

**INFORME DE GESTION**  
**DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA**  
**PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2019**

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 ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2019



## Sistema de Atención e Información al Ciudadano

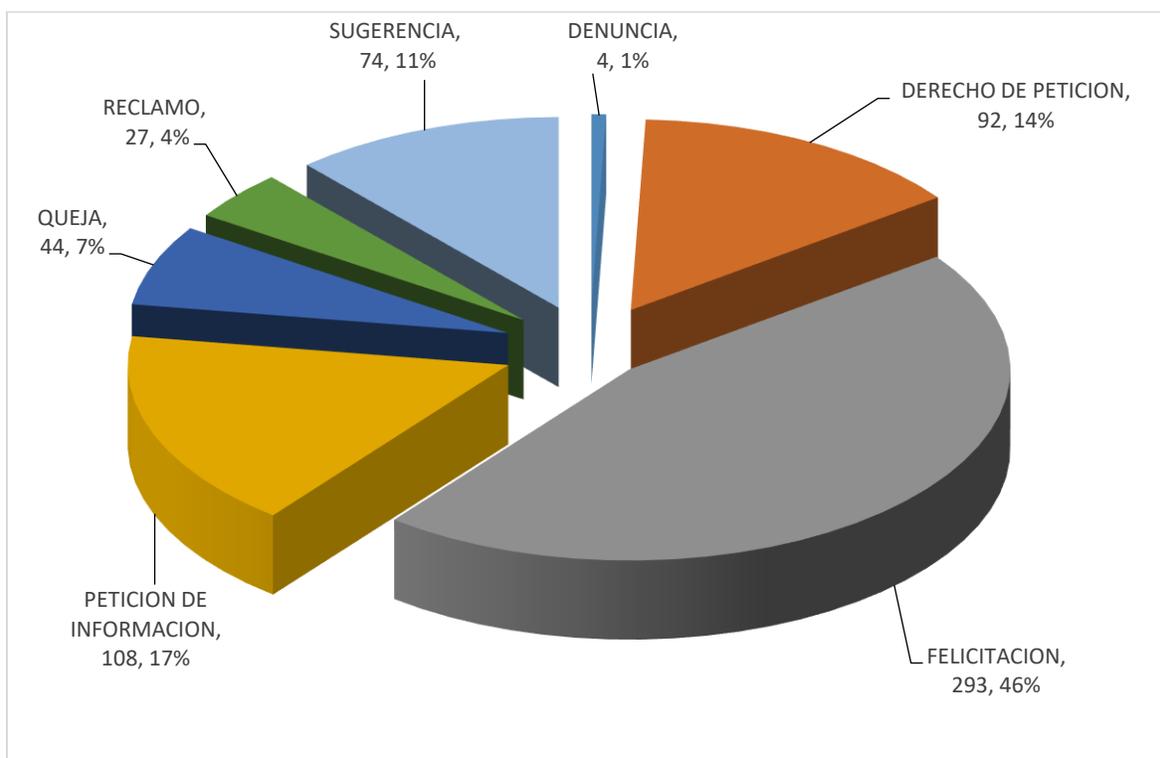
### Reporte PQRSyF

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Solicitud del reporte:    Fecha Inicial: 01-01-2019 Fecha Final: 31-03-2019



PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA	4	0,62 %
DERECHO DE PETICION	92	14,33 %
FELICITACION	294	45,79 %
PETICION DE INFORMACION	107	16,67 %
QUEJA	44	6,85 %
RECLAMO	27	4,21 %
SUGERENCIA	74	11,53 %
<b>TOTALES</b>		642            100



Grafica 1

Durante este trimestre analizado, se recibieron 642 PQRSFyD los cuales fueron tramitados mediante 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, tramite 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 45,79% correspondiente a 294 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 la labor de los funcionarios y docentes de la institución.

Seguido con un 16,67% se encuentra las peticiones de información correspondiente a 107 peticiones, que en su mayoría lo realizaron por medio del formulario on line, correo electrónico y escrito radicados por las oficinas de correspondencia de la Universidad, donde la mayoría de las solicitudes corresponde a información de solicitud de documentos, registro de materias, verificaciones de títulos, procesos académicos, solicitud de información, devoluciones entre otros.

También se encuentra los derechos de petición con el 14,33% que corresponde a 92 solicitudes entre las cuales se destaca las solicitudes de documentos, certificaciones laborales, procesos académicos, respuesta a derechos de petición, entre otros y que en su mayoría fueron radicados por medio escrito mediante las oficinas de correspondencia de sede, seccionales y extensiones y formulario on line.

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa entre el primer trimestre de 2019 y primer trimestre de 2018 con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

TIPO DE PETICION	1r TRIMESTRE DE 2018	1r TRIMESTRE DE 2019
QUEJAS Y RECLAMOS	50	71
DERECHOS DE PETICION	76	92
SUGERENCIAS	120	74
FELICITACIONES	258	293
PETICIONES DE INFORMACION	117	108
DENUNCIAS	1	4
TOTAL	622	642

Tabla 1

En esta tabla se puede identificar claramente que al comparar este trimestre con relación al primer trimestre de 2018, se dio un incremento en las quejas y reclamos, derechos de petición, felicitaciones y denuncias teniendo en cuenta que para este inicio de año se presentó la terminación del segundo periodo de 2018 e inicio del primer periodo académico de 2019, el cual se presentó varias dificultades, generando un aumento del 3% demostrado en los totales, de igual manera se generó una disminución en sugerencias y peticiones de información.

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

TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
DENUNCIA			4	4
DERECHO DE PETICION	42	22	28	92
FELICITACION	122	161	10	293
PETICION DE INFORMACION	40	37	31	108
QUEJA	20	13	11	44
RECLAMO	8	14	5	27
SUGERENCIA	10	60	4	74
TOTAL GENERAL	<b>242</b>	<b>307</b>	<b>93</b>	<b>642</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>38%</b>	<b>48%</b>	<b>14%</b>	

Tabla 2

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta tabla, se identificó que el 48% de las solicitudes fueron realizadas en el mes de Febrero, donde en su mayoría fueron felicitaciones los cuales se ingresaron al sistema SAIC dado por la apertura de los buzones instalados en la institución del tercer trimestre de la vigencia 2018, allegadas por la oficina de Control Interno, seguido se encuentra con un 38% el mes de enero donde se evidencia que en este mes se recibieron más solicitudes de derechos de peticiones, peticiones de información y quejas dado por la continuidad del segundo periodo académico de 2018.

