

**INFORME DE GESTION**  
**DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA**  
**PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO 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 a 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 a los artículos 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:

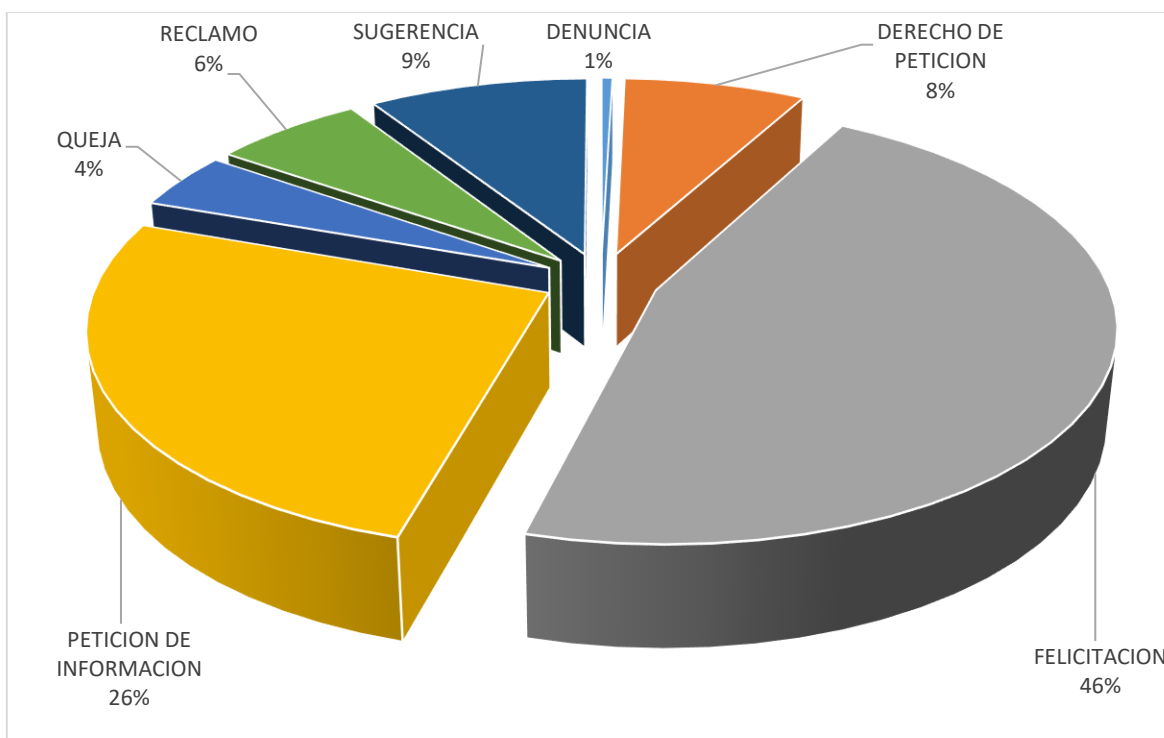
- De manera personalizada y verbal oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.
- Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones, para manifestaciones escritas.
- Línea gratuita de atención telefónica 018000180414.
- A través de la página web [www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) - 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 ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2019

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	2	0.4%
DERECHO DE PETICION	34	7.6%
FELICITACION	207	46.2%
PETICION DE INFORMACION	117	26.1%
QUEJA	19	4.2%
RECLAMO	28	6.3%
SUGERENCIA	41	9.2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>448</b>	<b>100.0%</b>



Gráfica 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Durante este trimestre analizado, se recibieron 448 PQRSFyD los cuales fueron tramitados mediante el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), direccionadas al 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 46,2% correspondiente a 207 peticiones en su

mayoría radicadas por medio escrito mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones y formulario on line, donde se destaca el reconocimiento a la buen gestión, labor y servicio de los funcionarios y docentes de la institución.

Seguido con un 26,1% se encuentra las peticiones de información correspondiente a 117 peticiones, que en su mayoría lo realizaron por medio del formulario on line, medio escrita radicadas por las oficinas de correspondencia de la Universidad de Cundinamarca y correo electrónico, donde se encontró que las solicitudes con mayor reiteración corresponde a certificados laborales, solicitud de documentos, verificaciones académicas y de títulos, procesos académicos, intersemestrales, entre otros.

