

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA
PERIODO 01 DE MARZO AL 30 DE JUNIO DEL 2018

Durante el trimestre analizado, la gestión realizada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 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 SACP01** 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:

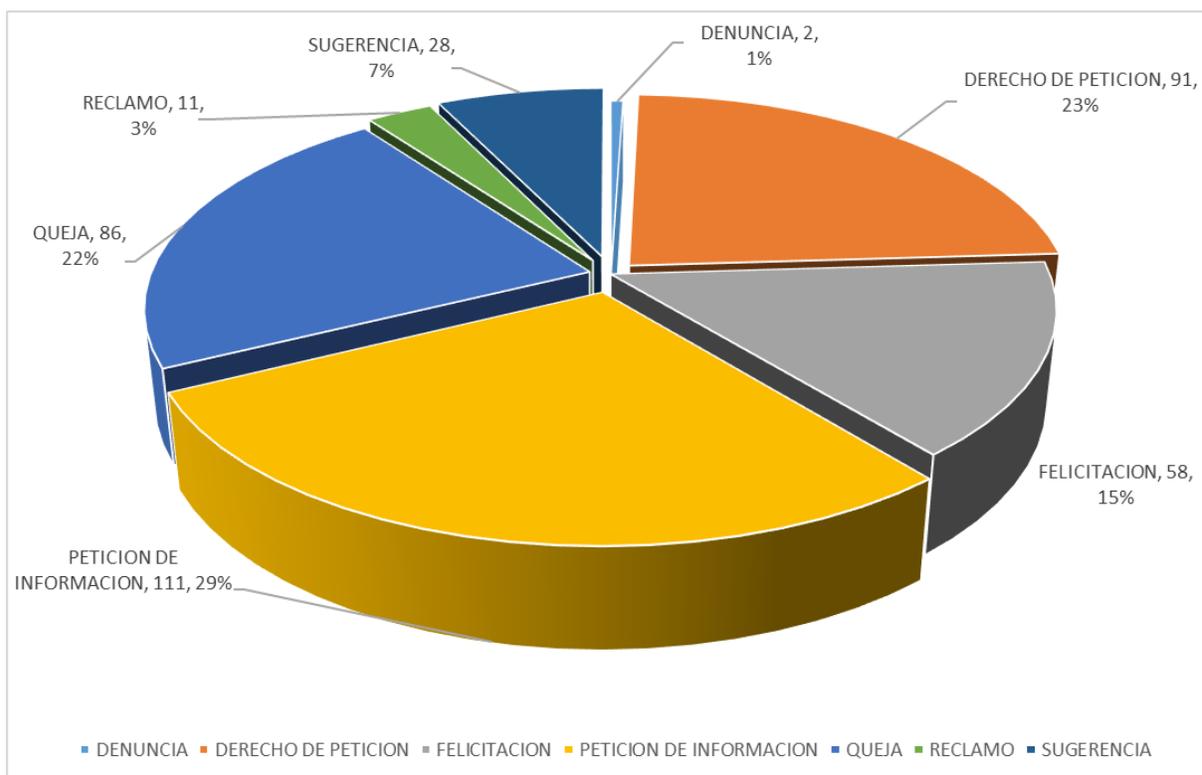
- De manera personalizada y verbal oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.
- Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones, para manifestaciones escritas.
- Línea gratuita de atención telefónica 018000976000.
- A través de la página web www.ucundinamarca.edu.co - Link Atención al 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 y de 2:00pm. a 6:00pm días hábiles de lunes a viernes.
- 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 del área competente quien se responsabilizara en dar la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y normas internas 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 ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2018

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano Reporte PQRSyF INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2018 Fecha Final: 30-06-2018		
PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA	2	0,52 %
DERECHO DE PETICION	91	23,51 %
FELICITACION	58	14,99 %
PETICION DE INFORMACION	111	28,68 %
QUEJA	86	22,22 %
RECLAMO	11	2,84 %
SUGERENCIA	28	7,24 %
TOTALES		387 100



Grafica 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

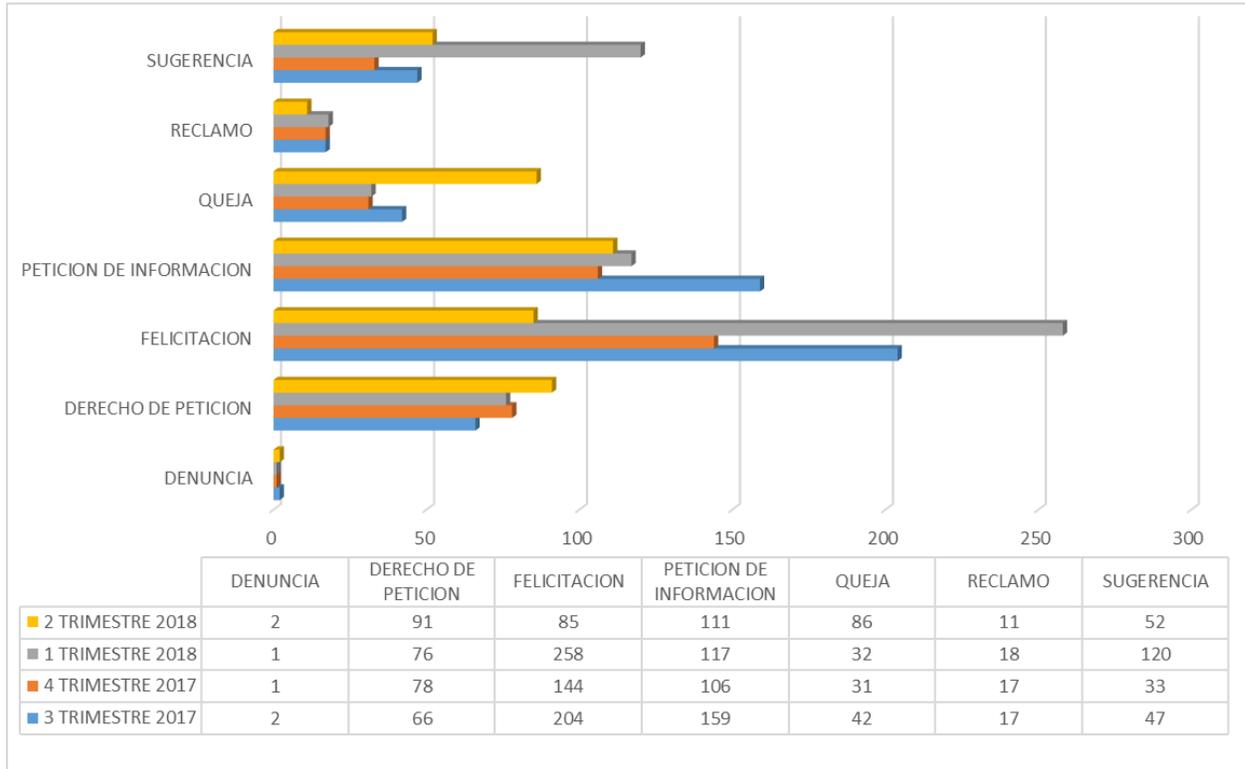
Durante este trimestre analizado, se recibieron 387 PQRSFyD por el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), gestionadas el 100% de ellas por la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, que sirve de canal en la recepción, trámite y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas.

