

## 12.2

### **INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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:

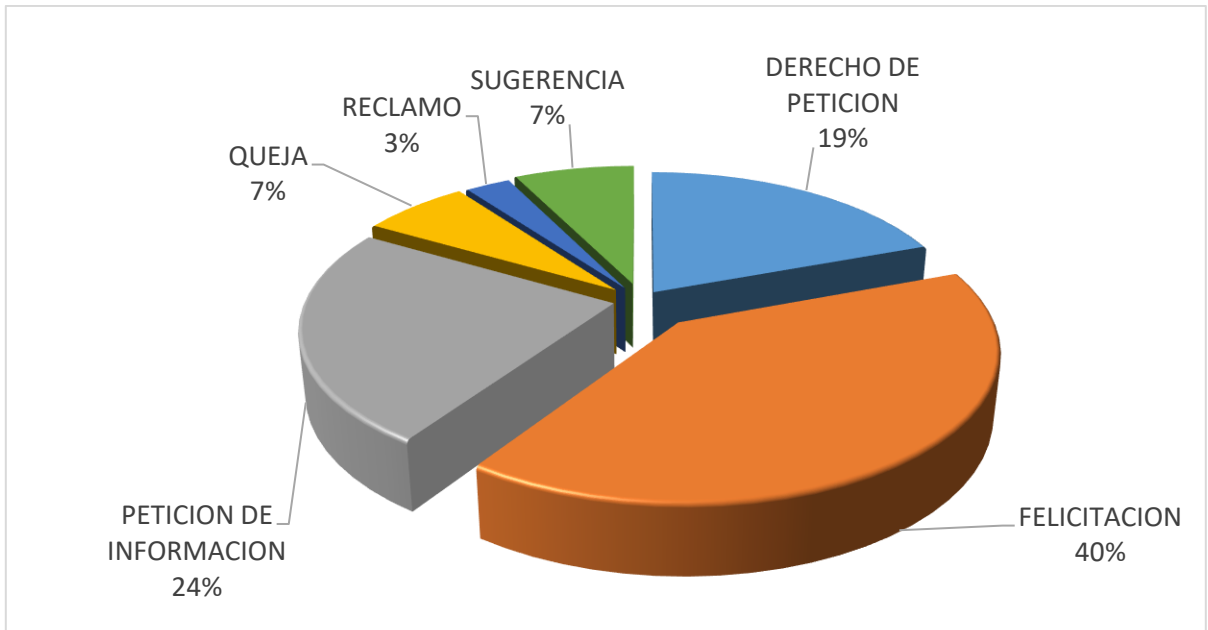
- De manera personalizada y verbal oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.
- Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones, para manifestaciones escritas.
- Línea gratuita de atención telefónica 018000180414.
- A través de la página web [www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) - 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 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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

 <b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> 		
<b>Reporte PQRSyF</b> <b>INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES</b>		
Solicitud del reporte:      Fecha Inicial: 01-10-2018 Fecha Final: 31-12-2018		
PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	71	19,40 %
FELICITACION	147	40,16 %
PETICION DE INFORMACION	87	23,77 %
QUEJA	24	6,56 %
RECLAMO	10	2,73 %
SUGERENCIA	27	7,38 %
<b>TOTALES</b>	<b>366</b>	<b>100</b>



Grafica 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

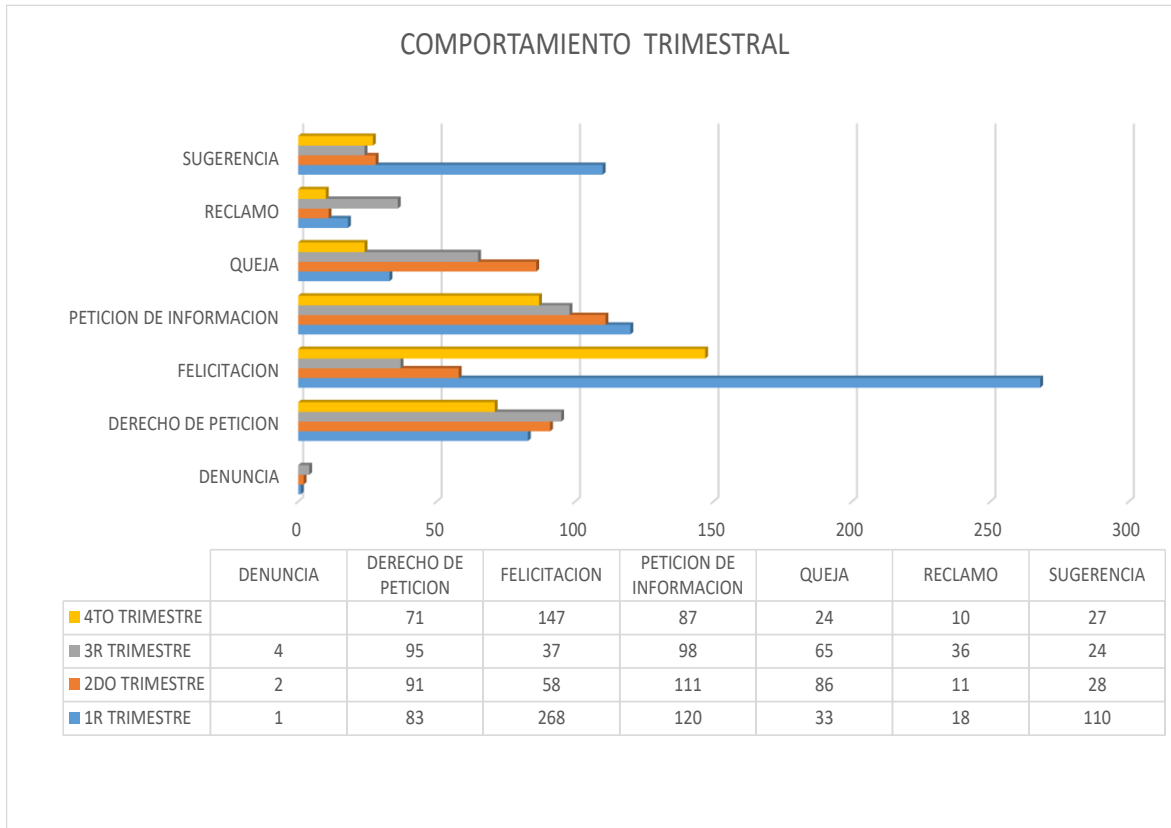
Durante este trimestre analizado, se recibieron 366 PQRSFyD por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), gestionadas el 100% de ellas por la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, que sirve de canal en la recepción, trámite y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas.

