Por el contrario 25 solicitudes se le ampliaron términos de respuesta.

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: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017	
ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	34
CERRADA	341



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS

375

Del 100% de PQRSyD direccionadas a las dependencias el 90,93% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 9,06% quedaron abiertas ya que fueron radicadas al finalizar el trimestre 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: 01-10-2017 Fecha Final: 15-12-2017	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	7
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	12
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	3
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	5
GESTIÓN DOCENCIA	225
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	161
GESTIÓN DOCUMENTAL	19
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	21
GESTIÓN JURÍDICA	41
GESTIÓN FINANCIERA	75
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	42
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	97
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	4
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	37
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	15
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	4
GESTIÓN CALIDAD	13
GESTIÓN INVESTIGACION	7

Dentro del seguimiento que realiza el Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), una vez transcurrido el primer término de respuesta interno de las PQRSFyD enviadas a los funcionarios competentes de resolverlas, se realiza envío 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 trimestre se realizaron 788 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales el 28,55% de ellas se realizaron a gestión docencia dado la ampliación de términos de acuerdo a las necesidades de dicho proceso.

8. REPORTE DE CALIFICACION



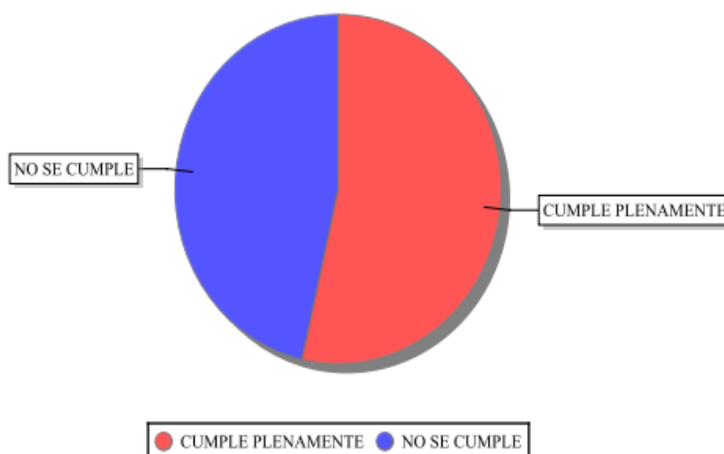
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2017 Fecha Final: 14-12-2017



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUMPLE PLENAMENTE	15	53,6 %
NO SE CUMPLE	13	46,4 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	28	100 %



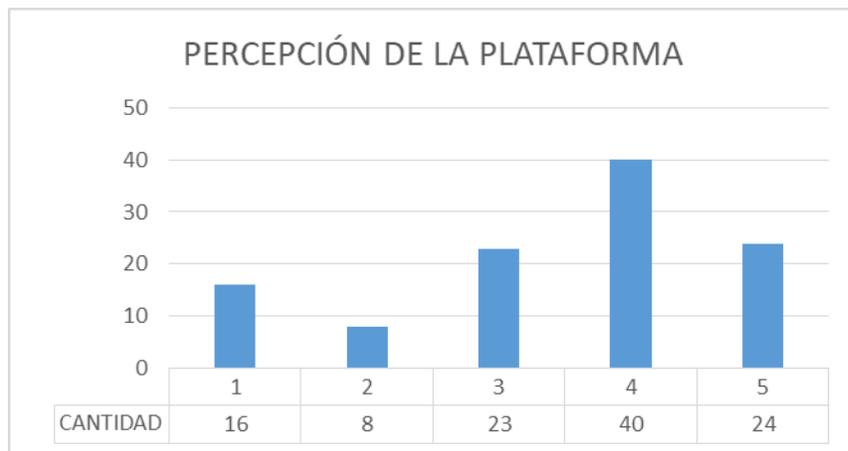
Dentro de las perspectivas de manejo de la oficina de Peticiones, quejas y reclamos se tiene a conocer la percepción del ciudadano en cuanto a la gestión que realiza esta dependencia en el tramite a cada uno de sus requerimientos, por lo anterior dispone de un link adjunto a la respuesta emitida por el área competente a cada ciudadano, donde evalúa la gestión del canal que cumple esta área y el resultado es del 53,6% de aceptación y conformidad con nuestros servicios.

8.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con la publicación y puesta en marcha de la encuesta de satisfacción que se dio a partir del 31 de octubre del presente año y con corte al 14 de diciembre de mismo, donde se quiere mirar el grado de satisfacción que tienen los usuarios hacia el proceso de servicio de atención al ciudadano y de la institución en general, de igual manera poder identificar como insumos la satisfacción o la insatisfacción de los usuarios como retroalimentación del sistema de mejoramiento y medición de la satisfacción del mismo.