## 2. REPORTE DE PQRSFyD POR PROCESOS

PROCESO	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE		35	20	34	27	11	9	136	21.18%
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2	5	85	4	1		13	110	17.13%
GESTIÓN DOCUMENTAL		9	58				2	69	10.75%
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO		2	23	34	4	3	3	69	10.75%
GESTIÓN FINANCIERA		11	10	11	9	8	4	53	8.26%
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		1	32	3			4	40	6.23%

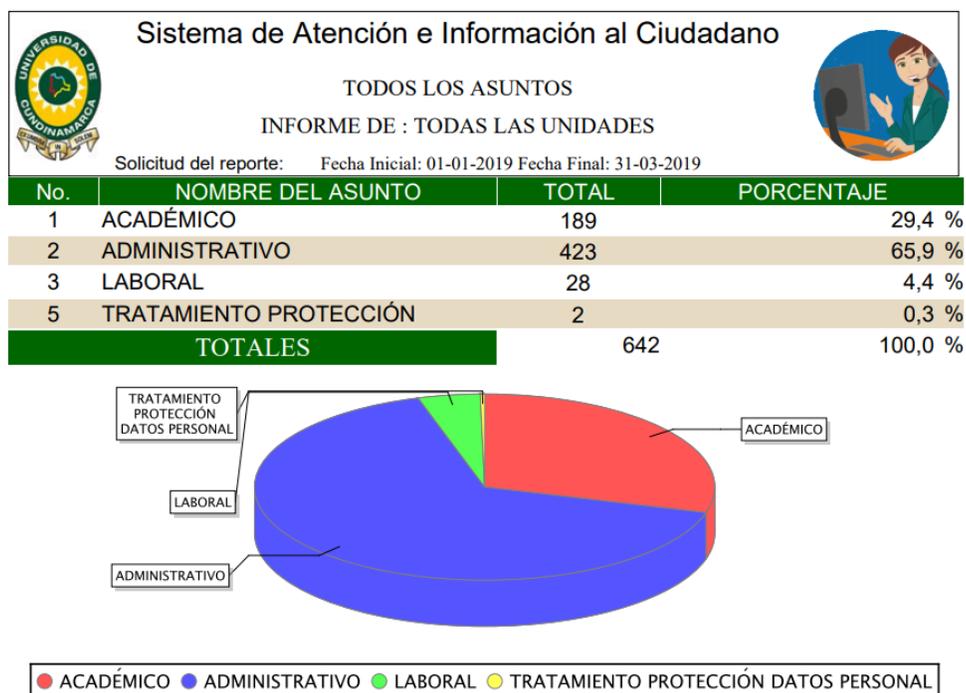
PROCESO	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA		2	18	3		2	8	33	5.14%
GESTIÓN APOYO ACADEMICO		2	26				5	33	5.14%
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN		1					26	27	4.21%
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1	1	12	1				15	2.34%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		4	4	7				15	2.34%
GESTIÓN JURÍDICA	1	7		5	1			14	2.18%
RECHAZADAS		7	1	1	2	2		13	2.02%
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		2		2				4	0.62%
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA		3		1				4	0.62%
GESTIÓN DE COMUNICACIONES			3					3	0.47%
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				1		1		2	0.31%
GESTIÓN GRADUADOS			1					1	0.16%
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO				1				1	0.16%
TOTAL GENERAL	4	92	293	108	44	27	74	642	

Tabla 3

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la tabla anterior, donde se describe el comportamiento dado en el primer trimestre de 2019, de forma específica por tipo de PQRSFyD y por cada proceso asignada, se encontró que 21,18% de las solicitudes que llegaron fueron asignadas y resueltas por el proceso de gestión de formación y aprendizaje y que de acuerdo a los tipos de solicitudes fueron derechos de petición, peticiones de información, quejas y felicitaciones, seguido se encuentra con un 17,13% el proceso de gestión de planeación institución en donde se destaca las felicitaciones como percepción de los ciudadanos y sugerencias, también se encuentran los procesos de Gestión Documental y admisiones y registro con un 10,75% en donde también se destaca las felicitaciones y las peticiones de información.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2019



Grafica 2

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
DENUNCIA		4			4
DERECHO DE PETICION	36	45	10	1	92
FELICITACION	17	267	9		293
PETICION DE INFORMACION	54	45	8	1	108
QUEJA	27	16	1		44
RECLAMO	18	9			27
SUGERENCIA	37	37			74
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>189</b>	<b>423</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>642</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>29.4%</b>	<b>65.9%</b>	<b>4.4%</b>	<b>0.3%</b>	

Tabla 4

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 423 requerimientos equivalente al 65,9% del total de las PQRSFyD generadas por los ciudadanos, en donde se demuestra que el mayor número de solicitudes fueron las felicitaciones con 267, seguido están los derechos de petición y peticiones de

información con un total de 45 cada una, sugerencias 37, quejas 16, reclamos 9 y denuncias 4.

Seguido se encuentra el asunto ACADEMICO con un porcentaje del 29,4%, donde se identifica que la mayoría de las solicitudes están relacionadas con las peticiones de información con un total de 54, sugerencias 37, Derechos de petición 36, quejas 27, reclamos 18 y Felicitaciones con 17.

Y por último están los asuntos LABORAL que corresponde a un 4,4%, del total de las solicitudes instauradas por los ciudadanos a la institución, y el asunto tratamiento protección de datos personales con el 0,3% de las cuales son pocas las relacionadas a este asunto.

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
FALTA DOCENTE	14	20%	20%
REGISTRO DE MATERIAS	13	18%	38%
RECIBO SEMESTRE AVANZADO	5	7%	45%
PAGO MATRICULA	4	6%	51%
CALIFICACIONES	4	6%	56%
CERTIFICADO DE NOTAS	3	4%	61%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	2	3%	63%
DEVOLUCION DE MATRICULA	2	3%	66%
NO CONTESTAN EL TELEFONO	2	3%	69%
COMPORTAMIENTO COORDINADOR	2	3%	72%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA BENEF. GOBERNACION Y MULTAS	2	3%	75%
HABILITACION PLATAFORMA GRADOS	2	3%	77%
DERECHO DE IGUALDAD TG	1	1%	79%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	1%	80%
CREDITOS ICETEX	1	1%	82%
ACOSO LABORAL	1	1%	83%
VENEDORES AMBULANTES	1	1%	85%
MANEJO DE INFORMACION	1	1%	86%
CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	87%
MATRICULAS DE HONOR	1	1%	89%
COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO	1	1%	90%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	1	1%	92%
UNIFICACION DE CRITERIO	1	1%	93%
OPTIMIZAR INTERNET	1	1%	94%

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	Total	%	PARETO
APROBACION CURSO	1	1%	96%
PAGO A CONTRATISTAS	1	1%	97%
FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	1	1%	99%
COMPORTAMIENTO ESTUDIANTE	1	1%	100%
Total general	71		

Tabla 5

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 primer trimestre de 2019, que corresponde al periodo del 1 de enero al 31 de marzo de la presente vigencia, en donde se refleja que del total de las quejas y reclamos recibidas el 20% corresponde a la falta de docente, el 18% al registro de materias, el 7% recibos semestre avanzado, el 6% a pagos de matrícula y calificaciones, entre otros.

