

**INFORME DE GESTION**  
**DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA**  
**PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2018**

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](http://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](http://www.ucundinamarca.edu.co) en el horario laboral de 08:00 am. a 12:00m y de 2:00pm. a 6:00pm días hábiles de lunes a viernes.
- Correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto: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 ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2018

Sistema de Atención e Información al Ciudadano



Reporte PQRSyF

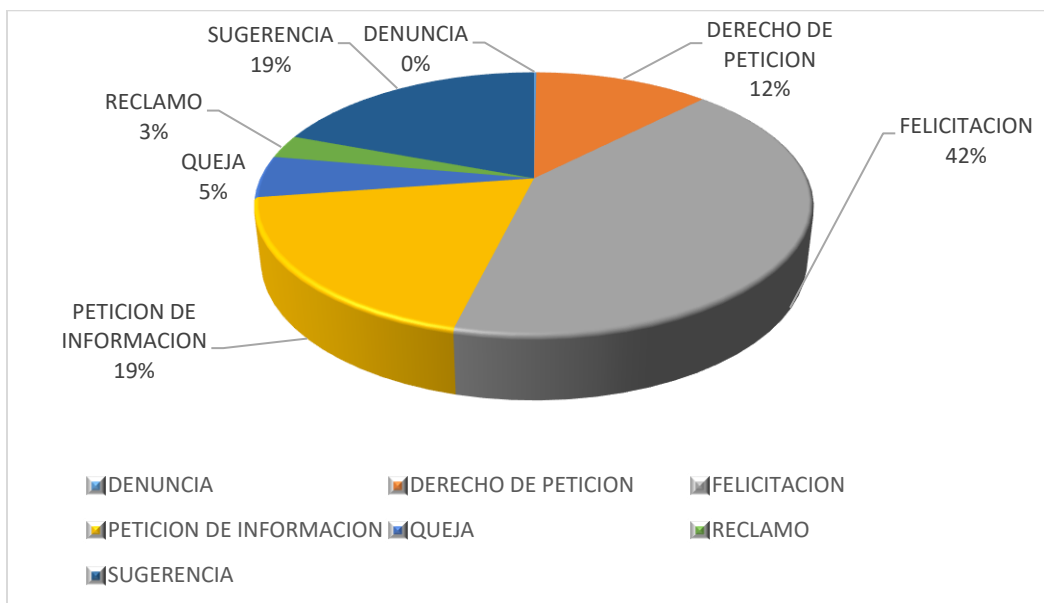
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES



Solicitud del  
reporte:

Fecha Inicial: 01-01-2018 Fecha Final: 31-03-2018

PQRSyF	TOTAL	PORCENTA JE
DENUNCIA	1	0,16 %
DERECHO DE PETICION	76	12,22 %
FELICITACION	258	41,48 %
PETICION DE INFORMACION	117	18,81 %
QUEJA	32	5,14 %
RECLAMO	18	2,89 %
SUGERENCIA	120	19,29 %
<b>TOTALES</b>	<b>622</b>	<b>100</b>



Durante este trimestre analizado se recibieron 622 PQRSFyD 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 Felicitaciones con un 41.48% correspondiente a 258 formatos encontrados en la apertura de los 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 y del compromiso institucional de la alta dirección de la institución y las mejoras que se ha realizado en pro del desarrollo de la academia. Seguido del 18,81% en las solicitudes de Peticiones de Información correspondiente a 117 peticiones de acuerdo al total de las presentadas, la cuales están relacionadas con los procesos de inscripción, registro de materias, certificados laborales, liquidaciones de matrículas, entre otros.

Por otra parte, se da mediante el presente cuadro el comportamiento de las PQRSFyD tomando los trimestres de diferentes años como comparativo, en donde se ve reflejado que dependiendo el tiempo y la situación que se presente se da la cantidad de manifestaciones.

