

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

Durante el trimestre analizado, la gestión realizada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano muestra a continuación la discriminación estadística del movimiento presentado para dicho periodo dentro del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca**, el cual 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 018000180414.
- A través de la página web www.ucundinamarca.edu.co - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).
- Chat interactivo en la página web www.ucundinamarca.edu.co en el horario laboral de 08:00 am. a 12:00m y de 2:00pm. a 6:00pm días hábiles de lunes a viernes.
- Correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co

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

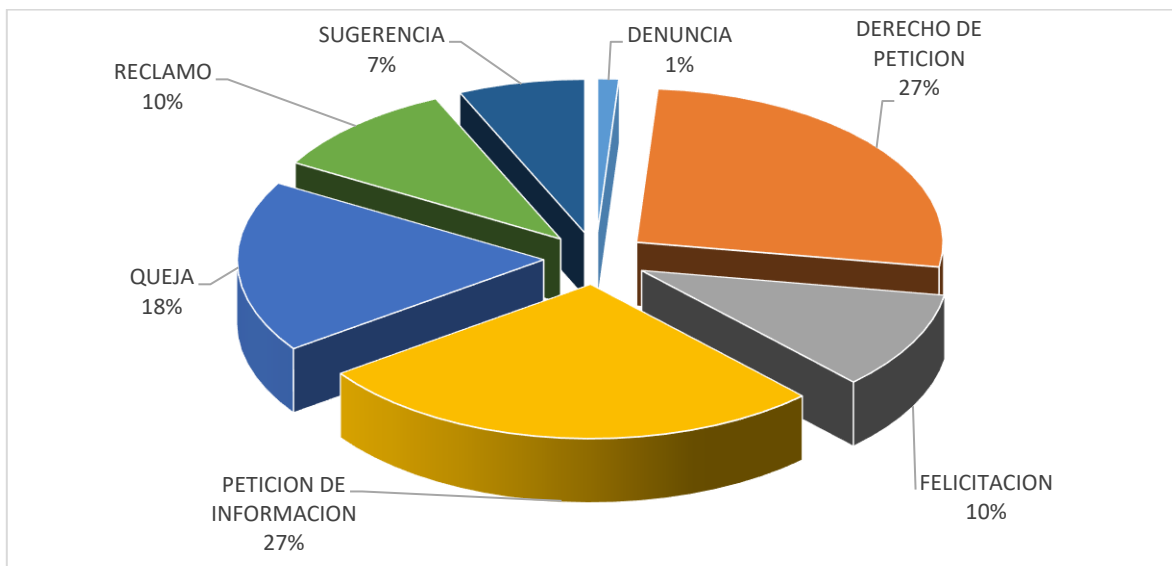
Reporte PORSyF

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2018 Fecha Final: 30-09-2018

PORSyF	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA	4	1,11 %
DERECHO DE PETICION	95	26,46 %
FELICITACION	37	10,31 %
PETICION DE INFORMACION	98	27,30 %
QUEJA	65	18,11 %
RECLAMO	36	10,03 %
SUGERENCIA	24	6,69 %
TOTALES	359	100



Grafica 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

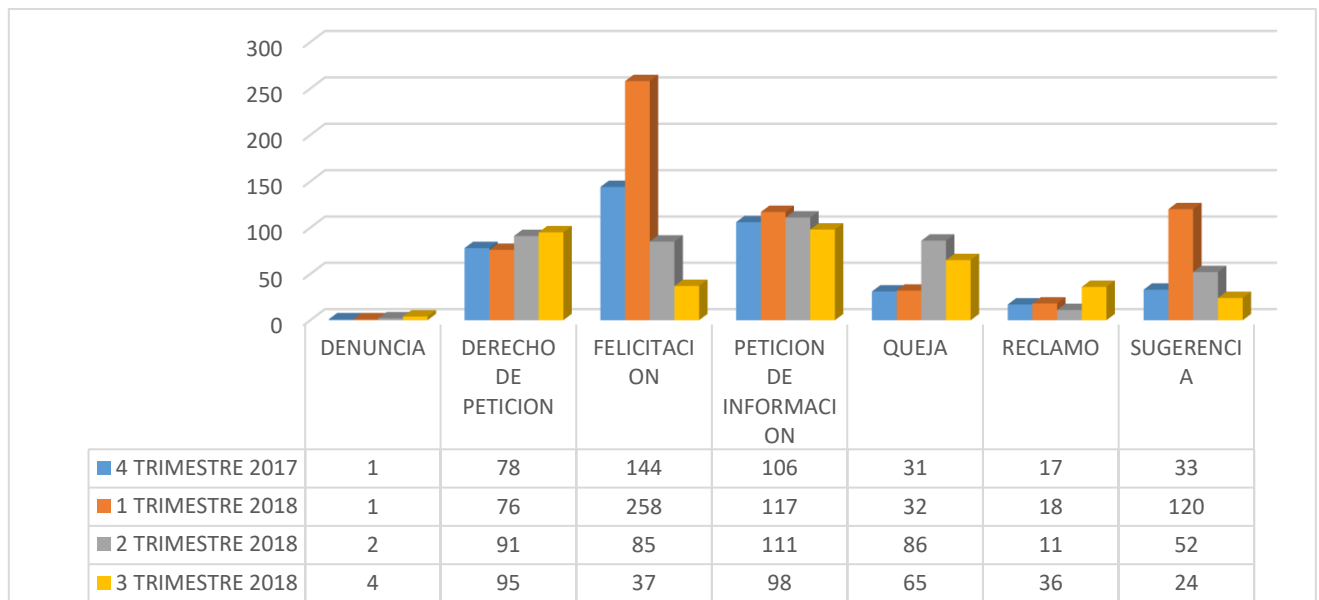
Durante este trimestre analizado, se recibieron 359 PQRSFyD por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), gestionadas el 100% de ellas por la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, que sirve de canal en la recepción, trámite y búsqueda de la respuesta a cada una 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 27.30% correspondiente a 98 peticiones en su mayoría radicadas por formulario on line y correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co, donde requerían información con respecto a los procesos de matrícula, verificaciones de títulos, solicitud de información, documentos, entre otros.