Teniendo en cuenta lo reflejado en el análisis se sugiere las siguientes recomendaciones generales en aras de minimizar las quejas y reclamos que se han presentado.

Buscar buenas estrategias que les permitan realizar proyección en la capacidad de los grupos teniendo en cuenta que en la mayoría de las quejas se referían a la falta de cupos.

Fortalecimiento en capacitaciones a los directores y jefes que ingresan nuevos a la institución en cuanto al conocimiento del funcionamiento de las plataformas, normas y el desarrollo de sus actividades, como también realizar empalmes en la entregar de los puestos de trabajo entre funcionario saliente y el que va a ocupar el cargo para no generar traumatismos y manejar un mismo criterio en toda la universidad.

### 3.2. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	Total	%
OFERTA ACADEMICA	26	35%
ESTABLECER PROTOCOLOS Y REGLAS EN LAS SALAS	6	8%
MEJORAR LOS PROCESOS DE LIQUIDACION	2	3%
SEPARAR EL AREA DE DEPORTE CON LOS LABORATORIOS	2	3%
ACTUALIZACION DE SOFTWARE Y HARDWARE	2	3%
AMPLIAR HORNOS	2	3%
COMUNICACIÓN INTERNA MAS EFICIENTE	2	3%
ZONA DE ESPARCIMIENTO	2	3%
AMPLIAR JORNADA DE ENFERMERIA	1	1%
RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	1	1%
PAGOS ELECTRONICOS	1	1%
CAPACITACION EN SERVICIO A LOS GUARDAS DE SEGURIDAD	1	1%
SITUACION ACADEMICA	1	1%
COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE	1	1%
OPTIMIZAR EQUIPOS DE COMPUTO	1	1%
AMPLIAR HORARIO DE SERVICIO	1	1%
PROTOCOLOS DE ATENCION	1	1%
CUMPLIMIENTO DE SILABUS	1	1%
SEGURIDAD EN LABORATORIOS AGROINDUSTRIALES	1	1%
DESCARGAS	1	1%

TIPO: SUGERENCIAS	Total	%
MEJOR VENTILACION EN LABORATORIOS	1	1%
DIBULGACION DE FISIOTERAPIA	1	1%
APOYO A LAS ESPECIALIZACIONES	1	1%
DISPENSADORES DE PAPEL HIGIENICOS	1	1%
OPTIMIZAR INTERNET	1	1%
DIVULGACION CAMBIOS EN LIQUIDACIONES DE MATRICULA	1	1%
PROFESIONAL ACTIVO COMPETENCIAS ASCUN - SUE	1	1%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	1%
PUBLICAR HORARIOS Y SALONES	1	1%
AMPLIACION DE LABORATORIOS	1	1%
SE HABILITE EN EL SISTEMA EL CARGUE DE LOS DERECHOS DE GRADO	1	1%
MAS APOYO EN LOS LABORATORIO	1	1%
BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO	1	1%
MAS ATENCION	1	1%
CALIFICACIONES	1	1%
MAS DIVULGACION DE LA GESTION DE LOS PROGRAMAS	1	1%
ACTUALIZACION DE LOS SILABUS	1	1%
LIBROS Y SOFTWARE ESPECIALIZADOS	1	1%
Total general	74	

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 para el tercer trimestre de 2018, y también a las sugerencias realizadas por medio del aplicativo SAIC para el primer trimestre de la presente vigencia, se encontró que el 35% del total de las sugerencias dadas están relacionadas con la oferta académica donde piden la ciudadanía se oferte más programas en la Universidad, de igual manera solicitan que se tenga establecidos protocolos y reglas en las salas que permitan el orden y comportamiento de los estudiantes en las misma, mejorar los proceso de liquidación, separar las áreas de deporte de los laboratorios, entre otros.

### 3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPO: DERECHO DE PETICION	Total	%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	15	16%
CERTIFICADOS LABORALES	11	12%
SOLICITUD DE INFORMACION	10	11%
PROCESOS ACADEMICOS	7	8%
LIQUIDACION Y REGISTRO SEMESTRE AVANZADO	4	4%
SOLICITUD DE PAGO	3	3%
SOLICITUD DE EXAMEN	3	3%
DEVOLUCION PAGO CURSO	3	3%
CALIFICACIONES Y DOCUMENTOS	3	3%
DEVOLUCION DE MATRICULA	3	3%
REGISTRO DE MATERIAS - CUPOS	3	3%
RESPUESTA DERECHO DE PETICION	3	3%
OFERTA ACADEMICA	3	3%
EVALUACION DOCENTE	1	1%
REUBICACION LABORAL	1	1%
INCONVENIENTES EN PROCESO ACADEMICOS	1	1%
METODOLOGIA ENSEÑANZA Y PRENDIZAJE - PEDAGOGIA	1	1%

TIPO: DERECHO DE PETICION	Total	%
AUTORIZACION DE DESCUENTOS	1	1%
AMPLIAR CRONOGRAMA	1	1%
SOLICITUD PROMEDIO	1	1%
ACTUALIZACION DATOS PERSONALES	1	1%
DESCUENTO EGRESADO	1	1%
PAGO MATRICULA	1	1%
REVISION DOCUMENTOS PASANTIA	1	1%
PRESTACION DE SERVICIO	1	1%
AJUSTE HORARIO	1	1%
PROCESO DE SUSTENTACION	1	1%
EXPLICACION POR NO CONTRATACION	1	1%
CORRECCION PENSION	1	1%
UNIFICACION USUARIO	1	1%
RECONOCIMIENTO Y PAGOS DE PRESTACIONES SOCIALES	1	1%
CURSO DE PROFUNDIZACION	1	1%
PAGO FACTURA SUMINISTROS	1	1%
Total general	91	100%

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 y el formulario on line que se encuentra en el link de atención al ciudadano, los cuales han sido resueltos por las áreas competentes dentro de los términos de ley.

Sin embargo, para este trimestre las solicitudes más reiterativas están tipificadas como solicitud de documentos con un porcentaje del 16% del total, certificado laborales con el 12%, solicitud de información con el 11%, procesos académicos 8%, entre otros, sin embargo, estas solicitudes ha sido constante dentro de los análisis realizados a trimestre anteriores.

### 3.3. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIA	TOTAL
SOLICITUD DE INFORMACION	2
HURTO EN LAS INSTALACIONES	1
INSEGURIDAD	1
TOTAL GENERAL	4

Tabla 8

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la tabla anterior, para este trimestre se presentaron cuatro denuncias de las cuales en su mayoría corresponden a solicitud de información.