TIPO DE PETICION	4TO TRIMESTRE DE 2016	4TO TRIMESTRE DE 2017	1r TRIMESTRE DE 2017	1r TRIMESTRE DE 2018
QUEJAS Y RECLAMOS	78	37	48	50
DERECHOS DE PETICION	116	48	108	76
SUGERENCIAS	9	33	3	120
FELICITACIONES	63	142	7	258
PETICIONES DE INFORMACION	235	80	150	117
DENUNCIAS			4	1
TOTAL	501	340	320	622

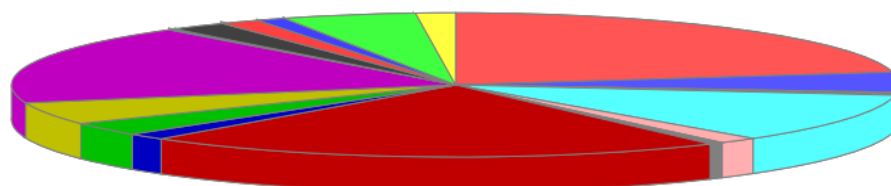
## 2. REPORTE DE PQRSFyD POR PROCESOS

PROCESOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	%
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL		10	99	6	2		37	154	23.80%
GESTIÓN APOYO ACADEMICO			108			1	43	152	23.49%
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE		29	27	28	19	9	9	121	18.70%
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO		8	1	38	6	3	2	58	8.96%
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		4	11	6	1		8	30	4.64%
GESTIÓN FINANCIERA		6	2	12	1	4		25	3.86%
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA			4	4	2	1	12	23	3.55%
GESTIÓN DOCUMENTAL		4	14	4				22	3.40%
RECHAZADAS		7		3	1			11	1.70%
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		5		4		1		10	1.55%
GESTIÓN JURIDICA		8						8	1.24%
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		2	1	2	1		1	7	1.08%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		2		6				8	1.24%
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			2	5				7	1.08%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES			3				1	4	0.62%
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	1			1				2	0.31%
GESTIÓN CONTROL INTERNO		2						2	0.31%
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA			1	1				2	0.31%
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				1				1	0.15%
TOTAL GENERAL	1	88	273	121	33	19	114	647	

TOTAL GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS

647

100 %




- GESTIÓN APOYO ACADEMICO ● GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO
- GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN ● GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
- GESTIÓN CONTROL INTERNO ● GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO ● GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
- GESTIÓN DE COMUNICACIONES ● GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL
- GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ● GESTIÓN DOCUMENTAL ● GESTIÓN FINANCIERA
- GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE ● GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA ● GESTIÓN JURÍDICA
- GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES
- GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ● GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA ● SIN PROCESO

Teniendo en cuenta el cuadro y la gráfica anterior donde se describe el movimiento del trimestre de forma específica por tipo de PQRSFyD y por cada proceso asignada, con un resultado porcentual de la cantidad de requerimientos, donde se evidencia que Gestión Planeación Institucional mantiene la constante de mayor cantidad de requerimientos con un total de 154, equivalente al 23,80% de los cuales 99 de ellos correspondieron a Felicitaciones, hallados en buzones de sugerencias y felicitaciones de Sede, Seccionales, y Extensiones. Seguido con 152 requerimientos está el proceso de Gestión Apoyo académico, correspondientes en su gran mayoría a felicitaciones con un total de 108 formatos.

También se encuentra el proceso gestión de formación y aprendizaje con 121 requerimientos correspondientes en su gran mayoría a derechos de petición, felicitaciones, peticiones de información y quejas.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

**PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2018**




**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

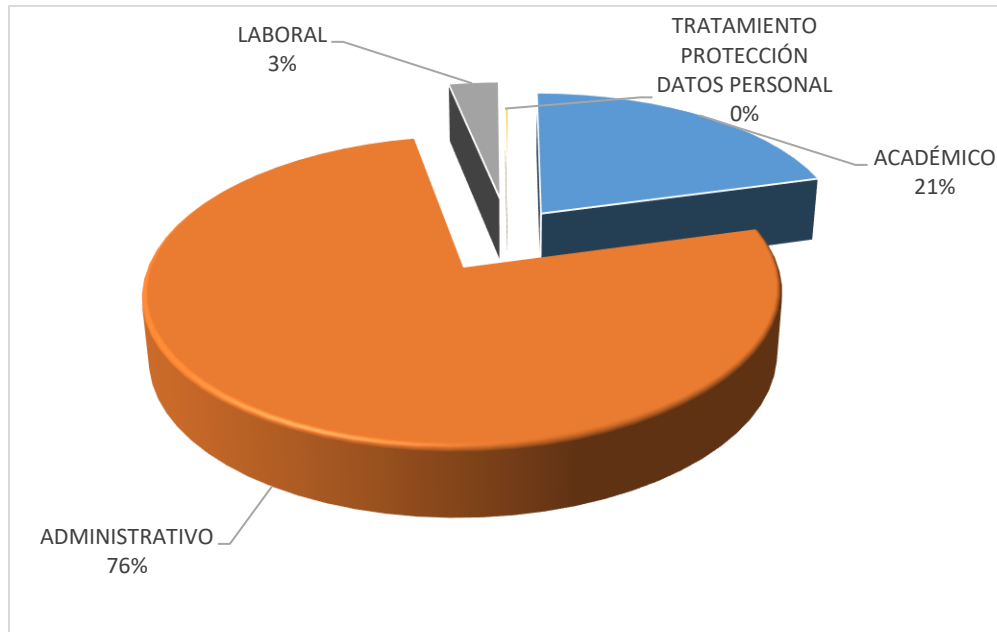
TODOS LOS ASUNTOS

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Solicitud del reporte:    Fecha Inicial: 01-01-2018 Fecha Final: 31-03-2018



ASUNTO	Total	%
ADMINISTRATIVO	473	76.05%
ACADÉMICO	129	20.74%
LABORAL	19	3.05%
TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	1	0.16%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>622</b>	



Con respecto a la gráfica anterior, se refleja que el resultado arrojado dentro del análisis realizado para este trimestre, se evidencia que el asunto con mayor porcentaje sigue siendo el asunto ADMINISTRATIVO con 473 requerimientos con un porcentaje del 76% de PQRSFyD generadas por los ciudadanos, el cual corresponde en su mayoría a felicitaciones con 255, sugerencias 114, derechos de petición 44, peticiones de información 36, quejas 16 y reclamos 8.

De igual manera el asunto ACADEMICO presenta un porcentaje de 21%, donde se indica que la mayoría están relacionadas con las peticiones de información con un total de 70, Derechos de petición 27 y quejas 15 las cuales abarcan la totalidad de las solicitudes.

Y el asunto LABORAL que corresponde a un 3.05%, demostrándose que son pocas las solicitudes que llegan relacionadas a este asunto.

Por otra parte, se detallara de forma específica y por tipo de PQRSFyD, cuáles son las más reiterativas y que se requiera de un plan de mejora:

ASUNTO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	%	PARETO
REGISTRO DE MATERIAS	9	18%	18%
HORARIOS	8	16%	34%
COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIOS	6	12%	46%
PROCESOS DE GRADO	3	6%	52%
CARNETIZACION	3	6%	58%
LIQUIDACION DE MATRICULA	3	6%	64%
CORREO INSTITUCIONAL	2	4%	68%

ASUNTO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	%	PARETO
PAGO CONTRATOS	2	4%	72%
NOTAS	2	4%	76%
PROCESOS ACADEMICOS	1	2%	78%
PAGOS DE MATRICULAS	1	2%	80%
SERVICIO DE BIBLIOTECA VIRTUAL	1	2%	82%
CRONOGRAMA TRABAJO DE GRADO	1	2%	84%
PRACTICAS EMPRESARIALES	1	2%	86%
REGISTRO AULAS VIRTUALES	1	2%	88%
DEVOLUCIONES	1	2%	90%
INCONVENIENTE FIRMAS DIPLOMA DE GRADO	1	2%	92%
INCUMPLIMIENTO DE HABEAS DATA	1	2%	94%
IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	1	2%	96%
OPTIMIZAR INFRAESTRUCTURA	1	2%	98%
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	50	100%	

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, donde se clasifican por tipificación las quejas y reclamos, dadas para el primer trimestre de 2018, que corresponde al 1 de enero al 31 de marzo del presente año, del cual se hace un análisis donde se refleja que los requerimiento más reiterativos tiene que ver con el registro de materias con un 18%, horarios con el 16%, comportamiento inadecuado de funcionarios con un 12%, procesos de grado, carnetización y liquidación de matrícula con un 6%, correo institucional, pago de contratos y notas con un 4%, entre otros.