Seguido con un 26,46% en las solicitudes de derecho de petición correspondiente a 95 peticiones, que en su mayoría lo realizaron por medio escrito radicados por las oficinas de correspondencia de la Universidad y el formulario on line, en donde su gran mayoría corresponde a solicitudes de la cuales están relacionadas con certificados laborales para tramites de pensión, pagos de convenios interadministrativos, solicitud de documentos, información, devoluciones entre otros.

También se encuentra las quejas con el 18,11% que corresponde a 65 solicitudes entre las cuales manifiestan inconformidad con el proceso de matrícula, liquidaciones y descuentos electorales y todo lo referente a los trabajos de grado, entre otros.

En relación con 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 del cuarto trimestre de 2017, al tercer trimestre de 2018.



Grafica 2

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 julio a septiembre de 2018, se evidencia el aumento en las denuncias, los derechos de peticiones y los reclamos, por otra parte disminuyo las felicitaciones, las quejas y las sugerencias, teniendo en cuenta que las felicitaciones y sugerencias dadas por los ciudadanos por medio del formato SACF001 y depositados en los buzones de la institución, se manejó en informe independiente su comportamiento, sin embargo, a continuación se discriminara el tercer trimestre por mes para identificar en que mes se generó aumento y disminuyo las PQRSFyD.

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total general
DENUNCIA		3	1	4
DERECHO DE PETICION	41	32	22	95
FELICITACION	29	5	3	37
PETICION DE INFORMACION	50	28	20	98
QUEJA	44	11	10	65
RECLAMO	25	3	8	36
SUGERENCIA	23	1		24
Total general	212	83	64	359
PORCENTAJE	59%	23%	18%	

Tabla 1

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta tabla, se identificó que el 59% de las solicitudes fueron realizadas en el mes de julio, y que estas fueron realizadas en su mayoría por estudiantes, dado que según las actividades que están programadas en el calendario académico para este mes se tenía planeado pago de matrículas, registros académicos y cursos intersemestrales.

2. REPORTE DE PQRSFYD POR PROCESOS

PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	3	23	5	27	41	11	1	111	32,27%
GESTIÓN FINANCIERA		10	10	19	13	12	2	66	19,19%
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL		20	20	1	1	4	2	48	13,95%
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO		5		38	2			45	13,08%
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN		1	1	1			18	21	6,10%
GESTIÓN DOCUMENTAL		15						15	4,36%
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		4		2		1		7	2,03%
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1		3	1	1	1	7	2,03%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		4		2	1			7	2,03%
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		4	1	1				6	1,74%
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA		2		2	1			5	1,45%
GESTIÓN JURIDICA		3						3	0,87%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		1				1		2	0,58%
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1							1	0,29%
TOTAL GENERAL	4	93	37	96	60	30	24	344	100,00%

Tabla 2

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

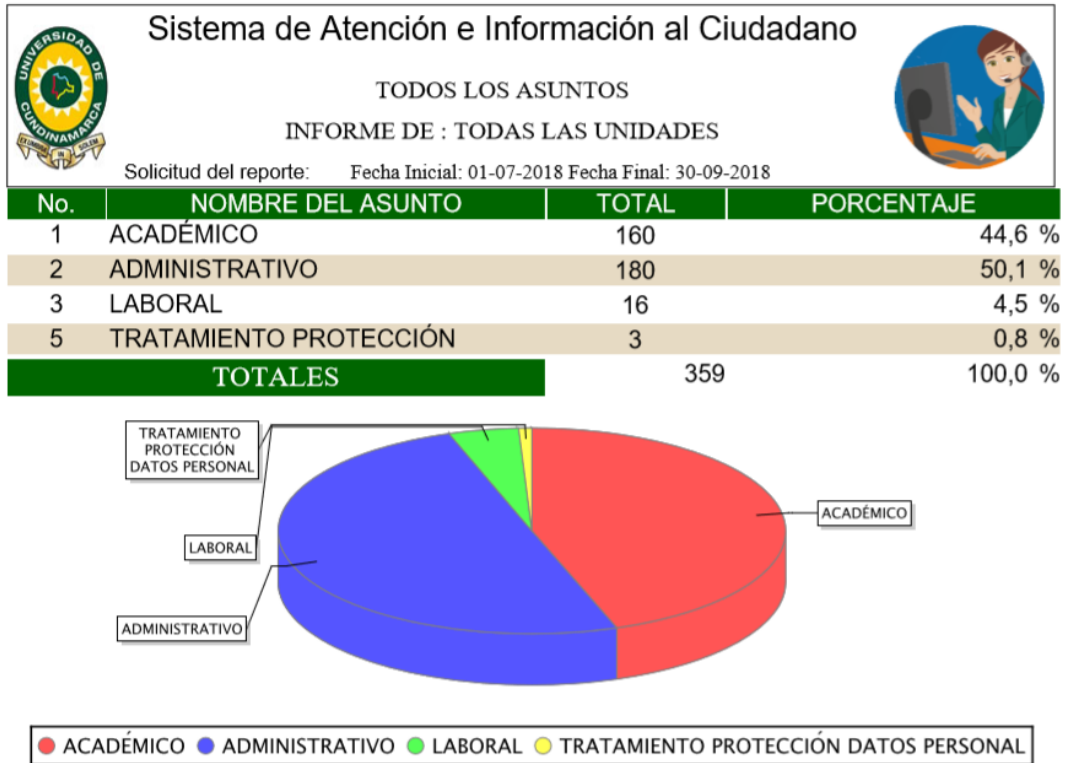
Teniendo en cuenta la tabla anterior, donde se describe el movimiento dado en el tercer trimestre de 2018, de forma específica por tipo de PQRSFYD y por cada proceso asignada, con un resultado porcentual de la cantidad de los requerimientos resueltos, en donde se evidencia que el proceso de Formación y Aprendizaje tiene el 32,27% de las peticiones que le fueron asignadas y resueltas dentro de los tiempos establecidos por la ley equivalente a 111, donde se refleja que en su mayoría fueron quejas, peticiones de información, derechos de petición y reclamos.