### 3.4. FELICITACIONES

TIPO: FELICITACIONES	EXTENSIÓN CHÍA	EXTENSIÓN CHOCONTÁ	EXTENSIÓN FACATATIVA	EXTENSIÓN SOACHA	SECCIONAL GIRARDOT	SECCIONAL UBATÉ	SEDE FUSAGASUGÁ	Total general
BUEN SERVICIO		1	10	5	1	37	77	131
RECONOCIMIENTO POR EVENTO					17	1	1	19
RECONOCIMIENTO A LA LABOR Y GESTION DE UN FUNCIONARIO			2	2	1	14		19
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR Y GESTION ADMINISTRATIVA - DOCENTE			2	1	3	7	2	15
RECONOCIMIENTO A LA LABOR DOCENTE	2					1	11	14
BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO			2			8		10
RECONOCIMIENTO A LA GESTION ADMISIONES Y REGISTRO	1		2	1		6		10
BUEN SERVICIO DE LA BIBLIOTECA					1	6	2	9
RECONOCIMIENTO A LA GESTION Y LABOR DE RECURSOS FISICOS						8		8
BUENA INFRAESTRUCTURA						8		8
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION BIENESTAR UNIVERSITARIO	2					4	1	7
BUEN SERVICIO DE UN FUNCIONARIO			1			2	2	5
RECONOCIMIENTO A LA GESTION DE TALENTO HUMANO				1			4	5
BUEN SERVICIO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO						4		4
RECONOCIMIENTO POR BUENA GESTION							4	4
RECONOCIMIENTO A LA LABOR DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES				2		1		3
BUEN SERVICIO PSICOLOGA						2		2
RECONOCIMIENTO A LA GESTION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA						2		2
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION ING. SISTEMAS						2		2
RECONOCIMIENTO POR EVENTO TALLER PROYECCION 2019						1		1
OFERTA ACADEMICA		1						1
RECONOCIMIENTO POR LA BUENA GESTION DE PSICOLOGIA						1		1
BUEN SERVICIO DE LA ENFERMERA						1		1
RECONOCIMIENTO POR EVENTO DE CAPACITACION					1			1
BUEN SERVICIO RECURSOS FISICOS						1		1
RECONOCIMIENTO POR LA BUENA GESTIO DE AYUDA EDUCATIVA					1			1
RECONOCIMIENTO POR LA GESTION REALIZADA POR COMUNICACIONES							1	1
RECONOCIMIENTO POR LA GESTION DE LABORATORIOS						1		1
RECONOCIMIENTO POR BUENA GESTION VICE ACADEMICO Y TESORERIA							1	1
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR EN SALAS						1		1
PRESENCIA DE LA UNIVERSIDAD		1						1
RECONOCIMIENTO A GUARDA DE SEGURIDAD					1			1
RECONOCIMIENTO POR BUENA GESTION APOYO ACADEMICO					1			1
BUEN SERVICIO DE LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA				1				1
BUEN SERVICIO AREA ADMINISTRATIVA			1					1
Total general	5	3	20	13	27	119	106	293
PORCENTAJE	2%	1%	7%	4%	9%	41%	36%	

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 Seccional de Ubaté recibió el 41% del total de las solicitudes de felicitaciones, donde se destaca el buen servicio y el reconocimiento a la buena gestión y labor de los funcionarios, de igual manera se encuentra la sede Fusagasugá con el 36% donde también se destaca el buen servicio y se da reconocimiento a la labor docente de esta sede.

### 3.5. PETICIONES DE INFORMACION

TIPO: PETICION DE INFORMACION	Total	%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	10	9%
REGISTRO DE MATERIAS	7	6%
VERIFICACION ACADEMICA	6	6%
INFORMACION OFERTA ACADEMICA	5	5%

TIPO: PETICION DE INFORMACION	Total	%
CERTIFICADO DE NOTAS	4	4%
PROCESOS ACADEMICOS	4	4%
SOLICITUD DE INFORMACION	3	3%
PROCESO DE INSCRIPCION	3	3%
DEVOLUCION DE MATRICULA	3	3%
HORARIO DE CLASES	3	3%
PROCESO DE GRADO	2	2%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	2	2%
EVALUACION DOCENTE	2	2%
CALIFICACIONES	2	2%
CORREO INSTITUCIONAL	2	2%
DIPLOMA DE CURSOS	2	2%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	2	2%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	2	2%
CAMBIO DIRECTOR TRABAJO DE GRADO	1	1%
PROCESOS DE MATRICULA	1	1%
DIFICULTAD PLATAFORMA	1	1%
DOCUMENTOS PARA GRADO	1	1%
PROGRAMAS SOCIO - ECONOMICOS - EXONERACION	1	1%
ESTUDIANTES PARA PRACTICAS EDUCATIVAS	1	1%
DESCARGUE DE RECIBOS	1	1%
CALAMIDAD DOMESTICA	1	1%
PROCESOS DE INDUCCION	1	1%
EXAMEN SUPLETORIO	1	1%
PROGRAMACION DE PRACTICAS	1	1%
HORARIO DE INGRESO	1	1%
REALIZACION DE CONVENIO	1	1%
INCONVENIENTES CON LA PLATAFORMA	1	1%
RESPUESTA RENUNCIA	1	1%
INFORMACION CAJA DE COMPENSACION	1	1%
TIEMPO DE CLASE	1	1%
INFORMACION COMITÉ	1	1%
VINCULACION DOCENTE	1	1%
INFORMACION DE MATERIA	1	1%
CONVENIO PASANTIAS	1	1%
INGRESOS A CLASE PROGRAMAS SUSPENDIDO	1	1%
PROGRAMA HOGAR UNIVERSITARIO	1	1%
CERTIFICADOS LABORALES	1	1%
PROGRAMAS SOCIO - ECONOMICOS	1	1%
CAMBIO DE HORARIOS	1	1%
PRUEBA SABER Y SEMESTRE AVANZADO	1	1%
PAGO CURSO INTERSEMESTRAL	1	1%
CONVENIO PRACTICAS ACADEMICAS	1	1%
PAGO HONORARIOS	1	1%
REQUISITOS DE UNA COORDINACION	1	1%
PAGO MATRICULA - EXONERADO	1	1%
SEMESTRE AVANZADO	1	1%
PLAN DE CONTIGENCIA	1	1%

TIPO: PETICION DE INFORMACION	Total	%
CARNETIZACION	1	1%
PRESENCIA DE BANCOS	1	1%
TIEMPO DE INHABILIDAD	1	1%
CONTRATACION	1	1%
VERIFICACION LABORAL	1	1%
CONTRATACION DOCENTE	1	1%
CERTIFICACION LABORAL	1	1%
PROCESO DE INVESTIGACION	1	1%
ACTIVACION MATRICULA	1	1%
NO SE COORDINA PAGOS CON REGISTRO	1	1%
Total general	108	100%