Dentro de este análisis se encontró que para este trimestre la incidencia más alta se presentó en las Felicitaciones con un 40% correspondiente a 147 peticiones en su mayoría radicadas por medio escrito mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones y formulario on line, donde se destaca el buen servicio y se da reconocimiento a los funcionarios y docentes de la institución.

Seguido con un 24% se encuentra las peticiones de información correspondiente a 87 peticiones, que en su mayoría lo realizaron por medio del formulario on line y escrito radicados por las oficinas de correspondencia de la Universidad, donde la mayoría de las solicitudes corresponde a información de procesos de inscripción, selección, procesos académicos, trámites de documentos entre otros.

También se encuentra los derechos de petición con el 19% que corresponde a 71 solicitudes entre las cuales se destaca los requerimientos por remuneración por méritos por parte de los docentes, solicitud de información, certificados laborales los cuales se requieren para solicitud de pensión, 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 la vigencia 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 octubre a diciembre de 2018, se evidencia una disminución en las quejas, reclamos y derechos de petición, lo que significaría que la institución ha dado respuestas efectivas a las solicitudes de los peticionarios, por otra parte se refleja un aumento en las felicitaciones y sugerencias dadas por los ciudadanos por medio del formato SACF001 y depositados en los buzones que se encuentran instalados en la Sede, Seccionales y Extensiones de la institución, donde se resalta la labor de servicio de los funcionarios y la gestión de los docentes, también se plantean sugerencias que permite identificar mejoras a la institución.

A continuación se discriminara el cuarto trimestre por mes para identificar en que mes se generó aumento y disminuyo las PQRSFyD.

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
FELICITACION	2	136	8	146
PETICION DE INFORMACION	40	24	23	87
DERECHO DE PETICION	25	29	17	71
SUGERENCIA		28		28
QUEJA	4	12	8	24
RECLAMO	3	4	3	10
TOTAL GENERAL	74	233	59	366
PORCENTAJE	20%	64%	16%	

Tabla 1

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta tabla, se identificó que el 64% de las solicitudes fueron realizadas en el mes de noviembre, donde en su mayoría fueron felicitaciones los cuales se ingresaron al sistema SAIC en ese mes teniendo en cuenta la apertura de los buzones del segundo trimestre de la vigencia 2018, también se evidencia que en el mes de octubre se incrementó las solicitudes de peticiones de información teniendo en cuenta que para ese mes se dio apertura al proceso de inscripción para el primer periodo de 2019, según lo establecido en el calendario académico de 2018.

## 2. REPORTE DE PQRSFyD POR PROCESOS

PROCESO	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
GESTIÓN APOYO ACADEMICO		51				13	64
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	4	16	33	3	3	1	60
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	19	8	16	11			54
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	4	25		3		12	44
GESTIÓN FINANCIERA	8	7	16	2	3		36
GESTIÓN DOCUMENTAL	7	20	1				28
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	18	1	1				20
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	6	5		2	1	15
GESTIÓN JURÍDICA	3		7		1		11
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		6		1	1		8
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	5		1	1			7
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1	3	1			5
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1		3				4
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA		1	1	1			3
GESTIÓN GRADUADOS		3					3
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	1			1			2
TOTAL GENERAL	71	145	87	24	10	27	364
PORCENTAJE	20%	40%	24%	7%	3%	7%	

Tabla 2

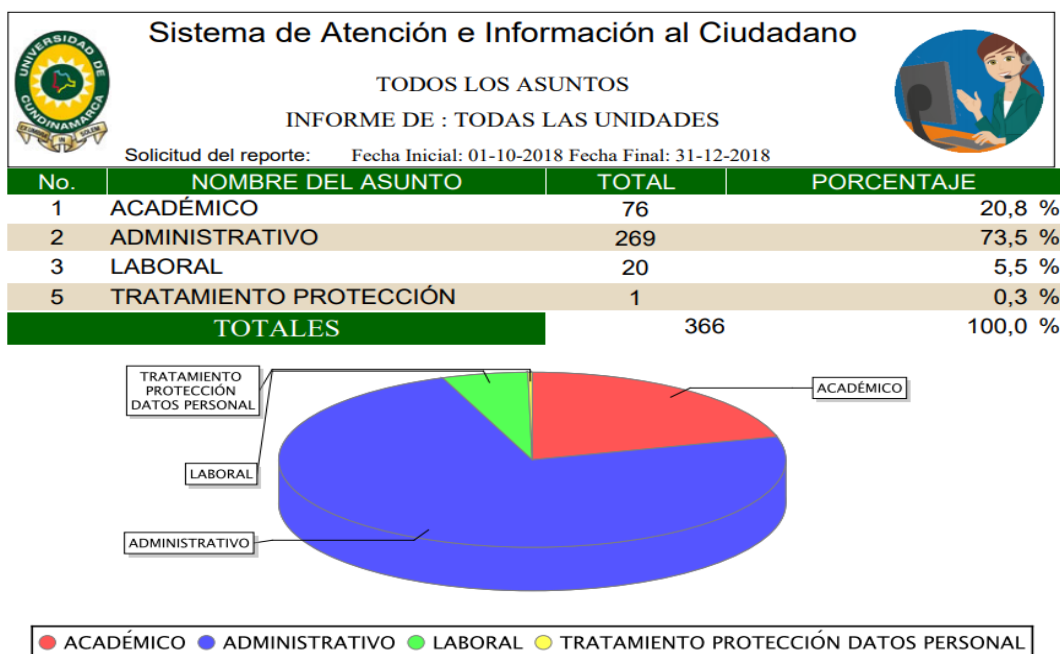
Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la tabla anterior, donde se describe el movimiento dado en el cuarto 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 Gestión de Apoyo Académico tiene el 17.58% de las peticiones que le fueron asignadas y resueltas dentro de los tiempos establecidos por la ley equivalente a 64 que corresponden a felicitaciones y sugerencias dadas por los estudiantes y ciudadanía que fueron atendidos por gestores de este proceso, seguido se encuentra el proceso de Gestión de Admisiones y Registro con un porcentaje del 16.48% donde se destaca en su mayoría a peticiones de información, felicitaciones las cuales fueron las más presentadas por los peticionarios.