Seguido con un porcentaje de 19.19% que corresponde al proceso de gestión financiera con un total de solicitudes de 66, de las cuales corresponden en su mayoría a peticiones de información, quejas, reclamos, derechos de petición y felicitaciones.

También se encuentra el proceso de Planeación Institucional con un porcentaje del 13.95% con un total de solicitudes de 48, donde en su mayoría de las solicitudes instauradas fueron de felicitaciones y derechos de petición.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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	PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	Total general
PETICION DE INFORMACION	58	36	3	1	98
DERECHO DE PETICION	21	65	9		95
QUEJA	37	26	2		65
FELICITACION	8	28	1		37
RECLAMO	14	20	1	1	36
SUGERENCIA	19	5			24
DENUNCIA	3			1	4
Total general	160	180	16	3	359
PORCENTAJE	45%	50%	4%	1%	

Tabla 3

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 180 requerimientos y un porcentaje del 50% de PQRSFyD generadas por los ciudadanos, y que corresponde a derechos de petición con un total de 65, peticiones de información con 36, Felicitaciones con 28, quejas y reclamos con 46 y sugerencias con 5.

De igual manera el asunto ACADEMICO presenta un porcentaje del 45%, donde se indica que la mayoría están relacionadas con las peticiones de información con un total de 58, quejas y reclamos con 51, Derechos de petición 21, sugerencias 19, Felicitaciones con 8 y denuncias 3.

Y el asunto LABORAL que corresponde a un 4%, demostrándose que son pocas las solicitudes que llegan relacionadas a este asunto, sin embargo, para este trimestre se presentaron derechos de petición con un total de 9, las quejas y reclamos con 3, peticiones de información 3 y una felicitación.

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:

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPIFICACION: QUEJAS Y RECLAMOS	Total	%	Pareto
PROCESO DE MATRICULA	36	36%	36%
LIQUIDACION Y DESCUENTO ELECTORAL	22	22%	57%
CALIFICACIONES	6	6%	63%
PROCESO DE GRADO	4	4%	67%
PRESTACION DE SERVICIO	4	4%	71%
COMITÉ Y ASESORIAS TRABAJO DE GRADO	3	3%	74%
PROCESO MONITORIAS	3	3%	77%
INCONVENIENTES AULAS VITUALES	3	3%	80%
METODOLOGIA Y APRENDIZAJE	3	3%	83%
PROGRAMAS SOCIECONOMICOS	2	2%	85%
INCONVENIENTES CREDITOS ICETEX	2	2%	87%
PROTECCION DE DATOS PERSONALES	1	1%	88%
CONTRATACION DOCENTE	1	1%	89%
BENEFICIO SUBSIDIO	1	1%	90%
CORRECCION DE INFORMACION	1	1%	91%
PROCESOS ACADEMICOS	1	1%	92%
INCONVENIENTE CON PLATAFORMA	1	1%	93%

TIPIFICACION: QUEJAS Y RECLAMOS	Total	%	Pareto
RECLAMACION REQUISITOS CS	1	1%	94%
INCONVENIENTE ESTUDIANTE Y DOCENTE	1	1%	95%
CLARIDAD DE INFORMACION	1	1%	96%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	1%	97%
INCONVENIENTE PAGO CONTRATO F-OCS-057	1	1%	98%
ACLARACION INFORMACION PUBLICADA	1	1%	99%
PAGO CONTRATO VERBAL	1	1%	100%
Total general	101		

Tabla 4

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, se realiza el análisis de las quejas y reclamos de acuerdo a la tipificación arrojada, dadas para el tercer trimestre de 2018, que corresponde al periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del presente año, y como resultado del análisis se identifica que las quejas y reclamos más reiterativos tiene que ver con los procesos de matrícula con un porcentaje del 36,%, que en su mayoría tiene que ver con la dificultad en los registros de horarios, por otra parte se encuentra la liquidación y descuentos electorales con el 22% el cual se cruzó con el registro académico generando inconformidad en la ciudadanía, calificaciones 6%, proceso de grado con un 4% prestación de servicio con un 4%, entre otros, los cuales están relacionado con las actividades del calendario académico y su cumplimiento.

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: PROCESO DE MATRICULA	
Ingeniería Industrial	25
Ingeniería de Sistemas	2
Tecnología en Desarrollo de Software	1
Oficina de Tesorería	1
Facultad de Ingeniería	1
Especialización en Educación Ambiental y Desarrollo de la Comunidad	1
Ciencias del Deporte y la Educación Física	1
Maestría en Educación	1
TIPIFICACION: LIQUIDACION Y DESCUENTO ELECTORAL	
Oficina de Tesorería	20
Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos	1
TIPIFICACION: CALIFICACIONES	
Contaduría Publica	2
Transversal Humanidades	1
Oficina de Educación Virtual y a Distancia	1
Ingeniería Ambiental	1
TIPIFICACION: PROCESO DE GRADO	
Oficina de Admisiones y Registro	2
Oficina de Tesorería	1
Dirección de Sistemas y Tecnología	1

AREA	CANTIDAD
TIPIFICACION: PRESTACION DE SERVICIO	
Seccional y Extensión	3
Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos	1
TIPIFICACION: COMITÉ Y ASESORIAS TRABAJO DE GRADO	
Administración de Empresas	1
Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables	1
Programa Psicología	1
TIPIFICACION: PROCESO MONITORIAS	
Ingeniería Agronómica	3
TIPIFICACION: INCONVENIENTES AULAS VITUALES	
Oficina de Educación Virtual y a Distancia	3

Tabla 5

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 Industrial para este periodo recibió el mayor número de quejas relacionadas con los procesos de matrículas que tiene que ver con el registro académico y ajuste de horarios, el cual se comprometió a dar solución, también se presenta mayor tipificación en lo que tiene que ver con la liquidación y descuentos electorales los cuales fueron solucionados por el proceso.

Como recomendación es importante evaluar las quejas y reclamos desde cada proceso donde se identifique claramente cuáles son las necesidades de nuestros usuarios.