Tabla 10

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

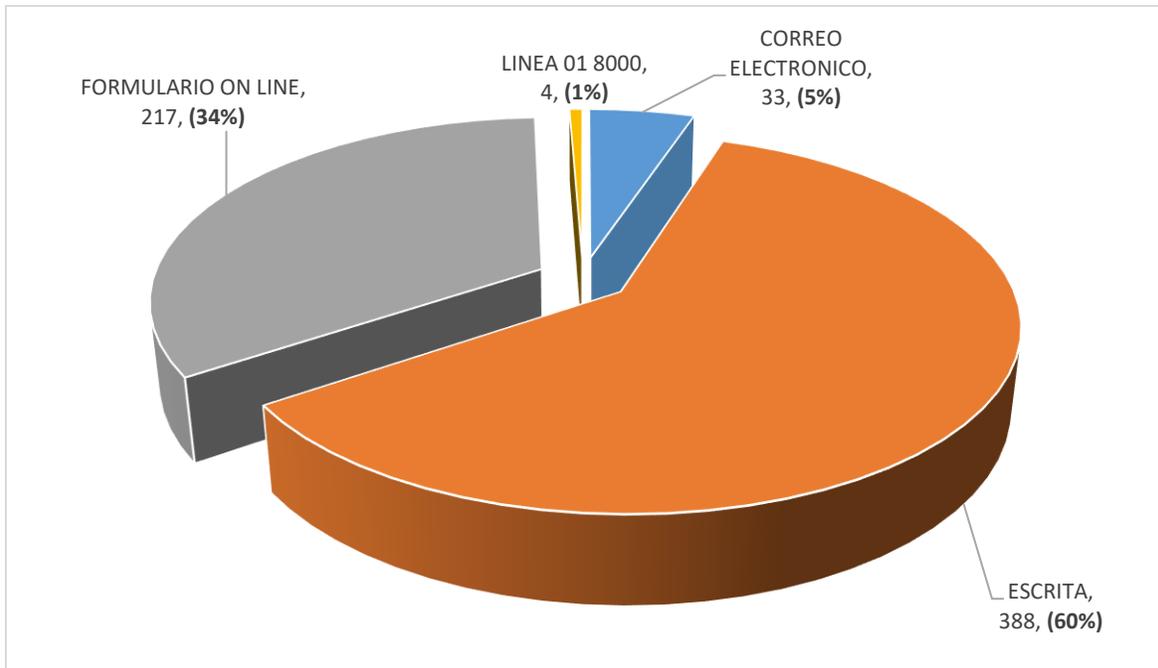
Teniendo en cuenta las peticiones de información reflejadas en el cuadro anterior, se puede decir que las consultas más reiterativas que hace la comunidad a la institución están relacionados en su mayoría para este trimestre con las solicitudes de documentos con un porcentaje del 9%, registro de materias y verificaciones académicas con un 6%, información de la oferta académica de la universidad con un 5%, entre otras, 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	LINEA 01 8000	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	2	1	1		4
DERECHO DE PETICION	4	50	38		92
FELICITACION	1	257	35		293
PETICION DE INFORMACION	18	11	78	1	108
QUEJA	5	1	35	3	44
RECLAMO	2	2	23		27
SUGERENCIA	1	66	7		74
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>33</b>	<b>388</b>	<b>217</b>	<b>4</b>	<b>642</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>5.1%</b>	<b>60.4%</b>	<b>33.8%</b>	<b>0.6%</b>	

Tabla 11

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



Grafica 3

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 60% de los cuales fueron radicadas en las oficinas de correspondencia de la sede, seccionales y extensiones y los formatos SACF001 que se encontraron en la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones para el tercer trimestre de 2018 los cuales se encuentran instalados en la institución, y de acuerdo a la tabla las solicitudes que más llegaron por este medio fueron las felicitaciones, sugerencias, derechos de petición y peticiones de información.

Seguido se encuentra formulario on line, con un porcentaje de usabilidad del 34%, 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 realizaron por este medio fueron las peticiones de información, quejas, felicitaciones, derechos de petición y reclamos, otro medio que fue utilizado es el correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) con un porcentaje del 5% en donde se recibieron en su mayoría peticiones de información, de igual manera se atendieron solicitudes por la línea 01800 en donde se recibieron solicitudes y se aplicó lo establecidos en el decreto 1166 de 2016, un porcentaje del 1%

## 5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADAS



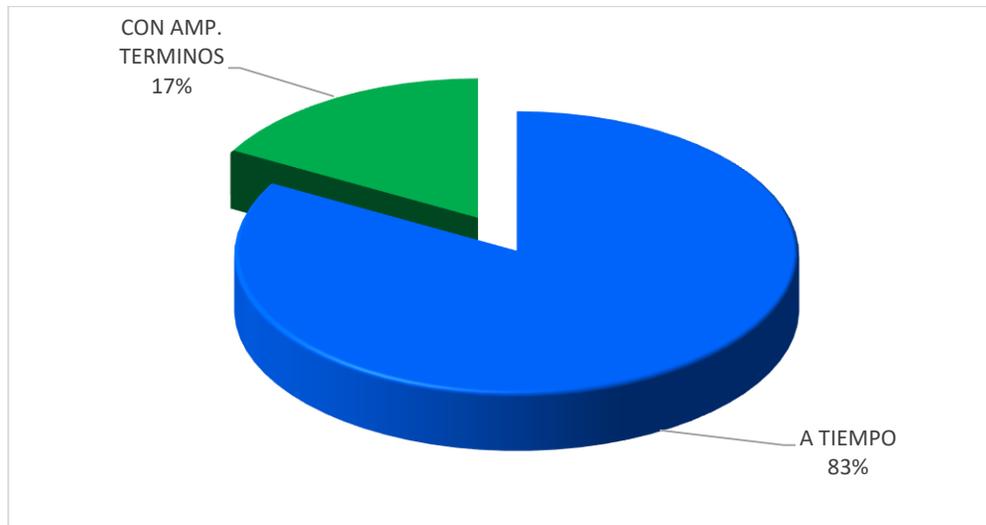
### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2019 Fecha Final: 31-03-2019



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO	CON AMPL. TERMINOS	CANTIDAD
DENUNCIA	2	0,3%	4
DERECHO DE PETICION	81	12,6%	92
FELICITACION	292	45,5%	294
PETICION DE INFORMACION	93	14,5%	107
QUEJA	44	6,9%	44
RECLAMO	27	4,2%	27
SUGERENCIA	74	11,5%	74