Dentro de este análisis se encontró que para este trimestre la incidencia más alta se presentó en las solicitudes de Petición de Información con un 28.68% correspondiente a 111 peticiones en su mayoría radicadas por formulario on line y medio escrito mediante las oficinas de correspondencias de la institución, donde requerían información con respecto a los procesos de inscripción, matrícula, oferta académica, descuentos electorales, verificaciones académicas, certificaciones laborales, entre otros.

Seguido con un 23,51% en las solicitudes de derecho de petición correspondiente a 91 solicitud, la cuales están relacionadas con certificados laborales para tramites de pensión, descuentos, liquidaciones y pagos de matrícula, solicitud de documentos y autenticaciones, procesos académicos, de matrícula entre otros.

También se encuentra con un alto porcentaje las quejas con el 22,22% que corresponde a 86 solicitudes entre las cuales manifiestan inconformidad con la metodología de aprendizaje y enseñanza donde está integrado el comportamiento del docente, método de enseñanza del mismo, sin embargo, esta situación se presentó a raíz del paro estudiantil que duro más de un mes y que hizo que aumentara esta tipificación, también esta las calificaciones, servicio y compra de material bibliográfico, entre otros.

En relación a lo anterior, se presenta grafica donde se puede identificar cual ha sido el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, durante el periodo comprendido segundo periodo de 2017 al segundo periodo de 2018.



Grafica 2

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta grafica se puede identificar el comportamiento de las peticiones que realizaron la ciudadanía hacia la institución, el cual han sido muy variable teniendo en cuenta los trimestre y las situaciones que se presenta en cada uno de ellos, para el trimestre comprendido entre el mes de abril a junio de 2018, se dio un aumento en los derechos de petición y en las quejas, dado la situación del paro estudiantil.

2. REPORTE DE PQRSFyD POR PROCESOS

PROCESO	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	%
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	24	26	28	59	7	6	150	36.14%
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	6		40			3	49	11.81%
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	8	25	5	1		7	46	11.08%
GESTIÓN FINANCIERA	8	9	19	2	2	1	41	9.88%
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN		1	4			23	28	6.75%
GESTIÓN DOCUMENTAL	16	7	1				24	5.78%
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	2	8		4		5	19	4.58%
GESTIÓN JURÍDICA	11		1				12	2.89%
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	6			3			9	2.17%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			4	4	1		9	2.17%
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	2		2	4			8	1.93%
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	1		1	2	1	3	8	1.93%
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2		4				6	1.45%
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1		1				2	0.48%
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		2					2	0.48%
GESTIÓN GRADUADOS			1				1	0.24%
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN				1			1	0.24%
TOTAL GENERAL	87	78	111	80	11	48	415	100.00%

Tabla 1

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

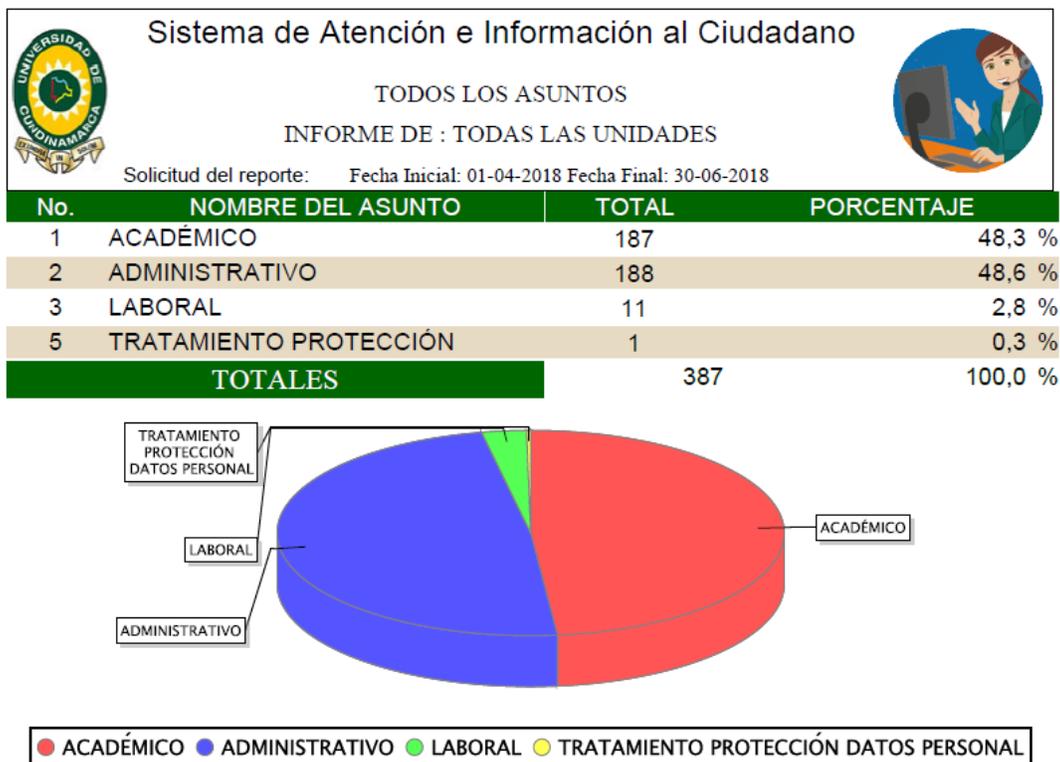
Teniendo en cuenta la tabla anterior, donde se describe el movimiento dado en el segundo trimestre de 2018, de forma específica por tipo de PQRSFyD y por cada proceso asignada, con un resultado porcentual de la cantidad de los requerimientos resueltos, en donde se evidencia que el proceso de Formación y Aprendizaje tiene el 36,14% de las peticiones que le fueron asignadas y resueltas dentro de los tiempos establecidos por la ley equivalente a 150, correspondieron a quejas, petición de información, felicitaciones, derechos de petición, entre otros.