Continuado con un porcentaje del 14.84% que corresponde al proceso de Gestión Formación y Aprendizaje con un total de 54 solicitudes, de las cuales corresponden en su mayoría a derechos de petición, peticiones de información y quejas.

También se encuentra el proceso de Planeación Institucional con un porcentaje del 12.09% con un total de 44 solicitudes, donde en su mayoría de las solicitudes instauradas fueron de felicitaciones.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2018



Grafica 3

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
FELICITACION	7	139	1		147
PETICION DE INFORMACION	43	41	2	1	87
DERECHO DE PETICION	13	42	16		71
SUGERENCIA	1	26			27
QUEJA	11	13			24
RECLAMO	1	8	1		10
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>76</b>	<b>269</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>366</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>20.8%</b>	<b>73.5%</b>	<b>5.5%</b>	<b>0.3%</b>	

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 269 requerimientos y un porcentaje del 73.5% de PQRSFyD generadas por los ciudadanos, en donde se demuestra que el mayor número de requerimientos fueron las felicitaciones con 139, seguido los derechos de petición con un total de 42, peticiones de información 41, sugerencias 26, quejas 13 y reclamos 8.

Continuado se encuentra el asunto ACADEMICO con un porcentaje del 20,8%, donde se identifica que la mayoría están relacionadas con las peticiones de información con un total de 43, Derechos de petición 13, quejas y reclamos con 11 sugerencias 1 y Felicitaciones con 7.

Y el asunto LABORAL que corresponde a un 5.5%, del total de las solicitudes instauradas por los ciudadanos a la institución, de las cuales son pocas las relacionadas a este asunto, sin embargo, para este trimestre se presentaron derechos de petición con un total de 16, reclamos 1, peticiones de información 2 y una felicitación.

Teniendo en cuenta los asuntos antes descriptos, a continuación, se presenta de forma específica y por tipo de PQRSFyD, cuáles son las más reiterativas por tipificación.

### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	Total	%	PARETO
INCONFORMIDAD COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO Y EVALUACION DE PROYECTOS DE GRADO	6	18%	18%
LIQUIDACION DE MATRICULA Y DESCUENTOS ELECTORALES	3	9%	26%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	9%	35%

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	Total	%	PARETO
COMPORTAMIENTO INADECUADO FUNCIONARIO	3	9%	44%
CALIFICACIONES	2	6%	50%
INCUMPLIMIENTO SERVICIO DE PUBLICIDAD	1	3%	53%
INCONVENIENTE PLATAFORMA SAIC	1	3%	56%
SEMESTRE AVANZADO	1	3%	59%
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	1	3%	62%
INCONVENIENTE LINEA TELEFONICA/SIPSE	1	3%	65%
MANTENIMIENTO EQUIPO AUTOMOTOR	1	3%	68%
REGISTRO DE MATRICULA	1	3%	71%
OBSERVACION EN CAMBIO DE OBJETIVO DE UNA MATERIA	1	3%	74%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	1	3%	76%
PARO ESTUDIANTIL	1	3%	79%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	3%	82%
DEVOLUCION	1	3%	85%
INCONVENIENTES INGRESO PLATAFORMA	1	3%	88%
PROGRAMAS SOCIECONOMICOS - RECURSOS ECONOMICOS	1	3%	91%
IRREGULARIDAD PROCESO DISCIPLINARIO	1	3%	94%
PROTECCION DE DATOS PERSONALES	1	3%	97%
PRESTACIONES SOCIALES	1	3%	100%
Total general	34		

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 cuarto trimestre de 2018, que corresponde al periodo del 1 de octubre al 31 de diciembre de la vigencia, aunque para este trimestre disminuyó el número de solicitudes instauradas por la ciudadanía, se identificó en el resultado del análisis las más reiterativas que corresponden a la tipificación de inconformidad con los comités de trabajos de grado y su evaluación en los proyectos con un porcentaje del 18%, seguido se encuentra la liquidación de matrícula y descuentos electorales con el 9%, solicitud de documentos 9%, comportamiento inadecuado de funcionarios con un 9%, calificaciones con un 6%, 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
<b>TIPIFICACION: INCONFORMIDAD COMITÉ DE TRABAJO DE GRADO Y EVALUACION DE PROYECTOS DE GRADO</b>	
Ingeniería Industrial	6
<b>TIPIFICACION: LIQUIDACION DE MATRICULA Y DESCUENTOS ELECTORALES</b>	
Oficina de Tesorería	1
Oficina de Admisiones y Registro	2
<b>TIPIFICACION: SOLICITUD DE DOCUMENTOS</b>	
Oficina de Admisiones y Registro	1
Oficina de Tesorería	2
<b>TIPIFICACION: COMPORTAMIENTO INADECUADO FUNCIONARIO</b>	
Programa Ingeniería de Sistemas	1
Direcciones de Seccional y Extensión	1
Vicerrectoría Académica	1



AREA	CANTIDAD
<b>TIPIFICACION: CALIFICACIONES</b>	
Ingeniería Industrial	1
Facultad de Ciencias Administrativas Económicas y Contables	1
<b>TIPIFICACION: INCUMPLIMIENTO SERVICIO DE PUBLICIDAD</b>	
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
<b>TIPIFICACION: INCONVENIENTE PLATAFORMA SAIC</b>	
Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos	1
<b>TIPIFICACION: SEMESTRE AVANZADO</b>	
Oficina de Tesorería	1
<b>TIPIFICACION: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>	
Direcciones de Seccional y Extensión	1
<b>TIPIFICACION: INCONVENIENTE LINEA TELEFONICA/SIPSE</b>	
Dirección de Bienestar Universitario	1
<b>TIPIFICACION: MANTENIMIENTO EQUIPO AUTOMOTOR</b>	
Oficina de Recursos Físicos y Servicios Generales	1
<b>TIPIFICACION: REGISTRO DE MATRICULA</b>	
Oficina de Admisiones y Registro	1
<b>TIPIFICACION: OBSERVACION EN CAMBIO DE OBJETIVO DE UNA MATERIA</b>	
Programa Ingeniería de Sistemas	1
<b>TIPIFICACION: SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL</b>	
Dirección de Sistemas y Tecnología	1
<b>TIPIFICACION: PARO ESTUDIANTIL</b>	
Secretaria General	1

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 la inconformidad de los comité de trabajo de grado y la evaluación de los proyectos de los cuales los estudiantes no estuvieron de acuerdo con la calificación dada por los jurados, sin embargo el director toma lo manifestado por los estudiantes como una estrategia de mejora para el Comité.