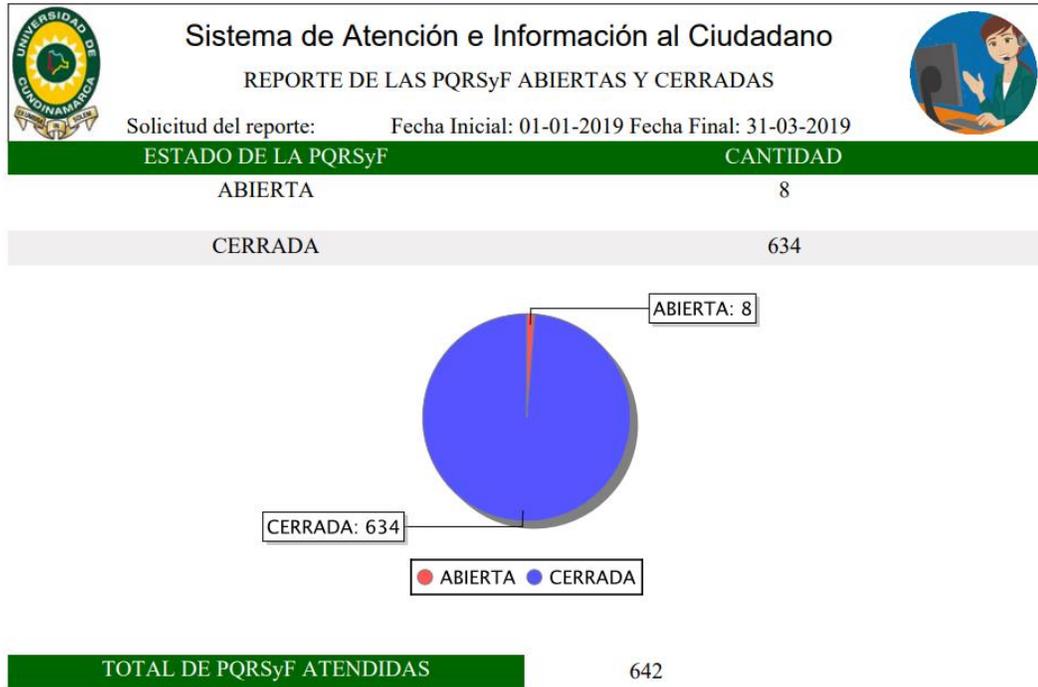


Grafica 4

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 a 642 peticiones, de las cuales se obtuvo respuestas a tiempo según lo establecido por el ley 1755 de 2015, en un 83% correspondiente a 613 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 dado que son documentos físicos que no están digitalizados, también por información que se debe construir y por ende se requiere de más tiempo para consolidar una respuesta de fondo.

## 6. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS



Grafica 5

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la gráfica anterior, a corte 31 de marzo del presente año del 100% de PQRSyD direccionadas a las dependencias el 95,5% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 4,5% 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

 <b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> 	
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES Solicitud del reporte:      Fecha Inicial: 01-01-2019 Fecha Final: 31-03-2019	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	32
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	2
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	129
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	186
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	213
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	55
GESTIÓN JURÍDICA	120
GESTIÓN FINANCIERA	66
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	11
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	105
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	106
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	34
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	103
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	1
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	13

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, gracias a este sistema de notificación se ha podido atender a tiempo las solicitudes allegadas a la institución, es por eso que de acuerdo lo anterior para este trimestre se realizaron 1194 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales 17,8% se han enviado al procesos de Gestión Formación y Aprendizaje, seguido con el 15,6% está Gestión de Planeación Institucional y con el 10% se encuentran Gestión Documental y Gestión Jurídica.

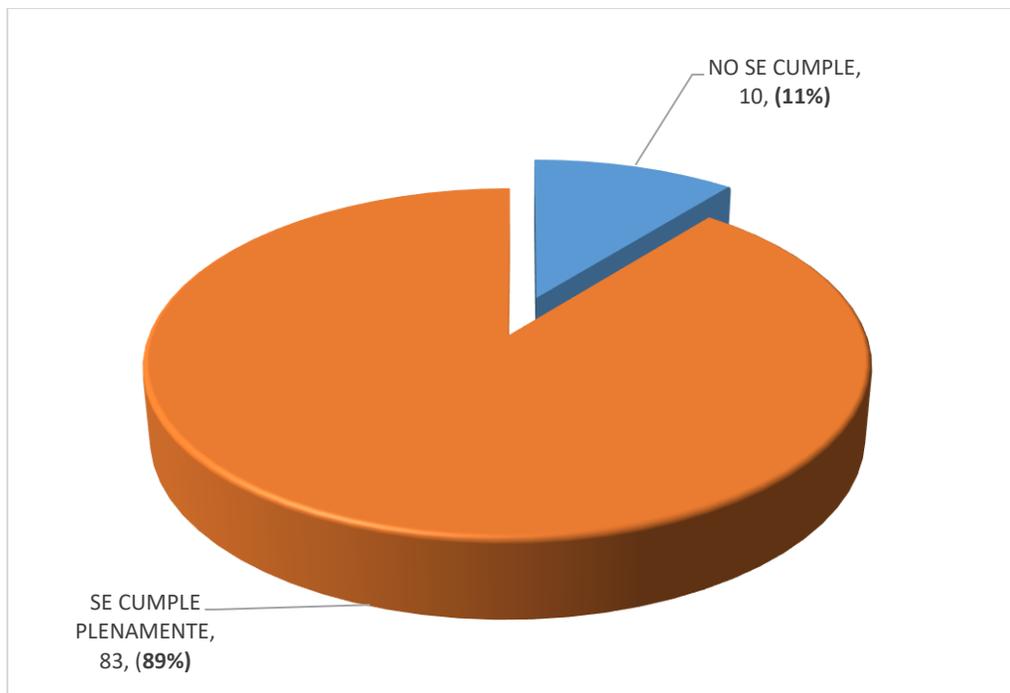
## 8. REPORTE DE CALIFICACION

	<b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> <b>REPORTE DE CALIFICACIÓN</b>	
	Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2019 Fecha Final: 31-03-2019	

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	83	89%
NO SE CUMPLE	10	11%
TOTAL GENERAL	93	100%

Tabla 13

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



Grafica 6

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 14,49% del total, realizaron esta calificación, donde el 89% 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 11% 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.

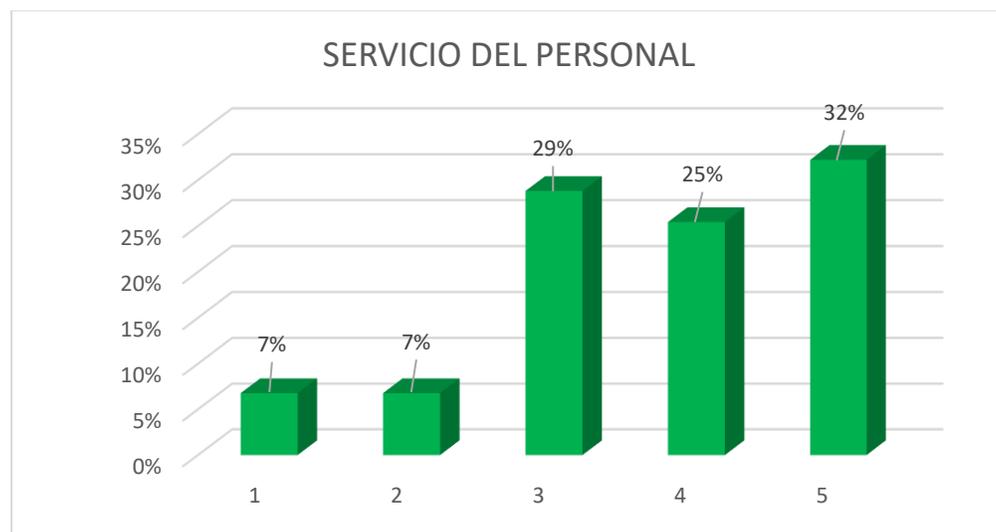
## 8.1 PERCEPCION DE SATISFACCION

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](http://www.ucudinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano), 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 enero al 31 de marzo de 2019, con una participación de 59 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?