Seguido con un porcentaje de 11.81% que corresponde al proceso de admisiones y registro con un total de solicitudes de 49, de las cuales corresponden en su mayoría a peticiones de información.

También se encuentra el proceso de Planeación Institucional con un porcentaje del 11,08% con un total de solicitudes de 46, donde en su mayoría de las solicitudes instauradas fueron de felicitaciones.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2018



Grafica 3

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la gráfica anterior se desglosa claramente por asunto en la siguiente tabla:

TIPO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	51	59	1		111
DERECHO DE PETICION	23	63	5		91
QUEJA	59	21	5	1	86
FELICITACION	31	27			58
SUGERENCIA	14	14			28
RECLAMO	8	3			11
DENUNCIA	1	1			2
TOTAL GENERAL	187	188	11	1	387
PORCENTAJE	48.3%	48.6%	2.8%	0.3%	

Tabla 2

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Con respecto a la gráfica y a la tabla anterior, se refleja que el resultado arrojado dentro del análisis realizado para este trimestre, el asunto con mayor porcentaje sigue siendo el ADMINISTRATIVO con 188 requerimientos y un porcentaje del 48,6% de PQRSFyD generadas por los ciudadanos, y que corresponde a derechos de petición con un total de 63, peticiones de información con 59, Felicitaciones con 27, quejas y reclamos con 24 sugerencias con 14 y denuncias con 1.

De igual manera el asunto ACADEMICO presenta un porcentaje igual del 48.3%, donde se indica que la mayoría están relacionadas con las quejas y reclamos con un total de 67, peticiones de información con 51, Felicitaciones con 31, Derechos de petición 23, sugerencias 14 y denuncias 1.

Y el asunto LABORAL que corresponde a un 2.8%, demostrándose que son pocas las solicitudes que llegan relacionadas a este asunto, sin embargo, las quejas y derechos de petición son en su mayor las más altas con un total de 5,

Teniendo en cuenta los asuntos, a continuación se presenta de forma específica y por tipo de PQRSFyD, cuáles son las más reiterativas por tipificación y que se requiera de un plan de mejora:

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS			
TIPIFICACION	Total	%	PARETO
METODOLOGIA DE APRENDIZAJE Y ENSEÑANZA	39	42.86%	42.86%
CALIFICACIONES	10	10.99%	53.85%
COMPORTAMIENTO INADECUADO FUNCIONARIOS	4	4.40%	58.24%
SERVICIO Y COMPRA DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO	4	4.40%	62.64%
ESPACIOS ACADEMICOS Y GARANTIA EN DESRROLLO ACADEMICO	3	3.30%	65.93%
PROCESO DE INSCRIPCION Y SELECCIÓN	3	3.30%	69.23%
PROCESOS DE MATRICULA	3	3.30%	72.53%
CRONOGRAMA, ASIGNACION Y ASESORIA PROYECTOS DE INVESTIGACION	3	3.30%	75.82%
INCONVENIETE PRESENTADO CON GUARDAS DE SEGURIDAD	3	3.30%	79.12%
SIMULACRO E INSCRIPCION SABER PRO	2	2.20%	81.32%
REGISTRO Y ASESORIA AULAS VIRTUALES	2	2.20%	83.52%
INCONFORMIDAD RESPUESTA DE PETICION	2	2.20%	85.71%
CONTRATACION DOCENTE	2	2.20%	87.91%
CASOS DE BULLYNG	1	1.10%	89.01%
CERTIFICACION LABORAL	1	1.10%	90.11%
EXONERACIONES PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	1.10%	91.21%
ACREDITACION PROGRAMAS ACADEMICOS	1	1.10%	92.31%
PROTECCION DE DATOS	1	1.10%	93.41%
IRRESPECTO A FUNCIONARIO	1	1.10%	94.51%
DESCUENTO, LIQUIDACION Y PAGO DE MATRICULA	1	1.10%	95.60%
AFILIACION Y DESAFILIACION EPS	1	1.10%	96.70%
VULNERACION AL DERECHO AL TRABAJO	1	1.10%	97.80%

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS			
PAGO DE CONTRATISTAS	1	1.10%	98.90%
PAGOS POR LICENCIA DE MATERNIDAD	1	1.10%	100.00%
Total general	91		100.00%