3.2. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS		
TIPIFICACION	Total	
OFERTA ACADEMICA	18	75%
PRECIOS EN CAFETERIAS	1	4%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	4%
PRESTACION DE SERVICIO	1	4%
HABILITAR PAGOS EN LAS FECHAS ESTABLECIDAS	1	4%
FACTURACIÓN	1	4%
AJUSTE DE HORARIOS	1	4%
Total general	24	

Tabla 6

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la apertura de los buzones de Felicitaciones y Sugerencias que se dio y también a las sugerencias realizadas por medio del aplicativo para este trimestre, el resultado encontrado está relacionada a nueva oferta académica en el municipio de Chocontá con un porcentaje del 18% de las solicitudes, también en un porcentaje bajo se encontró sugerencias relacionadas con los precios de cafeterías, solicitud de información, prestación de servicio en cuanto a realizar otras actividades para afianzar conocimientos, habilitar pagos en las fechas establecidas, entre otros.

3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPO: DERECHO DE PETICION			
TIPIFICACION	Total	%	PARETO
PAGO CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	16	16.84%	16.84%
CERTIFICACIONES LABORALES	14	14.74%	31.58%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	8	8.42%	40.00%
SOLICITUD DE INFORMACION	8	8.42%	48.42%
PROCESO DE MATRICULA	7	7.37%	55.79%
DEVOLUCION	5	5.26%	61.05%
LIQUIDACION Y DESCUENTO ELECTORAL	4	4.21%	65.26%
PROGRAMA SOCIOECONOMICO	4	4.21%	69.47%
CORRECCION Y ACLARACIÓN DE CONTRATO DOCENTE	3	3.16%	72.63%
DISTINCIONES E INCENTIVOS	2	2.11%	74.74%
PAGO CONTRATO	2	2.11%	76.84%
VERIFICACION DE TITULO	2	2.11%	78.95%
INSTALACION VIDEO BEAM	2	2.11%	81.05%
CALIFICACIONES	2	2.11%	83.16%
RECONOCIMIENTO PAGOS DE LEY	1	1.05%	84.21%
CONVENIOS TRABAJO DE GRADO	1	1.05%	85.26%
REQUISITOS CUERPOS COLEGIADOS	1	1.05%	86.32%
ACTUALIZACION HISTORIA LABORAL	1	1.05%	87.37%
PRONUNCIAMIENTO AL CONSEJO SUPERIOR	1	1.05%	88.42%
CONVOCATORIA DOCENTE	1	1.05%	89.47%
RELIQUIDACION A SENTENCIA JUDICIAL	1	1.05%	90.53%
INSUMOS PROYECTO DE GRADO	1	1.05%	91.58%
OFERTA ACADEMICA	1	1.05%	92.63%
INSERCIÓN	1	1.05%	93.68%
PROCESO DE GRADO	1	1.05%	94.74%
INGRESO PLATAFORMA	1	1.05%	95.79%
PROCESO DE INSCRIPCION	1	1.05%	96.84%
AUTORIZACION DATOS PERSONALES	1	1.05%	97.89%
ACTUALIZACION EN PLATAFORMAS EXTERNAS	1	1.05%	98.95%
PROCESO ACADEMICO	1	1.05%	100.00%
Total general	95		

Tabla 7

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 de la Universidad, en su gran mayoría, estos han sido resueltos por las áreas competentes dentro de los cuales los más reiterativos están tipificadas como pago contratos interadministrativos con un 16.84%, certificación laboral para pensión con 14.74%, solicitud de documentos con un 8.42%, solicitud de información con un 8.42%, proceso de matrícula con 7.37%, entre otros.

3.3. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIAS	
TIPIFICACION	Total
METODOLOGIA Y APRENDIZAJE - COMPORTAMIENTO	2
METODOLOGIA Y APRENDIZAJE - PEDAGOGIA	1
HURTO	1
Total general	4

Tabla 8

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Aunque son muy pocas las denuncias que se presentan hacia la institución; para este trimestre se presentaron denuncias que tienen que ver con la metodología y aprendizaje correspondiente al comportamiento docente y la pedagogía que tiene en el momento de brindar conocimiento.

3.4. FELICITACIONES

TIPO: FELICITACIONES								
TIPIFICACION	EXTENSIÓN CHÍA	EXTENSIÓN CHOCONTÁ	EXTENSIÓN FACATATIVA	EXTENSIÓN SOACHA	EXTENSIÓN ZIPAQUIRÁ	SECCIONAL GIRARDOT	SEDE FUSAGASUGÁ	TOTAL
RECONOCIMIENTO POR GESTION ADMINISTRATIVA			4				2	6
RECONOCIMIENTO LABOR DOCENTE	3					2	1	6
PRESTACION DE SERVICIO							4	4
RECONOCIMIENTO DE GESTION EN CAPACITACION		3						3
RECONOCIMIENTO FUNCIONARIO APOYO FINANCIERO							3	3
RECONOCIMIENTO LABOR FUNCIONARIA ING. SISTEMAS	2							2
RECONOCIMIENTO LABOR ENFERMERIA				1	1			2
AGRADECIMIENTO POR SEMINARIO OFRECIDO		2						2
SOLICITUD DE INFORMACION		1						1
LIQUIDACION			1					1
RECONOCIMIENTO LABOR FUNCIONARIA			1					1
RECONOCIMIENTO A LABOR DE MANTENIMIENTO				1				1
RECONOCIMIENTO BUEN SERVICIO			1					1
RECONOCIMIENTO POR LA GESTION SR. RECTOR Y DR FACATATIVA INFRAESTRUCTURA			1					1
RECONOCIMIENTO LABOR ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1							1
RECONOCIMIENTO A LABOR BIENESTAR UNIVERSITARIO							1	1
RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL							1	1
TOTAL GENERAL	6	6	8	2	1	2	12	37

Tabla 9

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Mediante el procedimiento SACP002 que hace referencia a los buzones de sugerencias y felicitaciones, como también, el uso del aplicativo SAIC, en donde los estudiantes y comunidad en general manifiestan y resaltan el compromiso de los funcionarios y docentes hacia la institución, de acuerdo a lo anterior se ve reflejado en el cuadro, que para este trimestre la Sede Fusagasugá recibió más solicitudes de felicitaciones donde se destaca la gestión administrativa, la labor docente, la prestación de servicio, reconocimiento a un funcionario de apoyo financiero, archivo y correspondencia y Bienestar Universitario.