### 3.2. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	Total	%
MANTENIMIENTO Y MEJORA DE ELEMENTOS DEPORTIVOS	7	28%
OPTIMIZACION DE EQUIPOS E INTERNET	3	12%
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	3	12%
PRESTACION DE SERVICIO	2	8%
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DE ATENCION AL ESTUDIANTE	1	4%
PROGRAMAS SOCIECONOMICOS - RECURSOS ECONOMICOS	1	4%
MANTENIMIENTO A INSTRUMENTOS	1	4%
FALTA DE COMPROMISO	1	4%
TENER PROTOCOLOS EN GRADOS EXTRAORDINARIOS	1	4%
SEGUIMIENTO DE LOS ELEMENTOS ACADEMICOS	1	4%
DISPONER DE IMPRESORA EN LAS SALAS Y DE PERSONAL	1	4%
MEJORAR EL SERVICIO EN LABORATORIOS	1	4%
ACTUALIZACION EQUIPOS DE COMPUTO	1	4%

TIPO: SUGERENCIAS	Total	%
MAYOR DIVULGACION DE LOS EVENTOS DE PROMOCION	1	4%
Total general	25	

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 SAIC para este trimestre, el resultado encontrado está relacionada en su mayoría al mantenimiento y mejora de elementos deportivos el cual equivale al 28% del total de las sugerencias dadas por los estudiantes, también se encontró que piden la optimización de los equipos e internet pues para los estudiantes es de vital importancia, el mantenimiento de infraestructura, la prestación del servicio, implementación de actividades de atención al estudiante, los programas socioeconómicos, entre otro, los cuales se consideran como necesidades que perciben los estudiantes que se debe tener en cuenta en la institución.

### 3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPO: DERECHO DE PETICION	Total	%	PARETO
REMUNERACION POR MERITOS	10	14%	14%
SOLICITUD DE INFORMACION	9	13%	27%
CERTIFICADO LABORAL	6	8%	35%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	6	8%	44%
CALIFICACIONES	4	6%	49%
PROCESOS ACADEMICOS	3	4%	54%
PROCESO DE SELECCIÓN	2	3%	56%
DEVOLUCION	2	3%	59%
TRAMITE DE PENSION	2	3%	62%
INVITACIONES PUBLICAS	2	3%	65%
ASIGNACION DIRECTOR Y JURADOS TRABAJO DE GRADO	2	3%	68%
MANTENIMIENTO Y MEJORA DE INFRAESTRUCTURA	2	3%	70%
SOLICITUD SEGUNDO CALIFICADOR	1	1%	72%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	1	1%	73%
CURSO DE PROFUNDIZACION	1	1%	75%
LIQUIDACION DE MATRICULA	1	1%	76%
DEUDA ICETEX	1	1%	77%
VALORACION MEDICA SST	1	1%	79%
APLICAR DERECHOS DE INCLUSION	1	1%	80%
CERTIFICADOS DE NOTAS	1	1%	82%
REVISION CANON DE ARRENDAMIENTO	1	1%	83%
ADQUISICION DE BIENES	1	1%	85%
SOLICITUD DE CONVENIO	1	1%	86%
CLARIDAD CONVENIO PRACTICAS	1	1%	87%
CASO CIBERBULLYNG	1	1%	89%
COBRO ICETEX	1	1%	90%
INCONVENIENTE TRABAJO DE GRADO	1	1%	92%
REAJUSTE SALARIAL	1	1%	93%
RECLAMACION BENEFICIO HEREDERA	1	1%	94%
PAGO CONTRATO	1	1%	96%
SOLICITUD OBTENCION DE TITULO	1	1%	97%

TIPO: DERECHO DE PETICION	Total	%	PARETO
POSTULAR REPRESENTANTE C. S	1	1%	99%
PROCESO DE INSCRIPCION	1	1%	100%
Total general	71		

Tabla 7

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la tabla anterior, con respecto a los derechos de petición, que han sido instaurados por los ciudadanos a la institución, y que se han radicado en su mayoría por medio escrito en las oficinas de correspondencia de la Universidad, los cuales, estos han sido resueltos por las áreas competentes dentro de los términos de ley.

Sin embargo, para este trimestre los más reiterativos están tipificados como remuneración por méritos por solicitudes de los docentes con un 14.08%, que corresponden a 10 requerimientos, seguido están las solicitudes de información con un 12.68%, certificación laboral para pensión con 8.45%, solicitud de documentos con un 8.45%, calificaciones con un 5.63%, proceso académicos con 4.23%, entre otros.

### 3.3. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIAS	
TIPIFICACION	Total
Total general	0

Tabla 8

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la tabla anterior, para este trimestre no se presentaron denuncias hacia la institución.