De acuerdo a lo anterior y siguiendo lo establecido por el procedimiento SACP001 en cuanto a la recepción, análisis y trámite de la petición instaurada por el ciudadano, las cuales son atendidas dentro de los términos establecidos según la ley y por el área competente, para lo cual se detalla a continuación las quejas y reclamos por área y tipificación:

AREA	TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Biblioteca	SERVICIO DE BIBLIOTECA VIRTUAL	1
dirección de Bienestar Universitario	IMPLEMENTOS DEPORTIVOS	1
Dirección de posgrado	NOTAS	1
proyectos especiales y relaciones interinstitucionales	PAGO CONTRATOS	1
Sistemas y Tecnología	CORREO INSTITUCIONAL	2
	INCUMPLIMIENTO DE HABEAS DATA	1
Ciencias del deporte y la Educación Física	REGISTRO DE MATERIAS	7
	COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIOS	3
	HORARIOS	1
Contaduría Publica	HORARIOS	1
	COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIOS	1



AREA	TIPIFICACIÓN	CANTIDAD
Ingeniería Industrial	REGISTRO DE MATERIAS	1
	COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIOS	1
Psicología	PROCESOS ACADEMICOS	1
Dirección de seccionales y Extensiones	OPTIMIZAR INFRAESTRUCTURA	1
	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	1
Facultad Ciencias Administrativas, Económicas y Contables	PROCESOS DE GRADO	1
	CRONOGRAMA TRABAJO DE GRADO	1
Facultad Agropecuaria	PRACTICAS EMPRESARIALES	1
	NOTAS	1
Facultad de Ingeniería	HORARIOS	5
Admisiones y Registro	CARNETIZACION	3
	PROCESOS DE GRADO	2
	INCONVENIENTE FIRMAS DIPLOMA DE GRADO	1
	DEVOLUCIONES	1
	REGISTRO DE MATERIAS	1
	HORARIOS	1
Educación virtual y a distancia	REGISTRO AULAS VIRTUALES	1
Tesorería	LIQUIDACION DE MATRICULA	3
	PAGOS DE MATRICULAS	1
	PAGO CONTRATOS	1
Recursos físicos y servicios generales	COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIOS	1

ASUNTO: SUGERENCIAS	TOTAL	%	PARETO
OPTIMIZAR INTERNET	33	27.50%	27.50%
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	11	9.17%	36.67%
OPTIMIZAR RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	9	7.50%	44.17%
COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIOS	9	7.50%	51.67%
PRESTACION DE SERVICIO	4	3.33%	55.00%
PROGRAMAS SOCIO ECONOMICOS	4	3.33%	58.33%
SERVICIO DE PAPELERIAS	3	2.50%	60.83%
ADECUACION DE INFRAESTRUCTURA	3	2.50%	63.33%
AMPLIAR COBERTURA EN HORARIOS	3	2.50%	65.83%
AMPLIAR PERSONAL EN BIBLIOTECA	2	1.67%	67.50%
REUBICACION DE SALON	2	1.67%	69.17%
PRESTAMO DE LIBROS	2	1.67%	70.83%
CARNETIZACION	2	1.67%	72.50%
MEJORAR PRESTAMO DE COMPUTADORES	2	1.67%	74.17%
AMPLIAR COBERTURA DE HORNOS	2	1.67%	75.83%
MEJORAR INFRAESTRUCTURA BIBLIOTECA	2	1.67%	77.50%
INCONFORMIDAD CERTIFICADOS DE CAPACIACION	2	1.67%	79.17%
PAGOS MULTAS	1	0.83%	80.00%