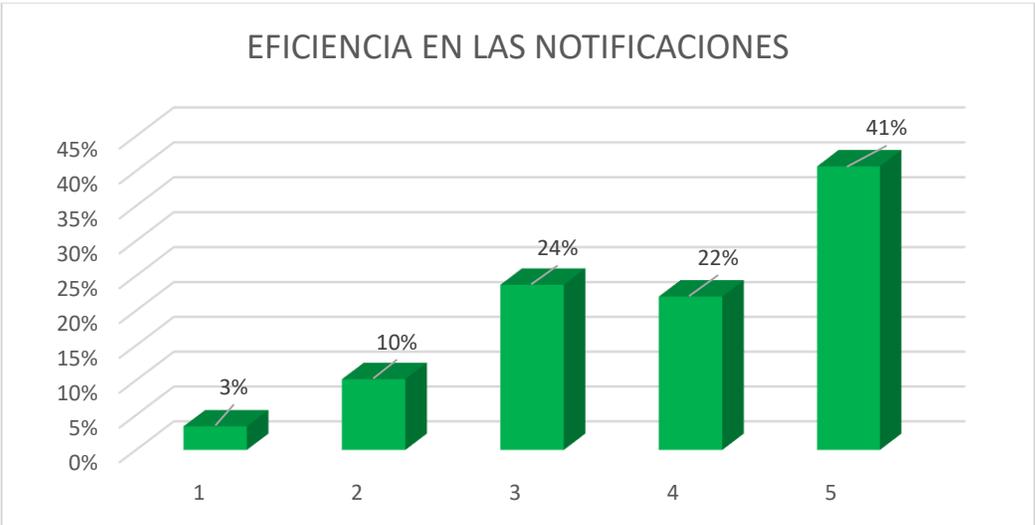


Grafica 7

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 58% y que es normal un 29%, lo que quiere decir que la ciudadanía se encuentran satisfecha y se ve reflejado las capacitaciones de cultura de servicio que se han realizado para mejor, 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:

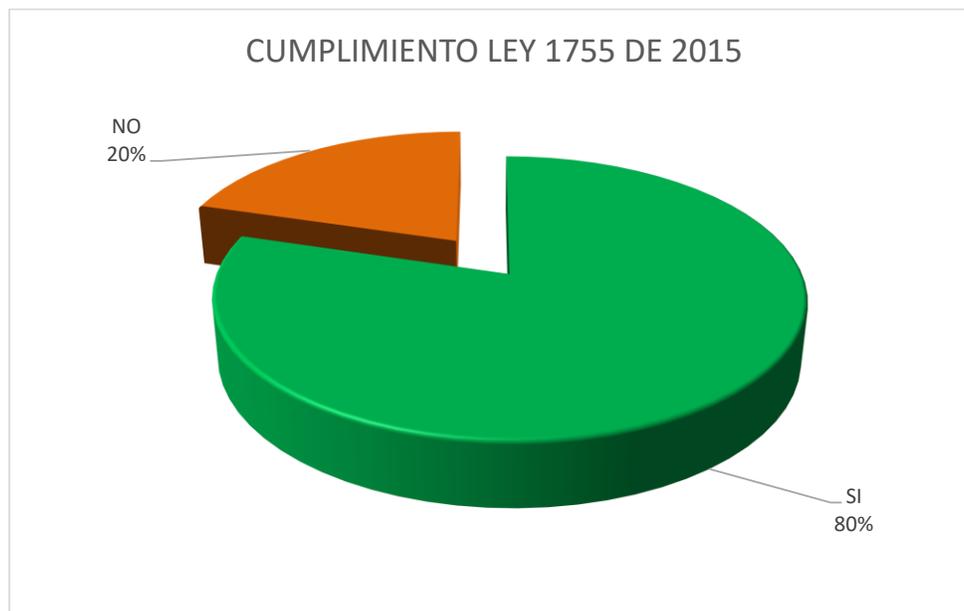


Grafica 8

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 63% y que es normal el 24%, lo que quiere decir, que el sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) si ha reportado con eficacia las notificaciones al ciudadano permitiendo conocer el trámite a las solicitud realizadas a la institución, sin embargo, se sigue trabajando para mejorar la comunicación con los ciudadanos.

**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).

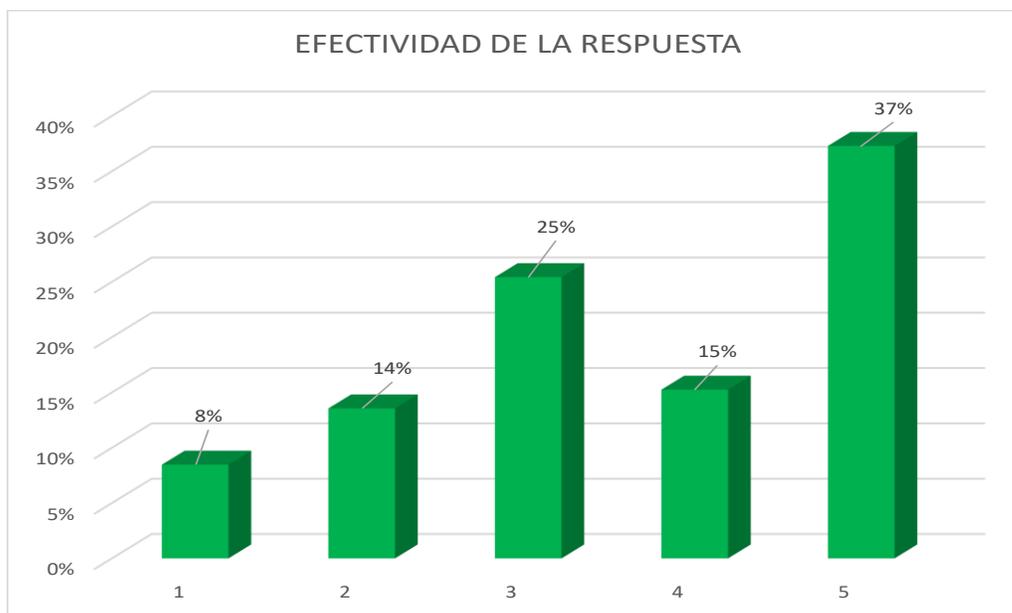


Grafica 9

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 del total de los encuestados 80% respondieron que **SI**, lo que significa que la institución está cumpliendo con lo establecido por la ley de acuerdo a los tiempos de respuesta, sin embargo, se sigue generando conciencia de cumplimiento mediante las capacitaciones realizadas que permite dar a conocer la importancia de este proceso a los funcionarios.