También se encuentra los derechos de petición con el 8% que corresponde a 34 solicitudes entre las cuales se destaca los procesos académicos, cursos de profundización, entrega de fotografía, ajustes curriculares, ajustes de horarios, entre otros; los cuales fueron radicados por formulario on line y escrito mediante las oficinas de correspondencia de sede, seccionales y extensiones.

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

TIPO DE PETICION	2DO TRIMESTRE DE 2018	2DO TRIMESTRE DE 2019
QUEJAS	86	19
RECLAMOS	11	28
DERECHOS DE PETICION	91	34
SUGERENCIAS	28	41
FELICITACIONES	58	207
PETICIONES DE INFORMACION	111	117
DENUNCIAS	2	2
TOTAL	387	448

Tabla 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta tabla se puede identificar claramente al comparar los dos trimestre, que se da una disminución sustancial en las quejas, derechos de petición, sin embargo se incrementó los reclamos, las sugerencias, felicitaciones y las peticiones de información con relación al segundo trimestre de 2018.

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

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
DENUNCIA		2		2
DERECHO DE PETICION	9	13	12	34
FELICITACION	180	19	7	206
PETICION DE INFORMACION	35	42	41	118
QUEJA	3	15	1	19
RECLAMO	3	13	12	28
SUGERENCIA	37	4		41
TOTAL GENERAL	267	108	73	448
PORCENTAJE	59.6%	24.1%	16.3%	

Tabla 2

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta tabla, se identificó que el 59,6% de las solicitudes fueron realizadas en el mes de Abril, 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 cuarto trimestre de la vigencia 2018, allegadas por la oficina de Control Interno, como también las sugerencias y las peticiones de información, seguido se encuentra con un 24,1% el mes de mayo donde se evidencia que se incrementó las peticiones de información, quejas, reclamos y derechos de petición y con un 16,3% en el mes de junio donde se recibieron menos peticiones de la comunidad en general.