ASUNTO: SUGERENCIAS	TOTAL	%	PARETO
CONTROL EN LOS LABORATORIOS	1	0.83%	80.83%
PROMOCION EVENTOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0.83%	81.67%
DOTACION DEPORTIVA	1	0.83%	82.50%
AMPLIAR PRESTAMO SALAS	1	0.83%	83.33%
ESTRATEGIAS DE COMPORTAMIENTO EN LA BIBLIOTECA	1	0.83%	84.17%
CLARIDAD RUTAS DE EMERGENCIAS	1	0.83%	85.00%
AMPLIAR COBERTURA EN SALAS	1	0.83%	85.83%
REUBICACION DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	1	0.83%	86.67%
INTERACCION ENTRE SEDES	1	0.83%	87.50%
CONVENIOS DE PASANTIAS	1	0.83%	88.33%
MANTENIMIENTO DE COMPUTOS	1	0.83%	89.17%
AMPLIAR SOTFWARE	1	0.83%	90.00%
AMPLIAR OFERTA ACADEMICA	1	0.83%	90.83%
AJUSTE MALLA CURRICULAR	1	0.83%	91.67%
MANTENIMIENTO INTERNET	1	0.83%	92.50%
COBERTURA SALAS AUDIVISUALES	1	0.83%	93.33%
AMPLIAR PERSONAL EN AYUDAS EDUCATIVAS	1	0.83%	94.17%
REGISTRO DE MATERIAS	1	0.83%	95.00%
AMPLIAR COBERTURA DE COMPUTADORES Y LIBROS	1	0.83%	95.83%
AMPLIACION DE SERVICIOS	1	0.83%	96.67%
OFERTA ACADEMICA VIRTUAL	1	0.83%	97.50%
SOLICITUD ELEMENTOS DE ASEO	1	0.83%	98.33%
OFERTA TECNOLOGICA	1	0.83%	99.17%
OPTIMIZAR PLATAFORMA	1	0.83%	100.00%
TOTAL GENERAL	120	100.00%	

De acuerdo a la apertura de los buzones de Felicitaciones y Sugerencias los cuales se dieron para el tercero y cuarto Trimestre de 2017, y según el resultado de la clasificación y organización de los formatos se encontraron las siguientes sugerencias dadas por los estudiantes y comunidad en general, de las cuales son reiterativas optimización del internet, mantenimiento de infraestructura, optimizar recursos bibliográficos, comportamiento inadecuado de funcionarios, prestación de servicio, programas socioeconómicos, servicios de papelería, adecuación de infraestructura, ampliación de horarios entre otros, los cuales están evidenciados en el anterior cuadro y se han informado a los procesos que tiene que ver mediante el aplicativo SAIC (Sistema de atención e Información al Ciudadano), con el fin de tenerse en cuenta como una mejora a la institución.

ASUNTO: DERECHO DE PETICION	TOTAL	%	PARETO
REGISTRO DE MATERIAS	7	9%	9%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	6	8%	17%
PAGO CONTRATOS	5	7%	24%
EXONERACION DERECHO DE GRADO	5	7%	30%
COPIAS CONTRATOS	3	4%	34%
PROCESOS ACADEMICOS	3	4%	38%