**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?

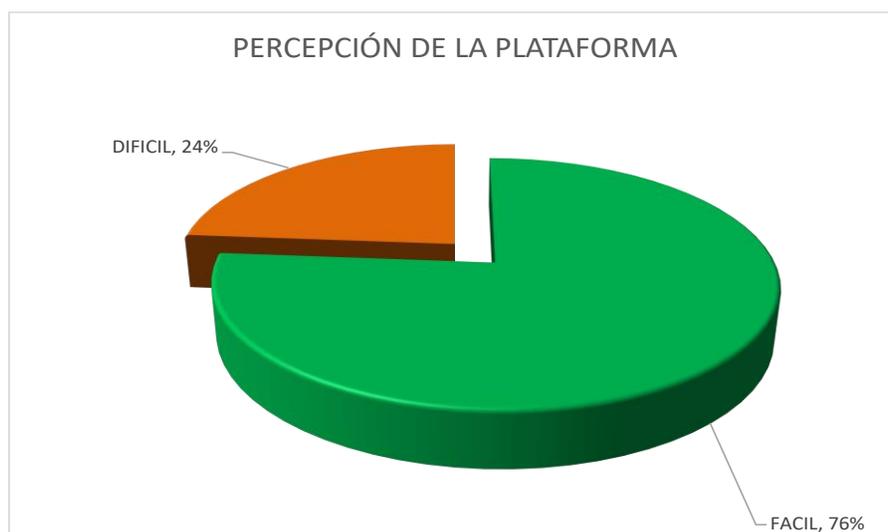


Grafica 10

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta pregunta donde se mira el nivel de 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 53% y normal 25%, lo que significa que de acuerdo a esta calificación se ha aumentado el grado de satisfacción de los ciudadanos, sin embargo se esta trabajando con talento humano la promoción de los cursos de lenguaje claros, emitidos por el Departamento Nacional de Planeación, los cuales permiten mejorar en la emisión de las respuesta hacia la ciudadanía.

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

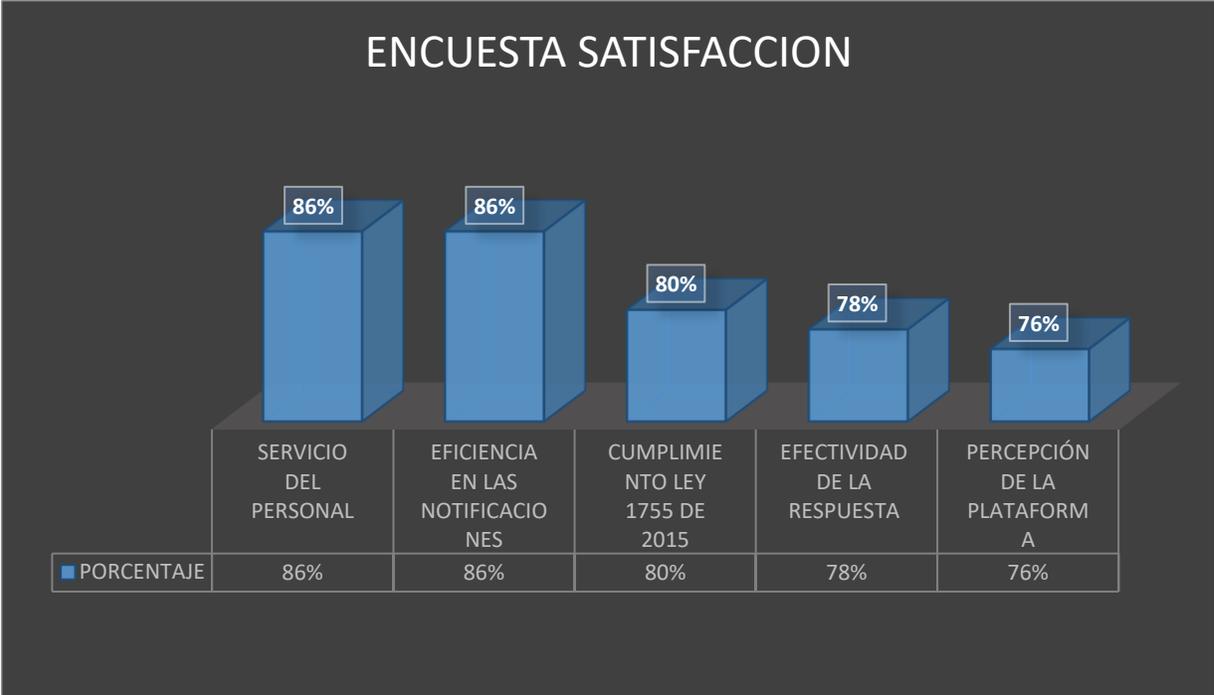


Grafica 11

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 ingresar a la plataforma, lo que quiere decir, que los ajustes que se han desarrollado ha servido para que el ciudadano pueda ingresar con facilidad a la plataforma como uno de los medios tecnológicos habilitados para manifestarse, sin embargo, se tomara el instructivo que está diseñado para el manejo de este medio de forma más dinámica para que sea un apoyo al momento de ingresar a la plataforma.

**PORCENTAJE DE SATISFACION**



Grafica 12

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 primer trimestre, donde se refleja que el servicio prestado por el personal a nivel general es bueno, que con respecto a la eficiencia de las notificaciones este ha mejorado ya el 86% ha manifestado que ha sido notificado, permitiendo llevar seguimiento a sus solicitudes, tambien, se refleja que mediante la percepcion de la ciudadanía se esta cumpliendo con los tiempos de respuesta de acuerdo a lo establecido por la ley, sin embargo, se debe seguir trabajando en los analisis que se dan a las respuestas de las

peticiones allegadas a la Universidad, y con respecto a la percepción del manejo de la plataforma de ve reflejado que esta ha sido clara para la ciudadanía.

## **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 al primer trimestre se hace las siguientes recomendaciones:

1. Buscar buenas estrategias que les permitan realizar proyección en la capacidad de los grupos teniendo en cuenta que en la mayoría de las quejas se referían a la falta de cupos.
2. Fortalecimiento en capacitaciones a los directores y jefes que ingresan nuevos a la institución en cuanto al conocimiento del funcionamiento de las plataformas, normas y el desarrollo de sus actividades, como también realizar empalmes en la entregar de los puestos de trabajo entre funcionario saliente y el que va a ocupar el cargo para no generar traumatismos y manejar un mismo criterio en toda la universidad.
3. Realizar campañas para contestar el teléfono y utilizar los protocolos de atención al ciudadano.
4. 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