3.5. PETICIONES DE INFORMACION

TIPO: PETICIONES DE INFORMACION		
TIPIFICACION	Total	%
PROCESO DE MATRICULA	19	19.39%
LIQUIDACION Y DESCUENTO ELECTORAL	12	12.24%
VERIFICACION DE TITULO	9	9.18%
SOLICITUD DE INFORMACION	8	8.16%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	8	8.16%

TIPO: PETICIONES DE INFORMACION		
PROCESOS ACADEMICOS	7	7.14%
PROCESO DE GRADO	6	6.12%
PROCESO DE INDUCCION	5	5.10%
OFERTA ACADEMICA	4	4.08%
PROCESO DE INSCRIPCION	3	3.06%
INCONVENIENTES AULAS VITUALES	3	3.06%
CARNETIZACION	3	3.06%
PROGRAMA SOCIOECONOMICO	3	3.06%
INGRESO PLATAFORMA	2	2.04%
INICIO DE CLASES	1	1.02%
PAGOS MONITORES	1	1.02%
INCENTIVOS	1	1.02%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	1	1.02%
REQUISITOS ESTUDIANTES NUEVOS	1	1.02%
DEVOLUCION	1	1.02%
Total general	98	

Tabla 10

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

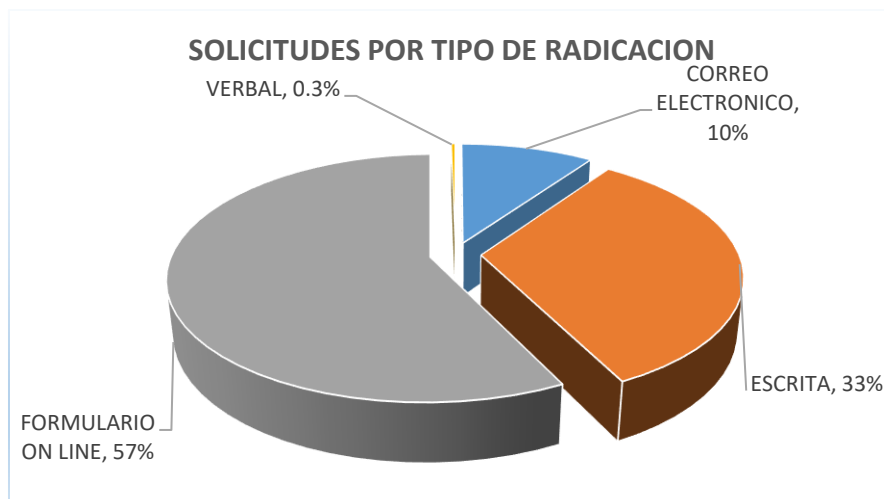
Teniendo en cuenta las peticiones de información reflejadas en el cuadro anterior, se puede decir que las consultas con más reiterativas que hace la comunidad a la institución están relacionados en su mayoría para este trimestre con los proceso de matrícula con un 19.39%, liquidación y descuento electoral con un 12.24%, verificación de título con un 9.18%, solicitud de información con un 8.16%, solicitud de documentos con un 8.16%, entre otros, como recomendación es importante revisar y ampliar la información que se tiene en preguntas frecuentes.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

TIPO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	VERBAL	Total general
DENUNCIA			4		4
DERECHO DE PETICION	10	62	22	1	95
FELICITACION		26	11		37
PETICION DE INFORMACION	17	1	80		98
QUEJA	4	5	56		65
RECLAMO	4	2	30		36
SUGERENCIA		22	2		24
Total general	35	118	205	1	359
PORCENTAJE	10%	33%	57%	0%	