De acuerdo a lo anterior, se presenta a continuación los resultados de esta medición; contando con una participación de 111 ciudadanos los cuales realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano:

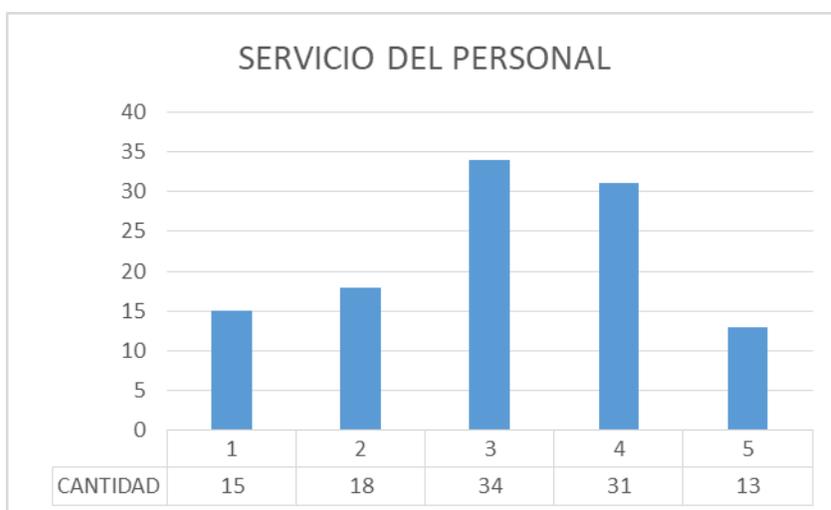
En la pregunta 1.¿Cómo le pareció la realización de su solicitud mediante el formulario online?



En la primera pregunta donde se le pide al ciudadano que califique como le parecieron la realización de su solicitud mediante el formulario online y basado en los resultados dados por los ciudadanos se refleja que los usuarios califican que se encuentran satisfechos y muy satisfechos en un 58% en el diligenciamiento del formulario online lo

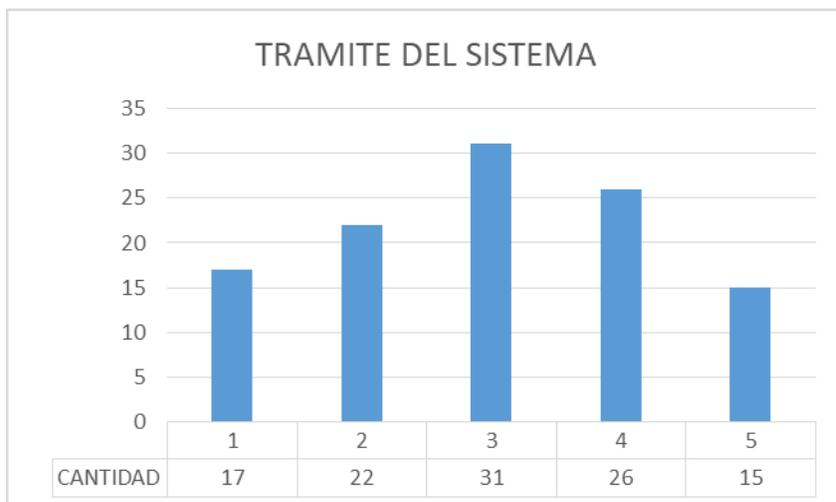
que quiere decir que la percepción del ingreso a la plataforma es buena, el cual se demuestra en la gráfica anterior.

En la pregunta 2 ¿La atención prestada por la Oficina de atención al Ciudadano, de manera personal o telefónica fue?



Referente a esta pregunta donde se le pide al ciudadano que evalúe la atención por parte de la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos, ellos manifiesta que la atención es normal y se encuentran también satisfechos, lo que quiere decir, que la mayoría de los ciudadanos están conforme con el servicio prestado vía telefónica y personal, sin embargo el porcentaje de servicio del personal se encuentra en un 40% lo que indica que se debe buscar estrategias en la prestación y calidad servicio.

En la pregunta 3. Sí recibió su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el sistema de atención e información del ciudadano (SAIC) y por correo electrónico, esta fue:



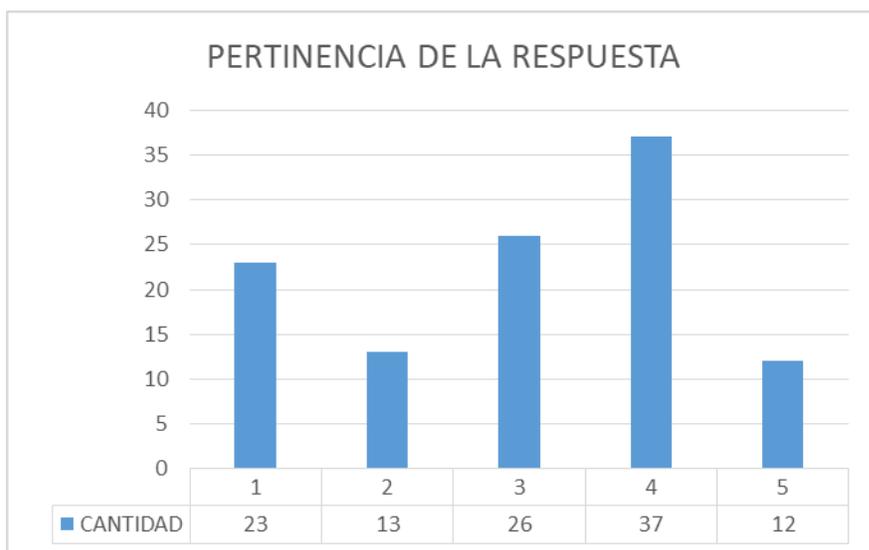
Referente a esta pregunta se busca identificar si el ciudadano recibía las notificaciones del trámite de la petición y el seguimiento de la misma hasta la respuesta, sin embargo, se debe replantear la pregunta ya que esta no nos da la información esperada, dado que nos muestra una calificación aceptable.