Tabla 3

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, donde se clasifican por tipificación las quejas y reclamos, dadas para el segundo trimestre de 2018, que corresponde al periodo del 1 de abril al 30 de junio del presente año, y como resultado del análisis se identifica que las quejas y reclamos más reiterativos tiene que ver con la metodología de aprendizaje y enseñanza con un 42,86%, calificaciones con el 10.99%, comportamiento inadecuado de funcionarios con un 4.40%, servicio y compra de material bibliográfico con un 4.40% espacios académicos y garantía en desarrollo académico, proceso de inscripción y selección, procesos de matrícula, cronograma, asignación y asesoría proyectos de investigación, inconveniente presentado con guardas de seguridad con un 3%, 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	CANTIDAD
TIPIFICACION: METODOLOGIA DE APRENDIZAJE Y ENSEÑANZA	
Ingeniería Ambiental	27
Transversal Ciencias Básicas	4
Posgrados	2
Contaduría Publica	2
Facultad de ciencias administrativas económicas y contables	2
Administración Agropecuaria	1
Ingeniería Agronómica	1
TIPIFICACION: CALIFICACIONES	
Ciencias del Deporte y la Educación Física	6
Transversal humanidades	2
Ingeniería Agronómica	1
Tecnología en Desarrollo de Software	1
TIPIFICACION: COMPORTAMIENTO INADECUADO FUNCIONARIOS	
Control disciplinario	1
Investigación	1
Posgrados	1
Seccional y extensión	1
TIPIFICACION: SERVICIO Y COMPRA DE MATERIAL BIBLIOGRAFICO	
Biblioteca	3
Sistemas y Tecnología	1
TIPIFICACION: INCONVENIENTE PRESENTADO CON GUARDAS DE SEGURIDAD	
Bienes y Servicios	3
TIPIFICACION: PROCESO DE INSCRIPCION Y SELECCIÓN	
Ciencias del Deporte y la Educación Física	1
Oficina de Tesorería	2
TIPIFICACION: PROCESOS DE MATRICULA	
Posgrados	1
Administración de Empresas	1

AREA	CANTIDAD
Ingeniería de Sistemas	1
TIPIFICACION: CRONOGRAMA, ASIGNACION Y ASESORIA PROYECTOS DE INVESTIGACION	
Posgrados	2
Programa Ingeniería Industrial	1
TIPIFICACION: ESPACIOS ACADEMICOS Y GARANTIA EN DESRROLLO ACADEMICO	
Ciencias del Deporte y la Educación Física	1
Contaduría Publica	1
Recursos Físicos y Servicios Generales	1

Tabla 4

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Según la tabla anterior, se refleja la tipificación por las áreas y número de solicitudes resueltas dentro de los términos de ley por las mismas, sin embargo, el Programa de Ingeniería Ambiental tiene el mayor número de quejas las cuales se presentaron a causa del paro estudiantil y como acción correctiva el programa socializó las quejas formales de los estudiantes de los núcleos temáticos Contaminación por Ruido, Educación Ambiental y Sistema de Gestión Ambiental frente al docente titular de la materia, y se realizó acuerdos de mejora de los procesos en los cuales se evidencio por parte de del docente, la psicóloga de la seccional y coordinador académico del programa.

Sin embargo, como recomendación es importante realizar el seguimiento desde la evaluación docente el cual permite establecer si la acción tomada fue efectiva.

ASUNTO: SUGERENCIAS	TOTAL	%
TIPIFICACION		
OFERTA ACADEMICA	6	22,2%
ELEMENTOS DEPORTIVOS	6	22,2%
OPTIMIZAR INTERNET	3	11,1%
RECONOCIMIENTO DE DESEMPEÑO	2	7,4%
CALIFICACIONES	2	7,4%
APERTURA Y OFERTA PROGRAMAS ACADEMICOS	1	3,7%
ASEO DE BAÑOS CON QUIMICOS FUERTES	1	3,7%
PRESTACION DE SERVICIO	1	3,7%
PROCESO DE INSCRIPCION Y SELECCIÓN	1	3,7%
EVALUACION MODULO DE ESTRATEGIA	1	3,7%
SERVICIO DE PAPELERIA	1	3,7%
MEJORAMIENTO PARQUEADERO BICICLETAS	1	3,7%
MEJORAMIENTO ZONAS DEPORTIVAS	1	3,7%
TOTAL GENERAL	27	

Tabla 5

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la apertura de los buzones de Felicitaciones y Sugerencias que se dio en el segundo trimestre del 2018 y que corresponde al primer Trimestre del presente año, de los cuales se empezaron a ingresar en el sistema a finales de este trimestre, el resultado parcial encontrado hace referencia a las sugerencias en cuanto a la oferta académica, elementos deportivos, optimizar internet, entre otros, los cuales están evidenciados en el anterior cuadro y se han asignado a los procesos mediante el aplicativo SAIC (Sistema

de atención e Información al Ciudadano), con el fin de tenerse en cuenta como una mejora a la institución.

TIPO: DERECHOS DE PETICION			
TIPIFICACION	Total	%	PARETO
CERTIFICACION LABORAL PARA PENSION	14	16.09%	16.09%
DESCUENTO, LIQUIDACION Y PAGO MATRICULA	8	9.20%	25.29%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y AUTENTICACIONES	7	8.05%	33.33%
PROCESOS ACADEMICOS	6	6.90%	40.23%
PROCESOS DE MATRICULA	3	3.45%	43.68%
CALIFICACIONES	3	3.45%	47.13%
PAGOS CONTRATOS INTERADMINISTRATIVOS	2	2.30%	49.43%
INFORMACION DE PRESUPUESTO	2	2.30%	51.72%
COPIAS DOCUMENTOS Y CONTRATOS	2	2.30%	54.02%
INCONVENIENTES CONTRATACION, PAGOS SALUD Y PENSION	2	2.30%	56.32%
DEVOLUCION MATRICULA	2	2.30%	58.62%
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA	2	2.30%	60.92%
PROCESOS DISCIPLINARIO	2	2.30%	63.22%
PAGO HONORARIOS	1	1.15%	64.37%
FALTA DE APLICACIÓN DE LAS TICS EN PROCESOS DE APRENDIZAJE	1	1.15%	65.52%
CORRECCION TITULARES TRABAJO DE GRADO EN LA PLATAFORMA DEL GRUPLAC	1	1.15%	66.67%
LICENCIAS CONSTRUCCION	1	1.15%	67.82%
HURTO DE ELEMENTOS EN LA UNIVERSIDAD	1	1.15%	68.97%
NEGACION REGISTRO CALIFICADO LICENCIATURAS	1	1.15%	70.11%
CERTIFICACION DE UNA RECUSACION CS	1	1.15%	71.26%
PLIEGO GENERAL DE EXIGENCIA	1	1.15%	72.41%
DEUDA ESTUDIANTE	1	1.15%	73.56%
PRACTICAS EMPRESARIALES	1	1.15%	74.71%
ESPACIOS LIBRES DE HUMO	1	1.15%	75.86%
ACTUALIZACION RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	1	1.15%	77.01%
INFRAESTRUCTURA PARA DISCAPACITADOS	1	1.15%	78.16%
AMPLIACION RED WIFI	1	1.15%	79.31%
INFORMACION PROYECTOS ESPECIALES	1	1.15%	80.46%
OPTAR TITULO CON DEUDA	1	1.15%	81.61%
COPIA TRAMITE SOBRE RECUSACION	1	1.15%	82.76%
ASESORIA Y ACOMPAÑAMIENTO PROYECTOS DE INVESTIGACION	1	1.15%	83.91%
CURSO DE PROFUNDIZACION	1	1.15%	85.06%
ACLARACIÓN CONCEPTO SENTENCIA	1	1.15%	86.21%
SERVICIO DE FOTOCOPIAS	1	1.15%	87.36%
RESPUESTA A SOLICITUD	1	1.15%	88.51%
METODOLOGIA DE APRENDIZAJE Y ENSEÑANZA	1	1.15%	89.66%
SELECCIÓN EQUIPO FUTBOL COPA U	1	1.15%	90.80%
CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	1	1.15%	91.95%
SOLICITO SE DECLARE DESIERTA UNA CONVOCATORIA	1	1.15%	93.10%
ACREDITACION PROGRAMAS ACADEMICOS	1	1.15%	94.25%
SOLICITUD NOTIFICACIONES	1	1.15%	95.40%
ACLARACION FORMATO DE INDUCCION	1	1.15%	96.55%
REVOCATORIA DIRECTA CONTRATO F-CTC 246 DE 2016	1	1.15%	97.70%
PRORROGA DE CONTRATO	1	1.15%	98.85%