Tabla 11

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

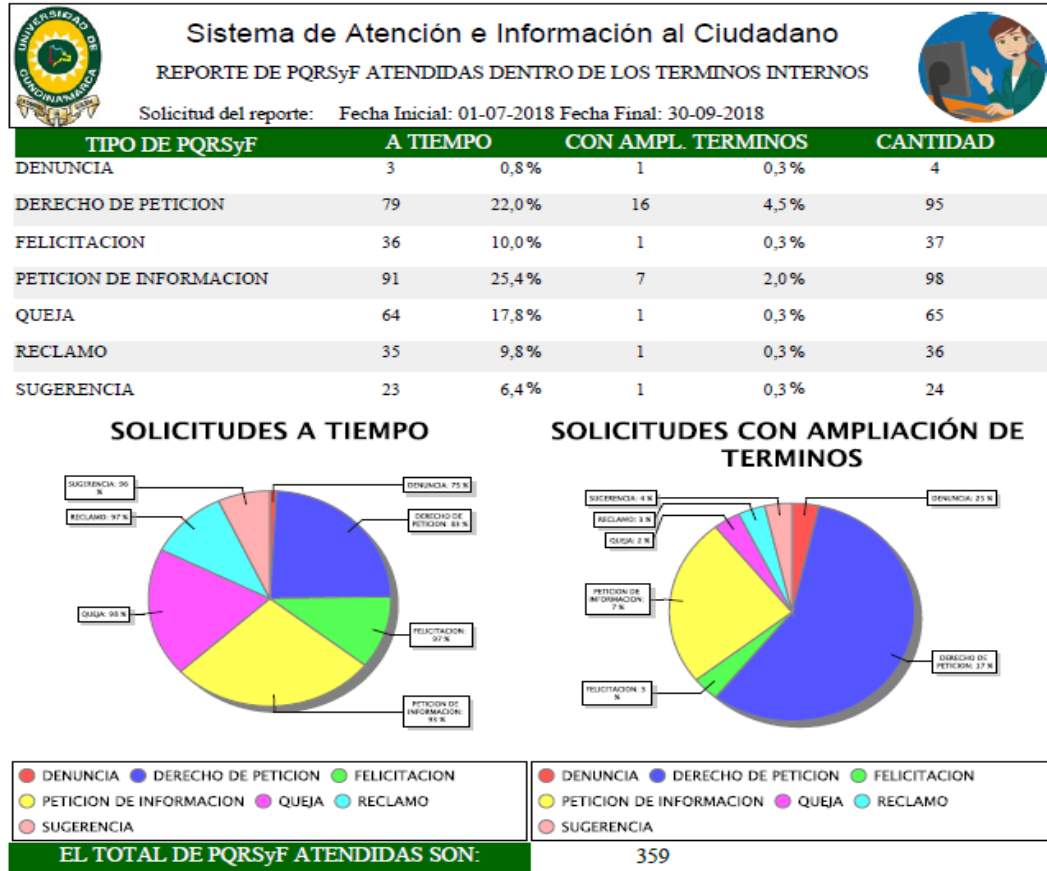


Grafica 4

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Según lo evidenciado en el cuadro y grafica anterior, para este trimestre uno de los medios más utilizado por los ciudadanos es el formulario on line, con un porcentaje de usabilidad del 57%, 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, quejas, reclamos y derechos de petición, seguido por el medio escrito con un 33% las cuales fueron radicadas mediante las oficinas de correspondencia de la sede, seccionales y extensiones y que tiene que ver con los derechos de petición, felicitaciones y sugerencias estos dos últimos 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 este trimestre.

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADAS




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 PQRSyD instauradas a la institución el cual corresponde al 359 peticiones, de las cuales se obtuvo respuestas a tiempo según lo establecido por el ley 1755 de 2015, en un 92% correspondiente a 331, un 8% se le ampliaron términos de respuesta por requerimiento del área competente, teniendo en cuenta que la información solicitada no se encuentra a la mano y la mayoría de las solicitudes son de certificaciones laborales que por su antigüedad no se están en medio digital.


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: 01-07-2018 Fecha Final: 30-09-2018



ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	5
CERRADA	354



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS	359
----------------------------------	-----

Grafica 6

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, del 100% de PQRSyD direccionadas a las dependencias el 98.6% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 1.4% 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: 01-07-2018 Fecha Final: 30-09-2018	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	3
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	32
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	395
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	156
GESTIÓN DOCUMENTAL	119
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	33
GESTIÓN JURÍDICA	9
GESTIÓN FINANCIERA	46
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	8
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	71
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	31
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	12
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	44
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	10
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	40

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 término de respuesta interno de las PQRSFyD de acuerdo a la Resolución 160 de 2014, por el cual se crea el sistema de atención e información al Ciudadano, en su artículo 11 correspondiente a los términos internos, se envía a los funcionarios competentes de resolver la solicitud, una 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 1011 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales 39.07% corresponde a Gestión Formación y Aprendizaje, seguido con el 15.43% Gestión de Planeación Institucional y con el 11.77% Gestión documental.

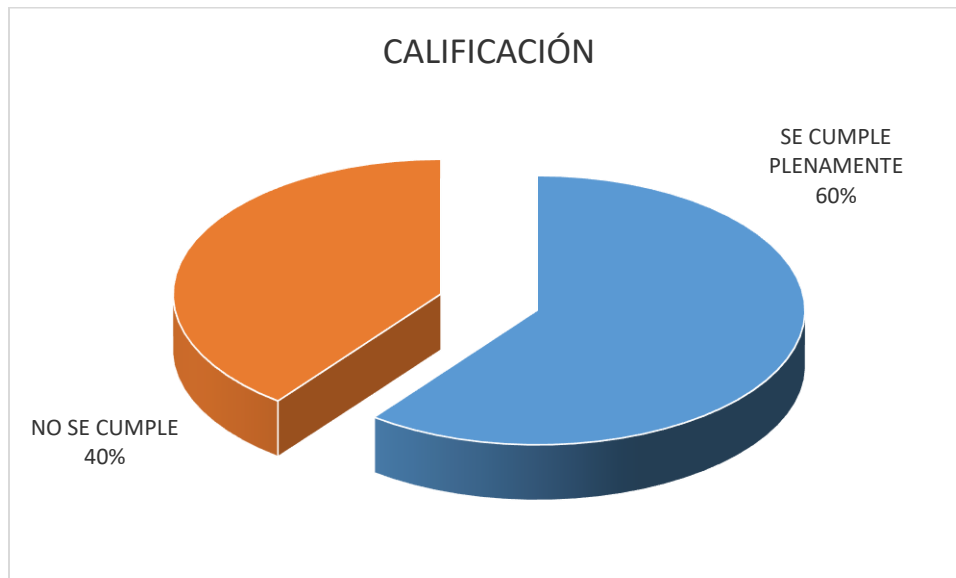
8. REPORTE DE CALIFICACION

	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	61	60%
NO SE CUMPLE	40	40%
TOTAL GENERAL	101	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 la cantidad de solicitudes que se tramitaron en este trimestre, el 28,13% del total, realizaron esta calificación, donde el 60% de la manifiesta que se cumple plenamente la gestión de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano y que las respuestas dadas por los funcionarios satisfacen, solucionan y aclaran inquietudes de la ciudadanía, sin embargo, el 40% manifiesta que no cumple, pero esta calificación no está dada al servicio de la Oficina, sino a las respuestas dadas por los funcionarios competentes, que no son clara, coherente y no soluciona el problema o el concepto no es favorable teniendo en cuenta que las normas de la institución no lo permiten.