ASUNTO: DERECHO DE PETICION	TOTAL	%	PARETO
DEVOLUCIONES	3	4%	42%
CERTIFICADOS LABORALES	2	3%	45%
HORARIO LABORAL DOCENTE	2	3%	47%
COPIAS AUTENTICADAS	2	3%	50%
CERTIFICADO LABORAL	2	3%	53%
NOTAS	2	3%	55%
HORARIOS	2	3%	58%
PAGOS A CONTRATISTAS	1	1%	59%
PROCESOS DE EXONERACION	1	1%	61%
PROCESO DE EXONERACION	1	1%	62%
DEUDA FONDO DE PENSIONES	1	1%	63%
REPROGRAMACION AUDIENCIA	1	1%	64%
DEVOLUCION RETENCION	1	1%	66%
POLIZA ESTUDIANTIL	1	1%	67%
AUDITORIOS HUMANIDADES	1	1%	68%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	1%	70%
DIFICULTAD EN DESARROLLO TRABAJO DE GRADO	1	1%	71%
REINTEGRO RETENCION	1	1%	72%
CAMBIO DIRECTOR PROYECTO DE GRADO	1	1%	74%
COPIAS DOCUMENTOS	1	1%	75%
CITACION AUDIENCIA	1	1%	76%
PAGOS DE MATRICULAS	1	1%	78%
COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIOS	1	1%	79%
PROCESO DE ADMISION	1	1%	80%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	1%	82%
PROCESO DE HOMOLOGACION	1	1%	83%
ASIGNACION LUGAR DE PRACTICAS	1	1%	84%
CANCELACION DEUDA	1	1%	86%
INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO	1	1%	87%
CARNETIZACION	1	1%	88%
LIQUIDACION DE CONTRATO	1	1%	89%
RENDICION DE CUENTAS BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1%	91%
COPIA AUTENTICADAS	1	1%	92%
SEGUNDO EVALUADOR TRABAJO DE GRADO	1	1%	93%
OPCIONES DE GRADO	1	1%	95%
COPIA DE DOCUMENTOS	1	1%	96%
SOLICITUD DESCUENTO LIBRANZA	1	1%	97%
IMPACTO PARO ESTUDIANTIL	1	1%	99%
INCONSISTENCIA EN PASANTIAS	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	76	100%	

Con respecto a los derechos de petición, que han sido instaurados por los ciudadanos a la institución, y que se han radicado por las oficinas de correspondencia en su gran mayoría, resueltos por las área competente dentro de los cuales los más reiterativos están registro de materia, solicitud de documentos, pagos contratos, exoneraciones trabajo de grado, copias de contratos, procesos académicos, devoluciones, entre otros.

ASUNTO: DENUNCIA	Total
COMPORTAMIENTO INADECUADO DE FUNCIONARIOS	1
TOTAL GENERAL	1

Aunque son muy pocas las denuncias que se presentan hacia la institución; para este trimestre se generó una que tiene que ver con el comportamiento de un funcionario.

ASUNTO: FELICITACIONES	EXTENSIÓN FACATATIVÁ	EXTENSIÓN SOACHA	SECCIONAL GIRARDOT	SEDE FUSAGASUGÁ	TOTAL
COMPROMISO INSTITUCIONAL	13	133	24		170
COMPROMISO INSTITUCIONAL BIBLIOTECA		21	9		30
COMPROMISO INSTITUCIONAL CORRESPONDENCIA		9			9
COMPROMISO INSTITUCIONAL CENTRO DE COMPUTO		9			9
COMPROMISO INSTITUCIONAL BIENESTAR UNIVERSITARIO	1		7		8
COMPROMISO INSTITUCIONAL AUDIVISUALES		7			7
COMPROMISO INSTITUCIONAL SISTEMAS		7			7
COMPROMISO INSTITUCIONAL DOCENTE		3			3
COMPROMISO INSTITUCIONAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		3			3
INFRAESTRUCTURA ADECUADA		2			2
COMPROMISO INSTITUCIONAL GRADUADOS		2			2
COMPROMISO INSTITUCIONAL COMUNICACIONES			2		2
COMPROMISO INSTITUCIONAL SERVICIOS GENERALES				1	1
COMPROMISO INSTITUCIONAL GESTION DOCUMENTAL				1	1
COMPROMISO INSTITUCIONAL ADMISIONES Y REGISTRO		1			1
COMPROMISO INSTITUCIONAL PROG. CIENCIAS DEL DEPORTE		1			1
COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO		1			1
COMPROMISO INSTITUCIONAL TESORERIA				1	1
TOTAL GENERAL	14	199	42	3	258

Mediante el procedimiento SACP002 que hace referencia a los buzones de sugerencias y felicitaciones, en donde los estudiantes y comunidad en general manifiestan y resaltan el compromiso de los funcionarios hacia la institución de acuerdo a los formatos donde seleccionan las felicitaciones, el cual se ve reflejado en el cuadro anterior, siendo la Extensión de Soacha una de las pioneras en utilizar este medio.