### 3.4. FELICITACIONES

TIPIFICACION: FELICITACIONES	SEDE FUSAGASUGÁ	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSIÓN FACATATIVÁ	EXTENSIÓN SOACHA	SECCIONAL UBATÉ	EXTENSIÓN ZIPAQUIRÁ	Total general
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	17			27	1		45
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR DE FUNCIONARIOS	7	15	3	13	1	2	41
BUEN SERVICIO	1	6	6	22			35
RECONOCIMIENTO POR LA LABOR DOCENTE	4	1					5
INFRAESTRUCTURA		2		1	1		4
RECONOCIMIENTO EVENTO DE GRADUADOS	2				1		3
RECONOCIMIENTO POR UNA BUENA GESTION EN EVENTO	3						3
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION	2			1			3
PRESTACION DE SERVICIO		1	1				2
BUEN RECURSO BIBLIOGRAFICO		1					1
AGRADECIMIENTO A EVENTO	1						1
CUMPLIMIENTO LEY 1581				1			1
RECONOCIMIENTO EVENTO FIN DE AÑO	1						1
RECONOCIMIENTO POR EVENTO LIGA PONY	1						1
Total general	39	26	10	65	4	2	146
PORCENTAJE	27%	18%	7%	45%	3%	1%	

Tabla 9

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, el cual es construido con la información de los resultados del procedimiento SACP002 que hace referencia al trámite de las sugerencias y felicitaciones en cuanto a la apertura de los buzones que se encuentran instalados en la

sede, seccionales y extensiones de la Universidad, como también mediante 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 Extensión de Soacha fue la pionera en recibir más solicitudes de felicitaciones donde se destaca la gestión administrativa, la prestación de servicio, reconocimiento a la labor de los funcionarios, la infraestructura, y el cumplimiento de la ley 1581 de 2012

### 3.5. PETICIONES DE INFORMACION

TIPO: PETICION DE INFORMACIÓN	Total	%
PROCESO DE INSCRIPCION Y SELECCIÓN	13	14.9%
PROCESOS ACADEMICOS	10	11.5%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	9	10.3%
VERIFICACION DE TITULO	7	8.0%
OFERTA ACADEMICA	6	6.9%
LIQUIDACION DE MATRICULA	5	5.7%
SOLICITUD DE INFORMACION	5	5.7%
CERTIFICADO DE NOTAS	3	3.4%
COPIA DE DOCUMENTOS	3	3.4%
REPORTE COPNIA	1	1.1%
FECHA PAGO DE MATRICULA	1	1.1%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1.1%
INFORMACION DE LIQUIDACION DE CONTRATO	1	1.1%
PROGRAMAS SOCIECONOMICOS- RECURSOS ECONOMICOS	1	1.1%
INFORMACION JOVENES EN ACCION	1	1.1%
SOLICITA PLAZO PAGO	1	1.1%
INFORMACION PAGO DE MULTAS	1	1.1%
CALIFICACIONES	1	1.1%
DEVOLUCION	1	1.1%
PROGRAMAS SOCIECONOMICOS- EXONERACION	1	1.1%
NO CONTESTAN EL TELEFONO	1	1.1%
PROGRAMAS SOCIOECONOMICO - RESTAURANTE	1	1.1%
CERTIFICADO LABORAL	1	1.1%
RESTABLECER CONTRASEÑA AULAS VIRTUALES	1	1.1%
SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL	1	1.1%
HABILITACION EVALUACION DOCENTE	1	1.1%
EVALUACION JURIDICA INVITACIÓN	1	1.1%
SOLICITUD PROFESIONALES ING. AGRONOMICA	1	1.1%
SOLICITUD PAGO Y LIQUIDACION CONVENIO	1	1.1%
TRAMTIE DE RECUSACIÓN	1	1.1%
TERMINACION PROCESO DE COBRO ICETEX	1	1.1%
BAJO RENDIMIENTO	1	1.1%
PROCESO DE HOMOLOGACION	1	1.1%
OPCION DE GRADO	1	1.1%
PAGO CONVENIO INTERADMINISTRATIVO	1	1.1%
Total general	87	100.0%

Tabla 10

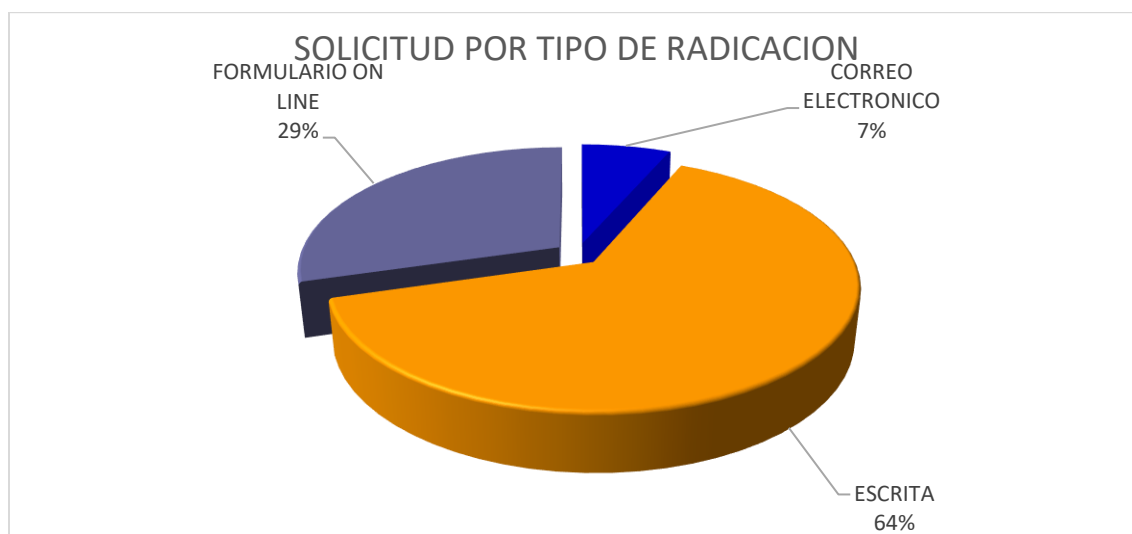
Teniendo en cuenta las peticiones de información reflejadas en el cuadro anterior, se puede decir que las consultas con más reiterativas que hace la comunidad a la institución están relacionados en su mayoría para este trimestre con los procesos de inscripción y selección para el primer periodo académico 2019, con un porcentaje del 14.9% del total de las solicitudes realizadas por los peticionarios, seguido se encuentra los procesos académicos con un 11.5%, solicitud de documentos con un 10.3%, verificación de título con un 8%, oferta académica con un 6.9%, liquidación de matrícula y solicitud de información con un 5.7%, entre otros, como recomendación es importante revisar con las áreas la información que se encuentra con este tipo de solicitud con el fin de ampliar el número de preguntas frecuentes.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