TIPO: DERECHOS DE PETICION			
REINGRESO A UNA COORDINACION	1	1.15%	100.00%
Total general	87	100.00%	

Tabla 6

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

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, estos han sido resueltos por las áreas competentes dentro de los cuales los más reiterativos están tipificadas como certificación laboral para pensión con un total de 14, descuento, liquidación y pago matrícula con 8, solicitud de documentos y autenticaciones 7, procesos académicos 6, procesos de matrícula 3, calificaciones 3, entre otros.

ASUNTO: DENUNCIA	Total
COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO	1
RESPUESTA A SOLICITUD	1
TOTAL GENERAL	2

Tabla 7

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

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

TIPO: FELICITACIONES							
TIPIFICACION	EXTENSIÓN FACATATIVÁ	EXTENSIÓN SOACHA	SEDE FUSAGASUGÁ	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSIÓN CHIA	SECCIONAL UBATE	Total general
AGRADECIMIENTO HOMENAJE A LOS PROFESORES						1	1
APRENDIZAJE EN OTROS CAMPOS DEL SABER						1	1
BUEN SERVICIO DE FISIOTERAPIA		4					4
BUEN SERVICIO DEL CENTRO DE COMPUTO		1					1
BUEN SERVICIO DEL LAB. QUIMICA		1					1
BUEN SERVICIO E INQUIETUDES RESUELTAS POR EL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			1				1
BUEN SERVICIO E INQUIETUDES RESUELTAS POR GESTION DOCUMENTAL		5					5
BUEN SERVICIO E INQUIETUDES RESUELTAS POR LA BIBLIOTECA				1			1
BUEN SERVICIO E INQUIETUDES RESUELTAS POR LOS FUNCIONARIOS		11	4		10		25
CONFERENCIA DE INVESTIGACION MAESTRIA EDUCACION CHIA					1		1
DESARROLLO DE ACTIVIDADES MAESTRIA					1		1
INSTALACIONES ADECUADAS		1					1
RECONOCIMIENTO A LA LABOR DEL DOCENTE						8	8
RECONOCIMIENTO BUENA GESTION	1						1
RECURSOS BIBLIOGRAFICOS		1					1
Total general	1	24	5	1	12	10	53

Tabla 8

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

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 y docentes 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, sin embargo, en el cuadro anterior no se encuentra la totalidad de las felicitaciones encontradas en los buzones dado que estas se ingresaron en el sistema a finales del segundo trimestre de 2018 y principios del mes de julio.

TIPO: PETICION DE INFORMACION

TIPIFICACION	Total	%
PROCESO DE INSCRIPCION Y SELECCIÓN	14	12.61%
PROCESOS ACADEMICOS	13	11.71%
DESCUENTO, LIQUIDACION Y PAGO MATRICULA	9	8.11%
APERTURA Y OFERTA PROGRAMAS ACADEMICOS	8	7.21%
CERTIFICADO Y CONSTANCIA DE ESTUDIOS	5	4.50%
VERIFICACION ACADEMICA Y DE TITULOS	5	4.50%
CARNETIZACION	5	4.50%
PROCESOS DE MATRICULA	4	3.60%
PROCESO DE HOMOLOGACION	3	2.70%
CERTIFICACION LABORAL PARA PENSION	3	2.70%
PROCESOS DE GRADO	3	2.70%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y AUTENTICACIONES	3	2.70%
CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	2	1.80%
MANTENIMIENTO INFRAESTRUCTURA	2	1.80%
PRACTICAS ACADEMICAS	2	1.80%
COPIA DOCUMENTO Y AUTENTICACIONES	2	1.80%
CURSOS INTERSEMESTRALES	2	1.80%
ACREDITACION PROGRAMAS ACADEMICOS	2	1.80%
PARO ESTUDIANTIL	1	0.90%
PAGO HONORARIOS	1	0.90%
PLIEGO DE PETICIONES ENFERMERIA	1	0.90%
PLIEGO GENERAL DE EXIGENCIA	1	0.90%
PAGOS CONVENIO INTERADMINISTRATIVOS	1	0.90%
CONTRATACION DOCENTE	1	0.90%
PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	0.90%
ACLARACION EXCLUSION BAJO RENDIMIENTO	1	0.90%
CORREO INSTITUCIONAL	1	0.90%
PROCESOS DE FRACCIONAMIENTO	1	0.90%
CONVENIOS EDUCATIVOS	1	0.90%
CONSULTA APORTE PENSION	1	0.90%
CONVOCATORIA DECANO FAC. SALUD	1	0.90%
INFORMACION SITUACION DE LA INSTITUCION	1	0.90%
ASAMBLEA PERMANENTE	1	0.90%
REGISTRO PROYECTO DE GRADO A CITGO	1	0.90%
REFERENCIAS LABORALES	1	0.90%
EXONERACIONES PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	0.90%
SEMESTRE AVANZADO	1	0.90%
FALENCIAS PROGRAMA ENFERMERIA	1	0.90%
TERMINACION LICENCIA DE PUBLICACIÓN TRABAJO DE GRADO	1	0.90%
INFORMACION PROYECTO DE INVESTIGACION	1	0.90%
ACLARACION ARTICULOS REGLAMENTO ESTUDIANTIL	1	0.90%
INFORMACION EXPEDIENTE DISCIPLINARIO	1	0.90%
Total general	111	100.00%