ASUNTO: DERECHO DE PETICION	TOTAL	%	PARETO
PROCESO DE INSCRIPCION	15	12.82%	12.82%
REGISTRO DE MATERIAS	9	7.69%	20.51%
CERTIFICADOS LABORALES	7	5.98%	26.50%
LIQUIDACION DE MATRICULA	7	5.98%	32.48%
SOLICITUD DE INFORMACION	5	4.27%	36.75%
PROCESOS DE MATRICULA	5	4.27%	41.03%
PROCESOS DE GRADO	5	4.27%	45.30%
COPIAS AUTENTICADAS	4	3.42%	48.72%
PROCESOS DE HOMOLOGACION	4	3.42%	52.14%
PROCESOS ACADEMICOS	4	3.42%	55.56%

ASUNTO: DERECHO DE PETICION	TOTAL	%	PARETO
VERIFICACION ACADEMICA Y DE TITULOS	4	3.42%	58.97%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	2.56%	61.54%
PAGO CONVENIO META	3	2.56%	64.10%
MATRICULA PRIMER SEMESTRE	3	2.56%	66.67%
PROCESOS DE INDUCCION	3	2.56%	69.23%
CARNETIZACION	3	2.56%	71.79%
DEVOLUCIONES	2	1.71%	73.50%
PLATAFORMA INSTITUCIONAL	2	1.71%	75.21%
CRONOGRAMA TRABAJO DE GRADO	1	0.85%	76.07%
INFORMACION DE PROGRAMAS	1	0.85%	76.92%
GRUPOS DE INVESTIGACION	1	0.85%	77.78%
OPCIONES DE GRADO	1	0.85%	78.63%
CAMBIO DE JORNADA	1	0.85%	79.49%
PAGO BONO PENSIONAL	1	0.85%	80.34%
DIFICULTAD PLATAFORMA INSTITUCION	1	0.85%	81.20%
CONCILIACION INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	1	0.85%	82.05%
SOLICITUD CONTANCIA DE ESTUDIO	1	0.85%	82.91%
PAGOS DE MATRICULAS	1	0.85%	83.76%
SOLICITUD LABORAL	1	0.85%	84.62%
AULAS VIRTUALES	1	0.85%	85.47%
CITACION INVESTIGACION DISCIPLINARIA	1	0.85%	86.32%
PRACTICAS ACADEMICAS	1	0.85%	87.18%
CERTIFICADO DE NOTAS	1	0.85%	88.03%
PROCESO DE BECAS	1	0.85%	88.89%
PROGRAMAS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0.85%	89.74%
BECAS POR RECURSOS	1	0.85%	90.60%
SERVICIO	1	0.85%	91.45%
PROCESO DE RECLAFICACION DOCENTE	1	0.85%	92.31%
SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL	1	0.85%	93.16%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	0.85%	94.02%
INICIO DE CLASE	1	0.85%	94.87%
COPIAS CUENTA DE COBRO	1	0.85%	95.73%
TRASLADO DOCENTE TRABAJO DE GRADO	1	0.85%	96.58%
PROCESOS DE ADMISION	1	0.85%	97.44%
PAGO CONTRATO	1	0.85%	98.29%
PROCESOS DE CONTRATACION	1	0.85%	99.15%
CORREO ELECTRONICO	1	0.85%	100.00%
TOTAL GENERAL	117	100.00%	

Teniendo en cuenta las peticiones de información reflejadas en el cuadro anterior, se puede decir que las consultas con más reiterativo para este periodo son en su mayoría las que


tienen que ver con los procesos de inscripción, de registro de materias, certificados laborales, liquidación de matrículas, solicitud de información de convenios, programas de bienestar Universitario, correo institucional, procesos de matrícula, procesos de grado, entre otros, los cuales pueden ser insumo en preguntas frecuentes y en publicidad.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