TIPO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
FELICITACION	3	127	17	147
PETICION DE INFORMACION	13	18	56	87
DERECHO DE PETICION	5	56	10	71
SUGERENCIA		27		27
QUEJA	2	4	18	24
RECLAMO	1	2	7	10
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>24</b>	<b>234</b>	<b>108</b>	<b>366</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>7%</b>	<b>64%</b>	<b>30%</b>	

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 la gráfica anterior, para este trimestre uno de los medios más utilizados por los ciudadanos es el medio escrito con un 64% de los cuales

fueron radicadas mediante las oficinas de correspondencia de la sede, seccionales y extensiones y los formatos SACF001 que se encontraron en los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en la institución, según lo evidenciado en la tabla las solicitudes que más llegaron por este medio fueron las felicitaciones, los derechos de petición, sugerencias, peticiones de información.

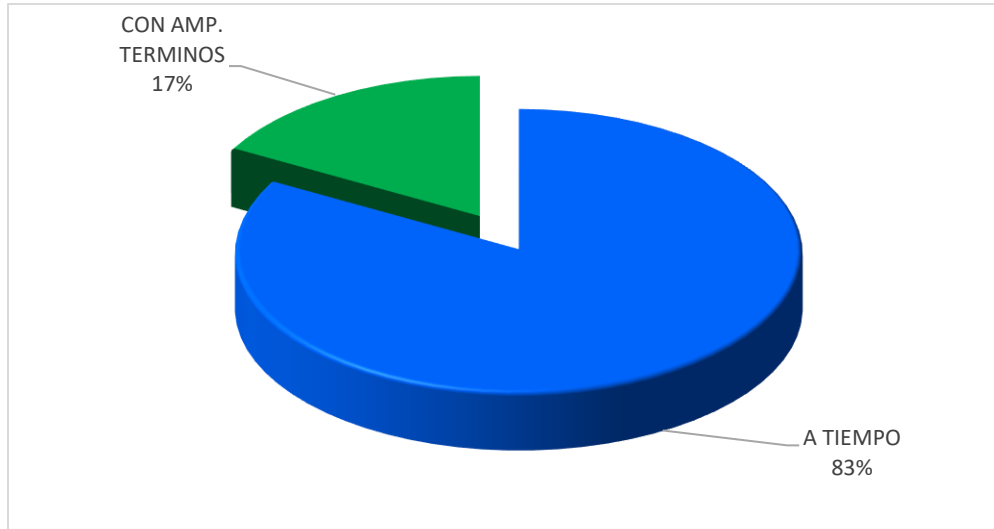
Seguido se encuentra formulario on line, con un porcentaje de usabilidad del 29%, el cual se encuentra en la página [www.ucundinamarca.edu.co/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/atención%20al%20ciudadano), donde las solicitudes que más se realizaron por este medio fueron las peticiones de información, quejas, felicitaciones y derechos de petición, y con un 7% está el correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) que se tiene disponible para que los ciudadanos puedan tener otra opción para interponer peticiones a la Universidad.

## 5.

### 6. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADAS

	<b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b>	
	REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS	
	Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2018 Fecha Final: 31-12-2018	

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMP. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	61	16.7%	10	2.7%	71
FELICITACION	130	35.5%	17	4.6%	147
PETICION DE INFORMACION	73	19.9%	14	3.8%	87
QUEJA	19	5.2%	5	1.4%	24
RECLAMO	10	2.7%	0	0.0%	10
SUGERENCIA	12	3.3%	15	4.1%	27
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>305</b>	<b>83%</b>	<b>61</b>	<b>17%</b>	<b>366</b>

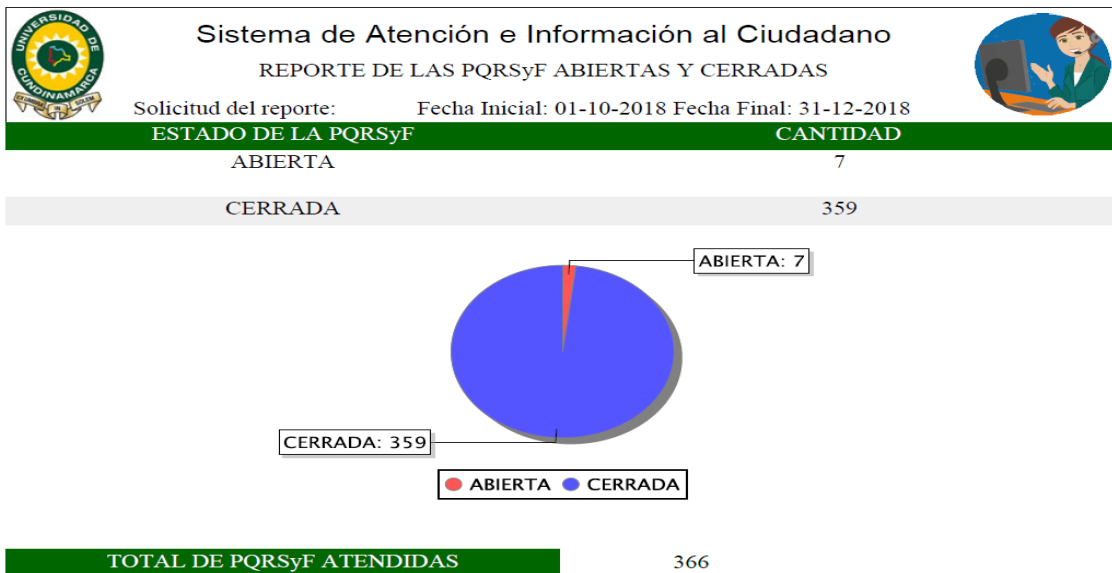


Grafica 5

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

El Sistema de atención e información al Ciudadano recepcionó y direccionó eficazmente el 100% de las PQRSyD instauradas a la institución el cual corresponde al 366 peticiones, de las cuales se obtuvo respuestas a tiempo según lo establecido por el ley 1755 de 2015, en un 83% correspondiente a 305 y un 17% 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 por su antigüedad se requiere de más tiempo de búsqueda para consolidar una respuesta de fondo.