Tabla 9

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 proceso de inscripción y selección, Procesos académicos, Descuento, liquidación y pago matrícula, Apertura y oferta programas académicos, Certificado y constancia de estudios, Verificación académica y de títulos, Carnetización, entre otros, los cuales pueden ser insumo en preguntas frecuentes y en publicidad.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

TIPO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	LINEA 01 8000	VERBAL	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	12	29	70			111
DERECHO DE PETICION	6	52	33			91
QUEJA	8	15	60	2	1	86
FELICITACION		48	35			83
SUGERENCIA		40	9			49
RECLAMO	1		10			11
DENUNCIA			2			2
TOTAL GENERAL	27	184	219	2	1	433
PORCENTAJE	6.2%	42.5%	50.6%	0.5%	0.2%	

Tabla 10

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

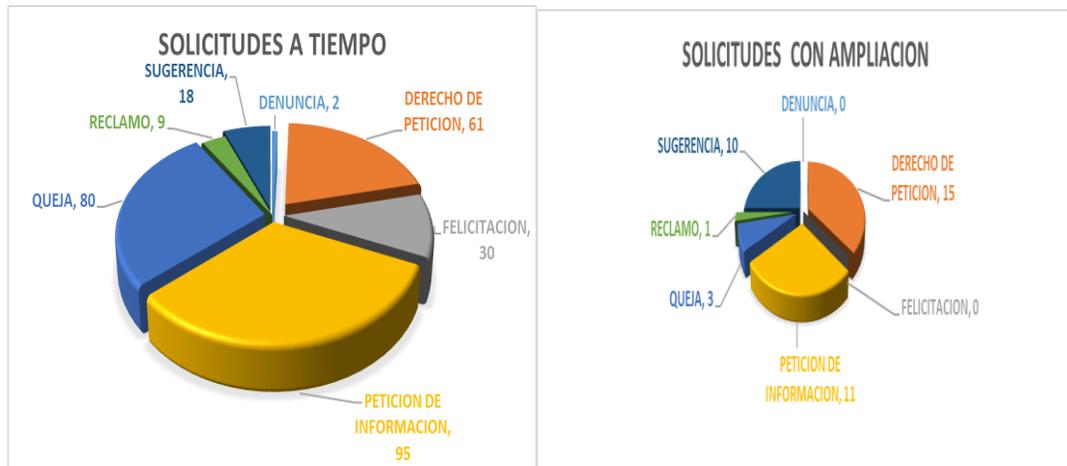
Según lo evidenciado en el cuadro anterior, para este trimestre uno de los medios más utilizado por los ciudadanos es el formulario on line, con un porcentaje de usabilidad del 50,6%, que indica la preferencia por los medio electrónicos, el cual se encuentra en [www.ucundinamarca.edu.co/servicio de atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio-de-atencion-al-ciudadano) y las solicitudes que más se realizaron por este medio fueron las peticiones de información y quejas, seguido por el medio escrito con un 42,5% las cuales fueron radicadas mediante las oficinas de correspondencia y que tiene que ver con los derechos de petición y peticiones de información y los formatos diligenciados que fueron encontrados en los buzones de sugerencias y felicitaciones, los cuales se dio trámite mediante el aplicativo SAIC (Sistema de Atención e Información al Ciudadano), en el segundo trimestre de 2018.

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADAS

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO	%	CON AMPL. TERMINOS	%	SIN CONTESTAR	%	CANTIDAD
DENUNCIA	2	0.5%	0	0	0		2
DERECHO DE PETICION	61	14.3%	15	3.5%	15		91
FELICITACION	30	7.0%	0	0.0%	48		78
PETICION DE INFORMACION	95	22.2%	11	2.6%	5		111
QUEJA	80	18.7%	3	0.7%	3		86
RECLAMO	9	2.1%	1	0.2%	1		11
SUGERENCIA	18	4.2%	10	2.3%	20		48
TOTAL	295	69.1%	40	9.4%	92	21.5%	427

Tabla 11

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



Grafica 4

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

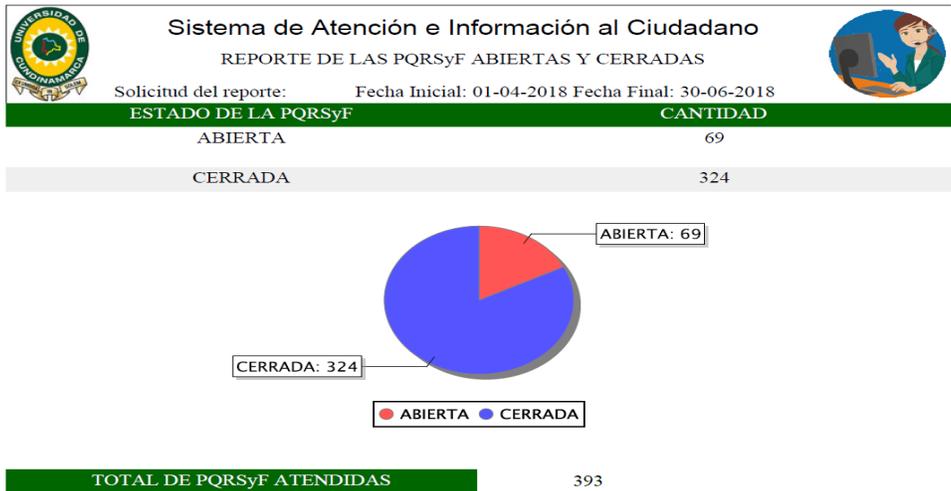


Grafica 5

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

El Sistema de atención e información al Ciudadano recepcionó y direcciono eficazmente el 100% de las PQRSyF instauradas a la institución, de las cuales obtuvo respuestas a tiempo en un 69% correspondiente a 291, un 9% se le ampliaron términos de respuesta por requerimiento del área competente y un 22% restante de las solicitudes que no han dado respuesta dado que la gran mayoría corresponde a las felicitaciones y sugerencias, las cuales fueron asignadas a las áreas competentes a finales de este trimestre, esto se da teniendo en cuenta los términos internos de los procedimientos de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano y de los términos legales externos que así lo exigen.