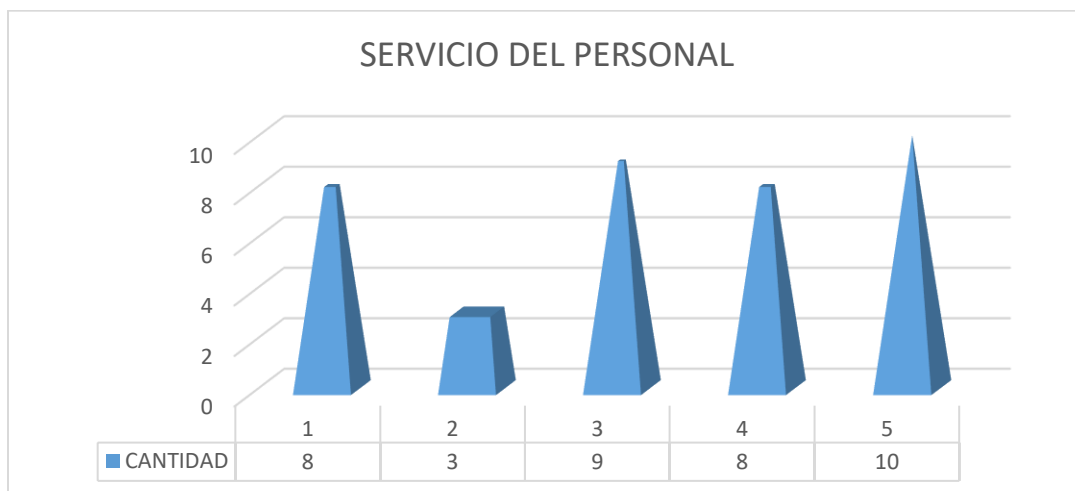
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCION

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 petitionarios 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 julio al 30 de septiembre de 2018, con una participación de 38 ciudadanos los cuales realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano:

Pregunta 1. ¿La atención prestada por la Oficina de Atención al Ciudadano, vía telefónica o personal, en términos de amabilidad lo hizo sentir?

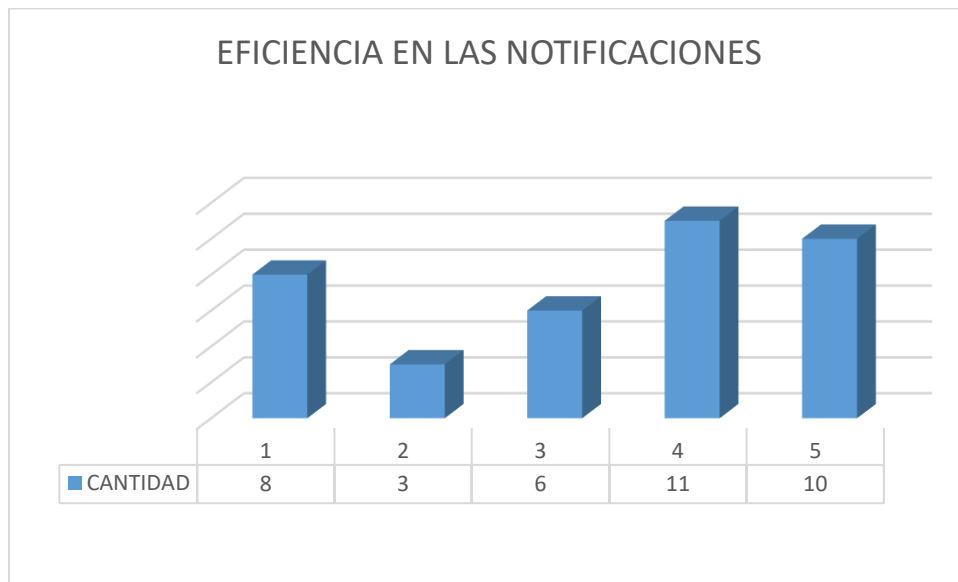


Grafica 8

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En la primera pregunta donde se le pide al ciudadano que califique la atención prestada por la Oficina de Atención al Ciudadano, vía telefónica o personal, en términos de amabilidad se encontró que el grupo encuestado califica como satisfecho y muy satisfecho el 47% y que es normal un 24%, sin embargo, se tiene que seguir fomentando la cultura de servicio para mejorar esta calificación dado que no solo se refiere a la oficina sino a la institución.

Pregunta 2. Si 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:

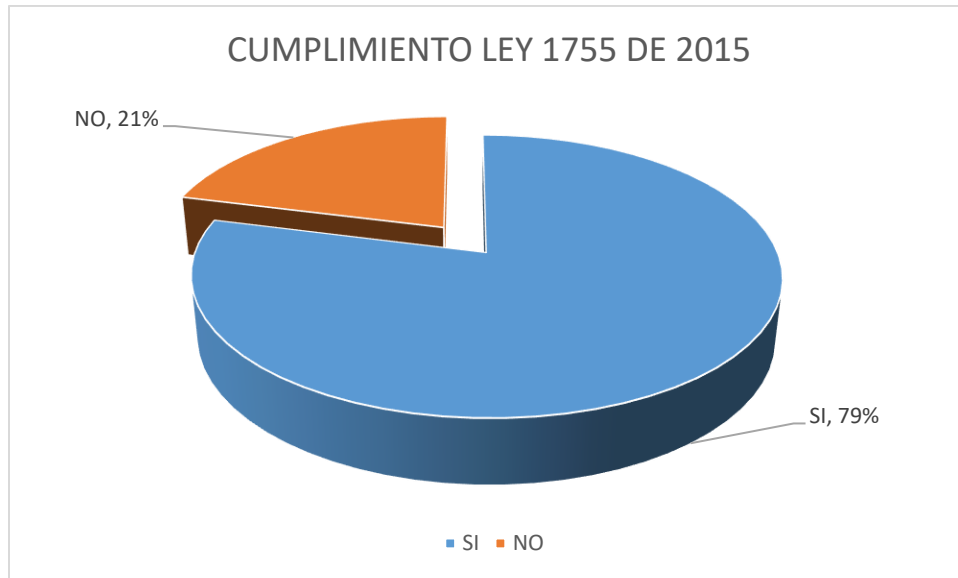


Grafica 9

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Referente a esta pregunta donde se le pide al ciudadano que evalúe si recibió su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC) y por correo electrónico, se encontró que los encuestados calificaron satisfechos y muy satisfechos el 55% y que es normal el 16%, lo que quiere decir, que el sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) notifica al ciudadano el trámite realizado a su solicitud, sin embargo, se tiene que buscar la facilidad del acceso a los sistemas.

Pregunta 3. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dio dentro de los términos establecidos para resolver su petición, después de su recepción? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles).