### 7. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS



Grafica 6

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, del 100% de PQRSFyD direccionadas a las dependencias el 98% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 2% 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

## 8. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 <b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte:      Fecha Inicial: 01-10-2018 Fecha Final: 31-12-2018	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	189
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	15
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	8
GESTIÓN DOCUMENTAL	180
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	189
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	143
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	7
GESTIÓN JURÍDICA	71
GESTIÓN GRADUADOS	5
GESTIÓN FINANCIERA	55
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	105
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	54
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	87
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	81
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	14

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 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 1229 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales 15,38% de estas notificaciones se han enviado a los procesos de Gestión de Apoyo Académico y Gestión Formación y Aprendizaje, seguido con el 14.65% está Gestión Documental y con el 11.64% se encuentra Gestión de Planeación Institucional.


## 9. REPORTE DE CALIFICACION



**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2018 Fecha Final: 31-12-2018



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	31	74%
NO SE CUMPLE	11	26%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

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 11.64% del total, realizaron esta calificación, donde el 74% manifiesta que se cumple plenamente la gestión de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano

y de las áreas que respondieron requerimientos a los peticionarios dando respuestas satisfactorias, solucionando y aclarando inquietudes, sin embargo, el 26% califica que no cumple, y manifiestan su inconformidad con las respuestas dadas de las áreas competentes de los cuales califican que no son clara, coherente y no soluciona el problema o el concepto no es favorable.

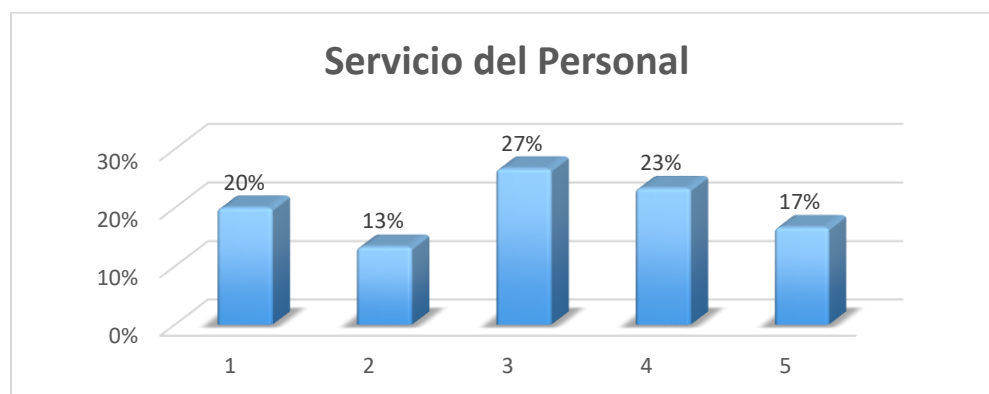
## 8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

El proceso de Servicio de Atención al Ciudadano tiene a disposición la encuesta de satisfacción publicada en la página [www.ucudinamarca.edu.co/servicio/atenciónalciudadano](http://www.ucudinamarca.edu.co/servicio/atenciónalciudadano), también está vinculada al correo electrónico de los peticionarios como un enlace, al momento de ser notificado de 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, con el fin de poder identificar como insumos la satisfacción o la insatisfacción de los usuarios que permite retroalimentar el sistema y generar un mejoramiento continuo y medición de la satisfacción.

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de esta medición para el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018, con una participación de 30 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?

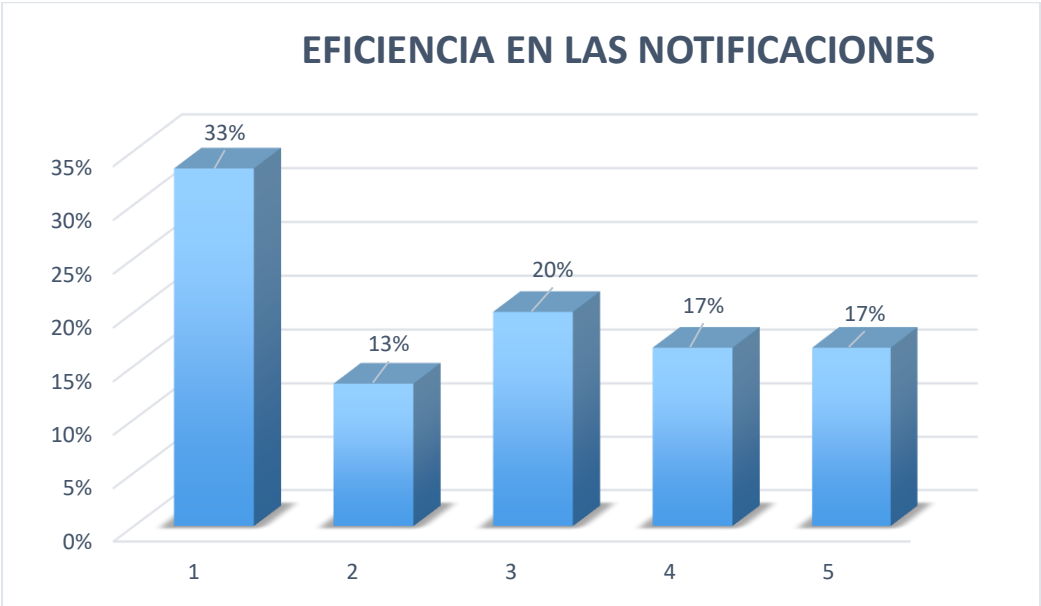


Grafica 8

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 Servicio 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 40% y que es normal un 27%, 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 33% y que es normal el 20%, lo que quiere decir, que el sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) si esta notificando al ciudadano el trámite realizado a su solicitud, pero se tiene una calificación alta de insatisfacción que nos obliga a revisar cual es la causa de su insatisfacción y buscar nuevas estrategias para que los petitionarios conozcan el trámite de las solicitudes que hacen a la institución