## 2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

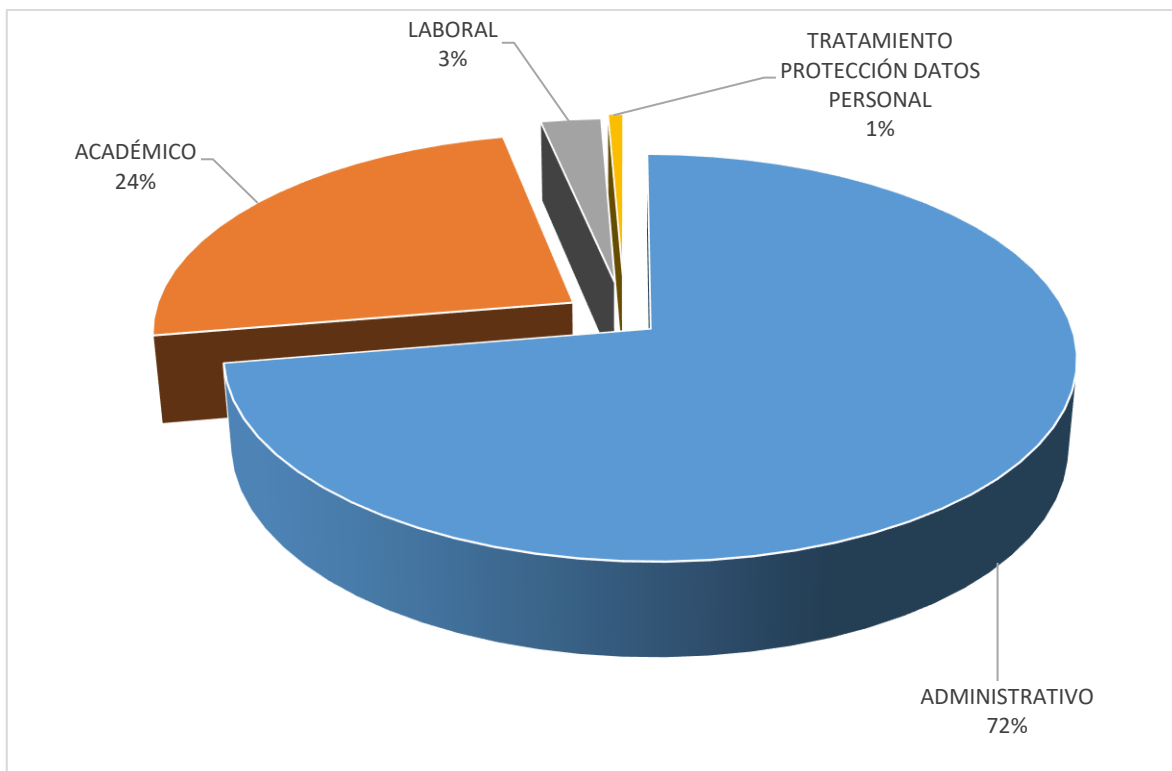
AREA	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			35	1	1	3	10	50	11.2%
ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		1	35	12				48	10.7%
ADMISIONES Y REGISTRO		4	11	26	1		1	43	9.6%
TALENTO HUMANO		1	22	14				37	8.3%
TESORERIA			17	3			4	24	5.4%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES			1	1	5	6	8	21	4.7%
CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA	2	3		10	1	2		18	4.0%
TRANSVERSAL HUMANIDADES			16					16	3.6%
AULAS		1	10				2	13	2.9%
GIMNASIO			8				5	13	2.9%
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			7	2	1	1	1	12	2.7%
AUDITORIOS			10				1	11	2.5%
CONTADURIA PUBLICA				3	2	2	1	10	2.2%
LABORATORIO PROFESOR SIGLO XXI			10					10	2.2%
BIENESTAR UNIVERSITARIO		1	3	3			3	10	2.2%
JURIDICA		3		6				9	2.0%
VICERRECTORIA ACADEMICA		2		6				8	1.8%
INGENIERIA INDUSTRIAL		2		1	1	3	1	8	1.8%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		2		1	1	2	1	7	1.6%
CENTRO DE RECURSOS DEPORTIVOS			7					7	1.6%
SISTEMAS Y TECNOLOGIA			1	2		3		6	1.3%
APOYO FINANCIERO			4	2				6	1.3%
EXTENSION UNIVERSITARIA			5		1			6	1.3%
POSGRADOS			2			2	1	5	1.1%
INGENIERIA DE SISTEMAS		1		3	1			5	1.1%
ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL		1		2	1			4	0.9%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO				2			1	3	0.7%
ASESORA DE COMUNICACIONES		2				1		3	0.7%
DIRECCION FINANCIERA		1		2				3	0.7%
INGENIERIA AMBIENTAL		2			1			3	0.7%
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES				3				3	0.7%
RECHAZADAS		3						3	0.7%
OFICINA DE COMPRAS				2				2	0.4%
ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD				2				2	0.4%
INGENIERIA AGRONOMICA				1			1	2	0.4%
SECRETARIA GENERAL				2				2	0.4%
ADMINISTRACION DE EMPRESAS				1		1		2	0.4%
ENFERMERIA		1						1	0.2%
CONTROL DISCIPLINARIO				1				1	0.2%
ESPECIALIZACION EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL			1					1	0.2%
ZOOTECNIA				1				1	0.2%
FACULTAD DE EDUCACION			1			1		1	0.2%
ALMACEN								1	0.2%
PSICOLOGIA				1				1	0.2%
TECNOLOGIA EN CARTOGRAFIA		1						1	0.2%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLITICAS						1		1	0.2%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES					1			1	0.2%
PLANEACION INSTITUCIONAL				1				1	0.2%
FACULTAD DE INGENIERIA					1			1	0.2%
CENTROS DE COMPUTO			1					1	0.2%
TOTAL GENERAL	2	34	207	117	19	28	41	448	