6. REPORTE PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS



Grafica 6

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Del 100% de PQRSFyD direccionadas a las dependencias el 82.4% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 17.6% 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: 01-04-2018 Fecha Final: 30-06-2018 	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	34
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	125
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
GESTIÓN CONTROL INTERNO	2
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	422
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	196
GESTIÓN DOCUMENTAL	236
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	7
GESTIÓN JURÍDICA	159
GESTIÓN GRADUADOS	2
GESTIÓN FINANCIERA	104
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	118
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	104
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	18
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	102
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	22
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	3
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	15

Tabla 12

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

En cumplimiento al procedimiento SACP001, el sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los ciudadanos, una vez transcurrido el primer termino de respuesta interno de las PQRSFyD enviadas a los funcionarios competentes de resolverlas, se envía notificación al email institucional 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 1688 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales el 25% de ellas se realizaron a gestión formación y aprendizaje, seguido con un 11.6% a gestión de planeación institucional.

8. REPORTE DE CALIFICACION

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2018 Fecha Final: 30-06-2018		

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	25	56%
NO SE CUMPLE	20	44%
TOTAL GENERAL	45	100%

Tabla 13

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



Grafica 7

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta el cuadro anterior y de acuerdo a la cantidad de solicitudes que se tramitaron en este trimestre, fueron muy pocas las personas que realizaron esta evaluación, sin embargo, dentro de la calificación dada por los ciudadanos en cuanto al manejo de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, se tiene a conocer la percepción en cuanto a la gestión que realiza esta dependencia en el trámite a cada uno de sus requerimientos, para esto, el aplicativo sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) dispone de un link adjunto a la respuesta dada por el área competente, en donde el ciudadano evalúa la gestión de esta dependencia y el resultado es del 56% de aceptación y conformidad con nuestros servicios, de igual manera quedaron satisfechos con la respuesta dada por el competente ya que se soluciona y se resolvieron inquietudes a lo manifestado por los mismos.

Sin embargo el 44% restante que no se encuentra satisfecha, no tanto, por la gestión de la dependencia sino por la respuesta dada del área competente ya que manifiestan que no es clara, coherente y no soluciona el problema.

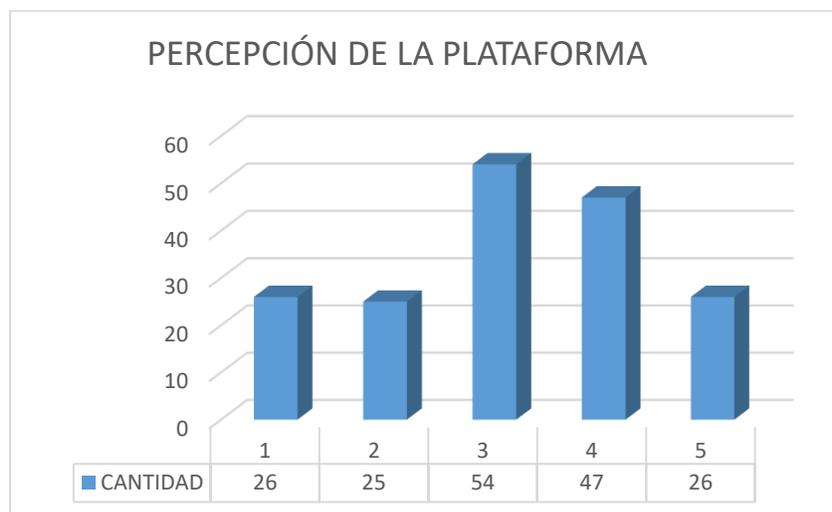
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCION

El proceso de Servicio de Atención al Ciudadano tiene a disposición la encuesta de satisfacción publicada en la página www.ucudinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano, también está vinculada al correo electrónico de los peticionarios como un enlace, en el momento que se le notifica la respuesta dada por la institución.

Para este proceso es importante evaluar 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 presentan los resultados de esta medición para el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2018, con una participación de 178 ciudadanos los cuales realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano:

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



Grafica 8

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En la primera pregunta donde se le pide al ciudadano que califique como le parecían la realización de su solicitud mediante el formulario on line y basado en los resultados dados por los ciudadanos se refleja que los usuarios califican satisfechos y muy satisfechos en un 41% en el diligenciamiento del formulario on line lo que quiere decir que la percepción del ingreso a la plataforma es buena, pero se debe buscar estrategias que permitan la accesibilidad y el manejo del mismo.