En la pregunta 4. La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dió 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).



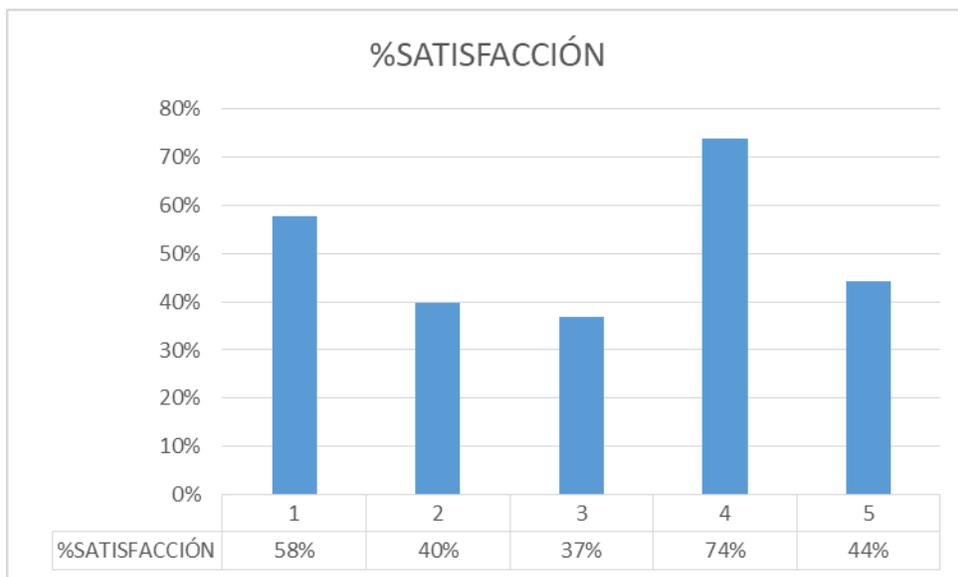
Teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015, y el procedimiento EPQP001 del proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, en la gráfica anterior se refleja que los ciudadanos se encuentran satisfechos con los tiempos establecidos para las peticiones y que la institución está cumpliendo a cabalidad con lo que establece dicha norma en cuanto a las respuestas emitidas por los funcionarios competentes de la Universidad de Cundinamarca, con un porcentaje del 74% de satisfacción.

En la pregunta 4. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca cumplió con satisfacción lo esperado por usted?



De acuerdo a esta pregunta donde se mira la satisfacción de las respuestas dadas por los funcionarios competentes de la Universidad, se ve reflejado en la gráfica que hay un alto grado de satisfacción en cuanto a la calificación de satisfecho, sin embargo, el porcentaje que resulta del análisis es de un 44%, lo que significa que se debe mejorar en las respuestas dadas por parte de los funcionarios a los ciudadanos.

PORCENTAJE DE SATISFACION



Aunque las diferentes preguntas de la encuesta nos muestra una calificación aceptable de los servicios prestado por parte de la oficina de peticiones, quejas y reclamos y también de la Universidad, cabe resaltar que los análisis porcentuales nos muestra un comportamiento bajo que significa que se debe establecer nuevas estrategias para mejora en cuanto al servicio, la comunicación, el análisis de fondo de las respuestas dadas por los funcionarios competentes.

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 este trimestre 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.

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, a partir del 31 de octubre del presente año y con corte al 14 de diciembre de mismo y teniendo en cuenta el análisis realizado se debe establecer estrategias institucionales en cuanto a:

- Mejorar los medios de comunicación de la institución,
- Concientizar a los funcionarios de la importancia de contestar el teléfono, teniendo en cuenta que las llamadas de los ciudadanos son importante para la institución y que estos necesitan acompañamiento en sus dudas, inquietudes o propuestas y que se asuman con actitud positiva para finalmente ser resueltas de manera clara y oportuna.

- Realizar un análisis de fondo de las respuestas dadas por parte de los funcionarios competentes.
- La importancia de dar un buen servicio y manejo de la información clara y concisa.
- Reevaluar el diseño de la página por parte de la oficina asesora de comunicaciones ya que los estudiantes y partes interesadas manifiesta no entender el manejo y búsqueda de la información publicada en la misma.
- En cuanto al chat interactivo se requiere una persona para que esté permanentemente atendiendo las solicitudes de los ciudadanos quienes utilizan este medio y ampliar cobertura de salas del mismo, con el fin de interactuar con las demás dependencias que tienen la información.

Por último, el presente informe da como insumo de información para el análisis y mejora continua que surge del comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias instauradas por los usuarios y hace parte esencial de planes de mejora propios a los procesos y a la institución.

Cordialmente

SONIA AREVALO VALDES
Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

26-4.1