TIPO DE RADICADO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL
DENUNCIA		1		1
DERECHO DE PETICION	3	51	22	76
FELICITACION		255	3	258
PETICION DE INFORMACION	14	17	86	117
QUEJA	1	1	30	32
RECLAMO	2		16	18
SUGERENCIA		113	7	120
TOTAL GENERAL	20	438	164	622
PORCENTAJE	3%	70%	26%	100%

Según lo evidenciado en el cuadro anterior, para este trimestre uno de los medios más utilizado por los ciudadanos es el escrito, con un porcentaje de usabilidad del 70%, esto se dio por la apertura de los buzones del tercero y cuarto trimestre de 2017, con el diligenciamiento de 378 formatos los cuales se encontraron en los buzones de sugerencias y felicitaciones, y se dio trámite mediante el aplicativo SAIC ( Sistema de Atención e Información al Ciudadano), en el primer trimestre de 2018, seguido por 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 26%, donde predomina las solicitudes de petición de información.


## 5. REPORTE DE PQRSyF DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

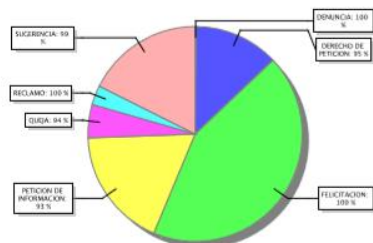
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2018 Fecha Final: 31-03-2018

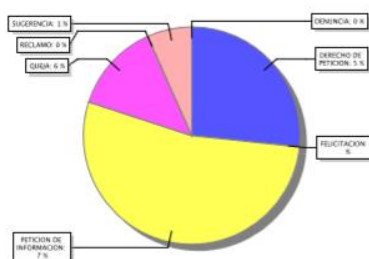


TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO	CON AMPL. TERMINOS	CANTIDAD
DENUNCIA	1	0	1
DERECHO DE PETICION	79	4	83
FELICITACION	268	0	268
PETICION DE INFORMACION	112	8	120
QUEJA	31	2	33
RECLAMO	18	0	18
SUGERENCIA	109	1	110

**SOLICITUDES A TIEMPO**



**SOLICITUDES CON AMPLIACIÓN DE TERMINOS**



El Sistema de atención e información al Ciudadano recibió y direccionó eficazmente el 100% de las PQRSyD instauradas a la institución, de las cuales obtuvo respuestas a tiempo en un 97,6% correspondiente a 618 y un 2,4% se le ampliaron términos de respuesta por requerimiento del área competente, teniendo en cuenta los términos internos de los procedimientos de la oficina de Peticiones, quejas y reclamos y 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: 01-01-2018 Fecha Final: 31-03-2018



ESTADO DE LAS PQRSyD	CANTIDAD
ABIERTAS	23
CERRADAS	599



Del 100% de PQRSFyD direccionadas a las dependencias el 96% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 4% quedaron abiertas ya que fueron radicadas al finalizar el trimestre para su respectivo análisis y respuesta del área competente o en su defecto para la ampliación de 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: 01-01-2018 Fecha Final: 31-03-2018 	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	144
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	12
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
GESTIÓN CONTROL INTERNO	1
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	4
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	197
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	252
GESTIÓN DOCUMENTAL	78
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	88
GESTIÓN JURÍDICA	114
GESTIÓN FINANCIERA	116
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	2
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	82
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	46
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	47
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	151
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	33

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 trimestre se realizaron 1378 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales el 18,28% de ellas se realizaron a gestión planeación institucional.

## 8. REPORTE DE CALIFICACION

	<b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> REPORTE DE CALIFICACIÓN	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2018 Fecha Final: 31-03-2018		

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	53	72%
NO SE CUMPLE	21	28%
TOTAL GENERAL	74	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 72% de aceptación y conformidad con nuestros servicios.

Sin embargo el 28% restante que no se encuentra satisfecha, manifiestan que la respuesta dada no soluciono su problema y que no es coherente con lo solicitado.

## **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 amplio el horario del chat interactivo para que los ciudadanos puedan solicitar información, dando respuesta inmediata a las inquietudes de manera eficaz.

Este 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