**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).

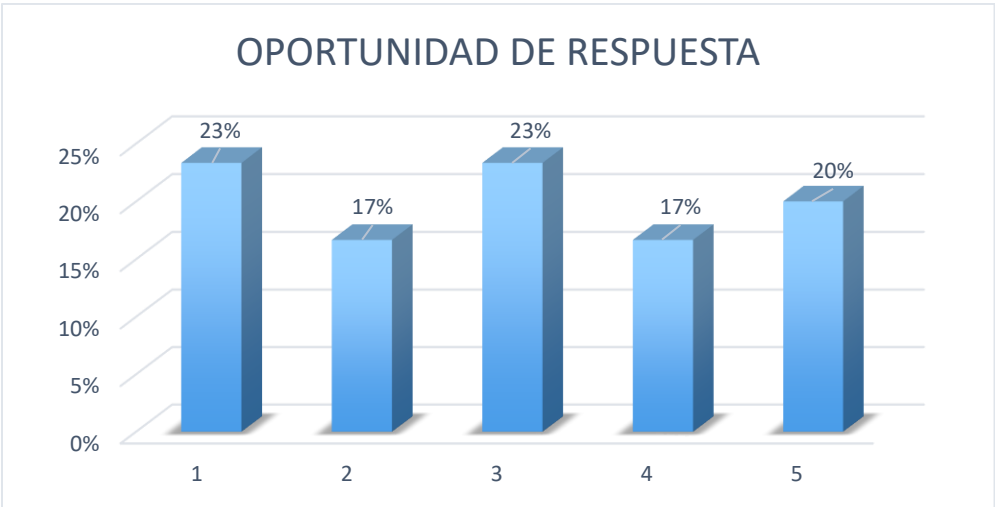


Grafica 10

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 60% 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, dado que es importante para el peticionarios.

**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 en cuanto a la calificación de satisfecho y muy satisfecho esta en un 37% y normal 23%, lo que significa que de acuerdo a esta calificación que es baja 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?

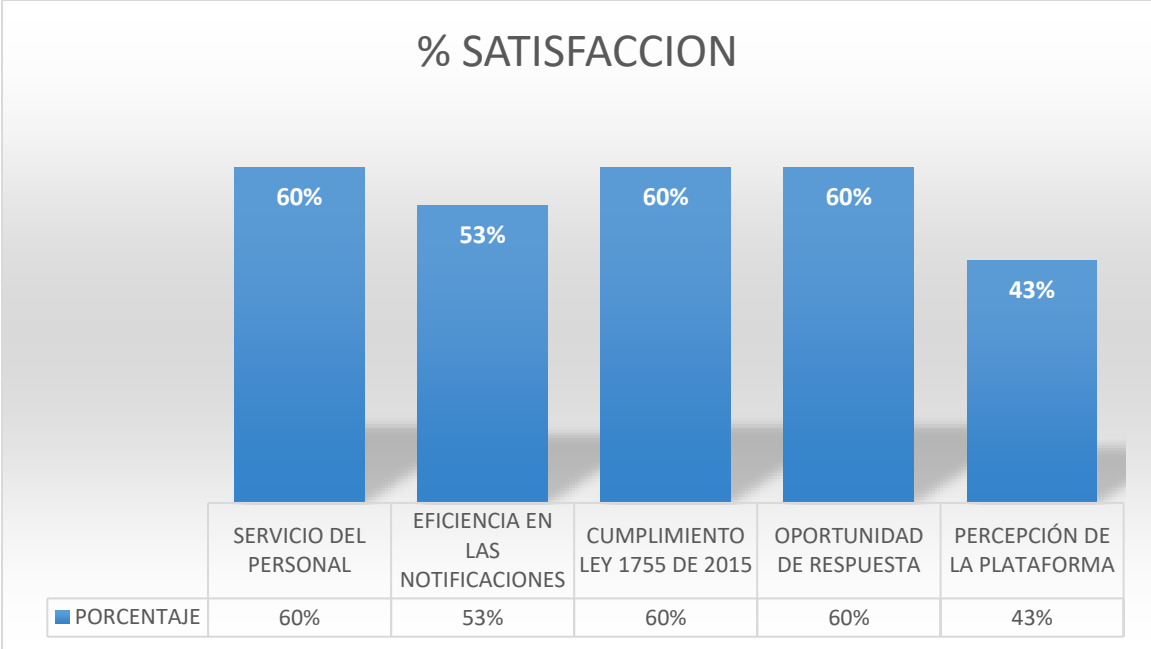


Grafica 12

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 43% manifiesta que fue fácil ingresar a la plataforma, sin embargo, es un porcentaje muy bajo lo que nos indica que debemos buscar estrategias basadas en herramientas que ayuden a tener un fácil acceso a la plataforma del SAIC.

**PORCENTAJE DE SATISFACCION**



Grafica 14

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta los resultados de cada pregunta, en la grafica anterior se evidencia el consolidado porcentual del comportamiento que genero la encuesta de satisfacción dado para el cuarto trimestre, donde se refleja que el servicio del personal de manera general es bueno, que con respecto a la eficiencia de las notificaciones se debe buscar nuevas estrategias para que los ciudadanos conozcan de sus tramites, tambien, se refleja que mediante la percepcion de la ciudadanía se esta cumpliendo con lo establecido por la ley, sin embargo, se debe seguir trabajando en los analisis de las respuestas y con respecto a la percepcion de la plataforma se requiere establecer nuevas estrategias como herramientas que permita que las ciudadanía pueda manejar mejor este medio sin dificultad alguna.

## 9. RECOMENDACIONES

La oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, mediante el Sistema de Atención e Información al Ciudadano SAIC 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 satisfactorio y de cumplimiento a la normatividad de orden nacional que así lo exige.

De igual manera y de acuerdo al análisis realizado del cuarto trimestre se hace las siguientes recomendaciones:

1. Tener un lenguaje claro en el momento de dar respuestas y ser coherente con la acción planteada.
2. disponer de docentes con más tiempo para brindar asesoría en trabajos de grado
3. Realizar campañas para contestar el teléfono y utilizar los protocolos de atención al ciudadano.
4. Diseñar estrategias como herramientas que permitan el fácil acceso a la plataforma institucional.
5. 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

12.2-30.7