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

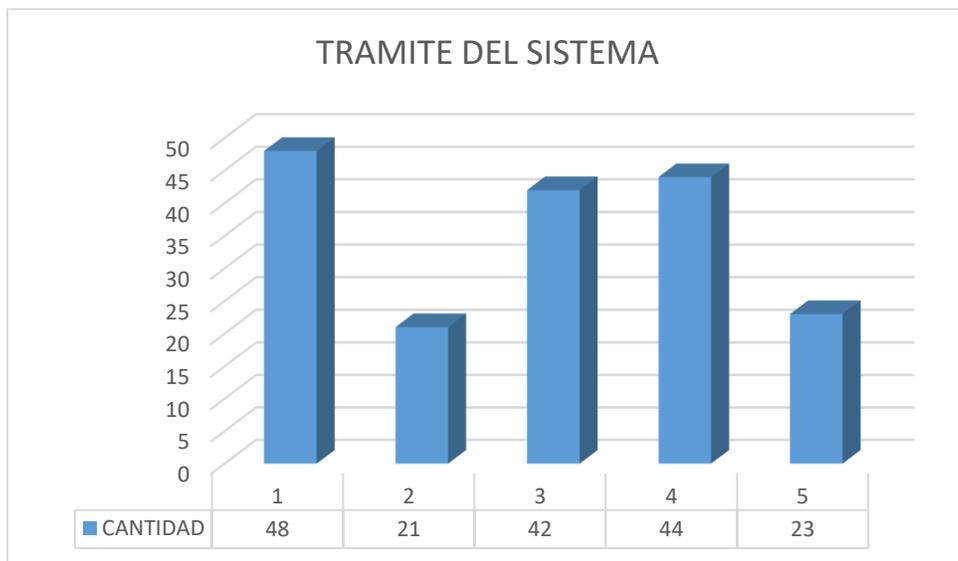


Grafica 9

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Referente a esta pregunta donde se le pide al ciudadano que evalúe la atención prestada por parte de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, ellos manifiesta que la atención es normal y se encuentran también satisfechos con un porcentaje del 61%, lo que quiere decir, que la mayoría de los ciudadanos están conforme con el servicio prestado vía telefónica y personal, sin embargo, el porcentaje restante que equivale al 39% del servicio prestado por el personal nos indica que se debe buscar intensificar en la prestación y calidad servicio.

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:

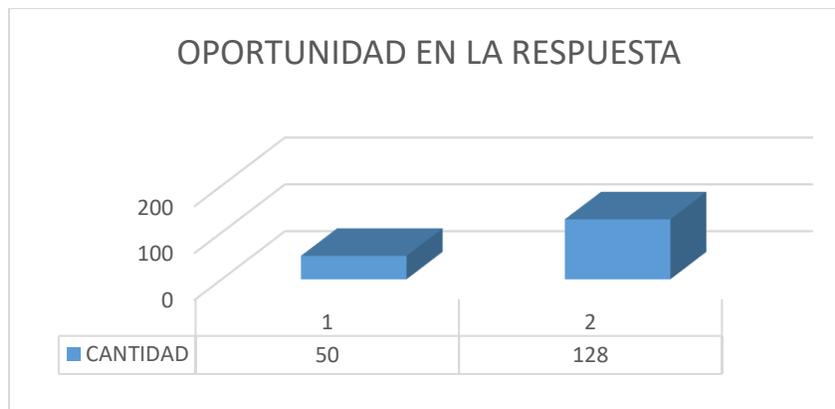


Grafica 10

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

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, este manifiesta su satisfacción entro el rango de lo normal y muy satisfechos con un porcentaje del 61%, lo que quiere decir, que el sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) notifica al ciudadano el trámite realizado a su solicitud.

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).



Grafica 10

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015, y el procedimiento SACP001 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 los tiempos correspondiente a un 72% de satisfacción.

Pregunta 5. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca cumplió con satisfacción lo esperado por usted?

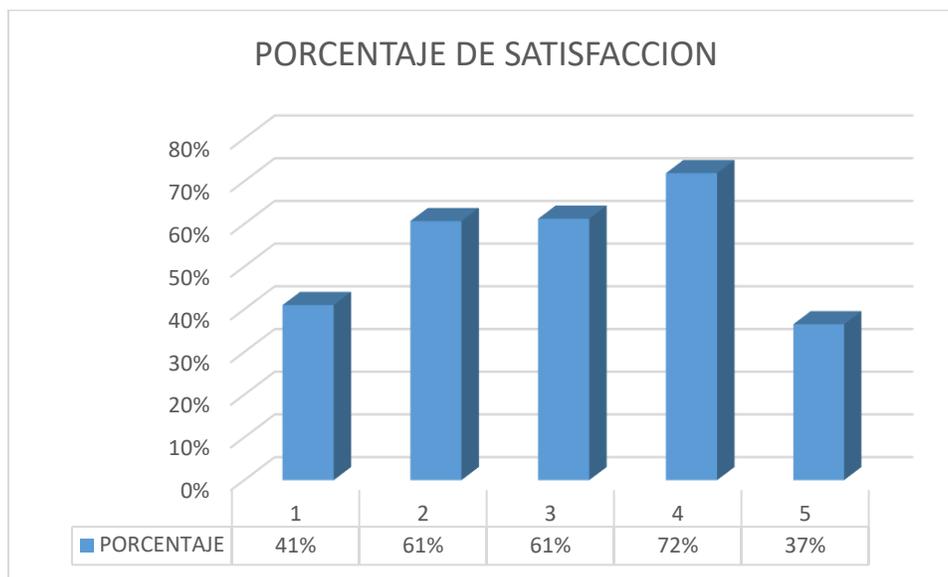


Gráfica 11

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

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 bajo porcentaje de satisfacción en cuanto a la calificación dada entre el rango de satisfecho y muy satisfecho el cual equivale al 37%, lo que significa que se debe mejorar en la argumentación de las respuestas dadas por parte de los funcionarios a los ciudadanos el cual requiere ser más claros.

PORCENTAJE DE SATISFACCION



Grafica 11

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Aunque las diferentes preguntas de la encuesta nos muestra una calificación aceptable de los servicios prestado por parte de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano y también de la Universidad, cabe resaltar que los análisis porcentuales nos muestra un comportamiento bajo en algunas de las preguntas lo 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. RECOMENDACIONES

La oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 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 y de acuerdo al análisis realizado del segundo trimestre se hace las siguientes recomendaciones:

1. Optimizar los mecanismos de atención al ciudadano y diseñar guías para dar mayor claridad en el funcionamiento de estos y así aumentar la usabilidad.
2. Tener un lenguaje claro en el momento de dar respuestas y ser coherente con la acción planteada en la respuesta.
3. Promocionar mediante publicidad los números de contactos de la sede, seccionales y extensiones.
4. Realizar campañas para contestar el teléfono y utilizar los protocolos de atención al ciudadano.
5. Diseñar estrategias que permitan el fácil acceso a la plataforma institucional.
6. Ampliar información en la página con respecto a los programas que se ofertan.

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 Servicio de Atención al Ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

26-4.1