Grafica 10

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Referente a esta pregunta se busca identificar si la respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dio dentro de los términos establecidos para resolver su petición, después de su recepción? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles), se encontró que de acuerdo a los encuestados 79% respondieron que SI, lo que significa que se está mejorando gradualmente, sin embargo, se debe generar conciencia de cumplimiento y buscar estrategias de la importancia de contestar en los tiempos establecidos por la ley.

Pregunta 4. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca cumplió a satisfacción lo esperado por usted en términos de eficacia y solución a su requerimiento?

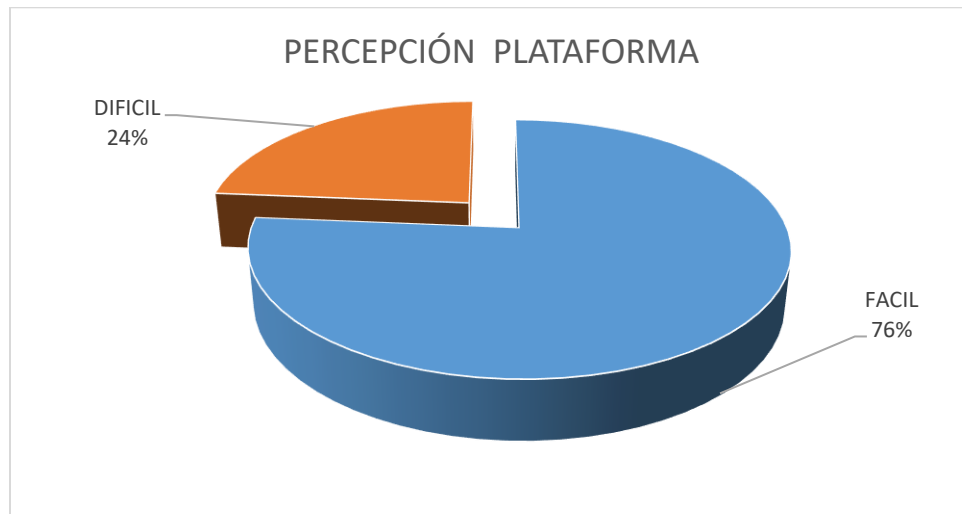


Grafica 11

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 grafica que se sigue presentando un bajo porcentaje de satisfacción el cual para este periodo esta en un 45% sin embargo, con respecto al periodo anterior esta ha aumentado, lo que significa que se ha generado un cambio y que los funcionarios ha sido mas claro, pero se debe continuar mejorando en la argumentación de las respuestas dadas por parte de los funcionarios a los ciudadanos el cual requiere ser mas claros y coherentes.

Pregunta 5. ¿Fue fácil o difícil realizar su solicitud mediante el formulario on line?

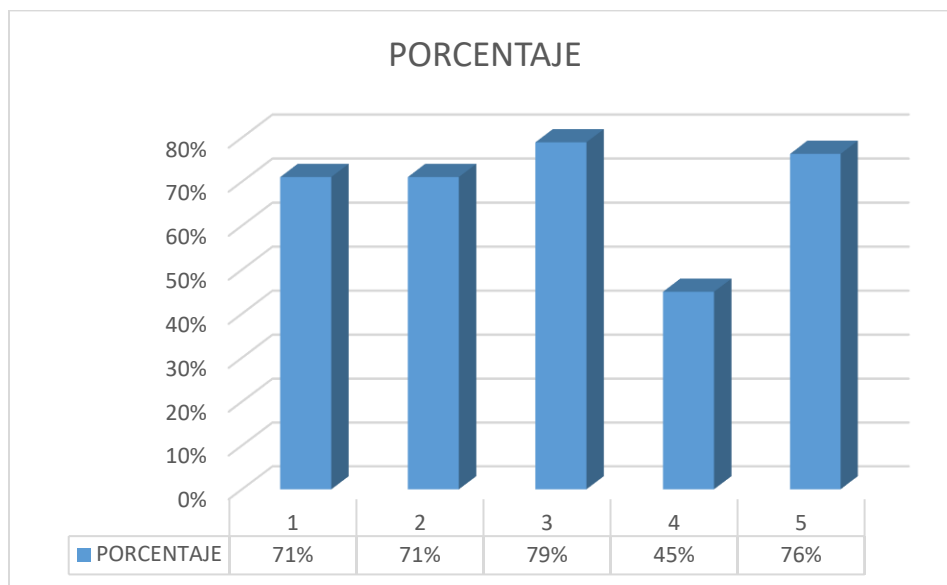


Grafica 12

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta pregunta donde se mira si la ciudadanía presento alguna dificultad en la realización de sus solicitudes mediante el formulario on line, según la gráfica el 76% manifiesta que fue fácil, sin embargo, este proceso diseño junto con la oficina de sistemas y tecnología un instructivo para el manejo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano el cual será dejado en el link de atención al ciudadano y así brindarle al ciudadano una herramienta practica que pueda utilizar.

PORCENTAJE DE SATISFACION



Grafica 14

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 analisis porcentuales nos muestra un comportamiento bajo en la pregunta numero 4, lo que significa que se debe establecer nuevas estrategias para mejora en cuanto al servicio, la comunicación, el analisis de fondo de las respuestadas 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 tercer trimestre se hace las siguientes recomendaciones:

1. Tener un lenguaje claro en el momento de dar respuestas y ser coherente con la acción planteada en la respuesta.
2. tener definido para el momento matricula los horarios y no realizar ajustes en las fechas de registro.
3. cumplimiento en el ingreso de las notas dentro de los tiempos
4. disponer de docentes con más tiempo para brindar asesoría en trabajos de grado
5. Promocionar mediante publicidad los números de contactos de la sede, seccionales y extensiones.
6. Realizar campañas para contestar el teléfono y utilizar los protocolos de atención al ciudadano.
7. Diseñar estrategias que permitan el fácil acceso a la plataforma institucional.
8. Ampliar información en la página con respecto a los programas que se ofertan.
9. Tener en cuenta para las preguntas frecuentes las peticiones de información dado que esta nos suministra datos que son de interés para la comunidad

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