Tabla 3

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Para este trimestre se realiza la clasificación por área y no por proceso para poder identificar más claramente cuáles son las área que se les asignan más PQRSFYD y poder determinar cuál es el comportamiento de las mismas en el segundo trimestre de 2019, teniendo en cuenta el cuadro anterior se encontró que el 11,2% de las solicitudes que llegaron fueron asignadas y resueltas por las direcciones de seccionales y extensiones en donde predomina las felicitaciones y sugerencias, seguido se encuentra con un 10,7% el área de archivo y correspondencia donde esta recibió felicitaciones y peticiones de información, también se encuentran con el 9,6% el área de admisiones y registro en donde se destaca peticiones de información y felicitaciones y con el 8,3% se encuentra el área de talento humano quien recibió en su mayoría felicitaciones y peticiones de información.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2019



Gráfica 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		2			2
DERECHO DE PETICION	22	10	2		34
FELICITACION	18	188			206
PETICION DE INFORMACION	43	65	9	1	118
QUEJA	10	9			19
RECLAMO	13	13		2	28
SUGERENCIA	2	39			41
TOTAL GENERAL	108	326	11	3	448
PORCENTAJE	24.1%	72.8%	2.5%	0.7%	

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 326 requerimientos equivalente al 72,8% del total de las PQRSFyD generadas por los ciudadanos, en donde se demuestra que el mayor número de solicitudes fueron las felicitaciones con 188, seguido están las peticiones de información con un total de 65 solicitudes, sugerencias con 39, reclamos 13, derechos de petición 10, quejas 9 y denuncias 2.

Seguido se encuentra el asunto ACADEMICO con un porcentaje del 24,1%, donde se identifica que la mayoría de las solicitudes están relacionadas con peticiones de información con un total de 43, derechos de petición con 22, Felicitaciones 18, reclamos 13, quejas 10 y sugerencias 2.

Y por último están los asuntos LABORAL que corresponde a un 2,5%, del total de las solicitudes instauradas por los ciudadanos a la institución, y el asunto tratamiento protección de datos personales con el 0,7% de las cuales son pocas las solicitudes que llegan relacionadas a este asunto.

De acuerdo a los asuntos antes descriptos a continuación, se presenta de forma específica y por tipo de PQRSFyD, cuáles son las solicitudes más reiterativas que fueron instauradas por los ciudadanos y se brinda un análisis más específico de acuerdo a su tipificación.

### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

COMPORTAMIENTO DOCENTE	6	12.77%	12.77%
CALIFICACIONES	6	12.77%	25.53%
INCONFORMIDAD INGRESO A LA UDEC	5	10.64%	36.17%
INCOMODIDAD POR SONIDOS AGUDOS	4	8.51%	44.68%
INCONFORMIDAD CON ENTRENADOR	2	4.26%	48.94%
INTERSEMESTRAL	2	4.26%	53.19%
PUBLICACION DATOS PERSONALES	2	4.26%	57.45%
ENTREGA DE FOTOGRAFIA GRADO	1	2.13%	59.57%
METODOLOGIA Y APRENDIZAJE - PEDAGOGIA	1	2.13%	61.70%
DERECHO DE IGUALDAD	1	2.13%	63.83%
ESPACIOS ACADEMICOS - GRANJA	1	2.13%	65.96%
PROCESO ACADEMICO - PLATAFORMA	1	2.13%	68.09%
INASISTENCIA DOCENTE POR INCAPACIDAD	1	2.13%	70.21%
INCUMPLIMIENTO HORARIO FUNCIONARIO	1	2.13%	72.34%
CONSUMO SUSTANCIAS EN INSTALACIONES DE LA UDED	1	2.13%	74.47%



LINEAS TELEFONICAS	1	2.13%	76.60%
CUMPLIMIENTO DE SYLLABUS	1	2.13%	78.72%
PRESTACION DE SERVICIO	1	2.13%	80.85%
PROCESOS ACADEMICOS - REINGRESOS	1	2.13%	82.98%
PROCESOS ACADEMICOS	1	2.13%	85.11%
PUNTUALIDAD EN EL SERVICIO	1	2.13%	87.23%
COMPORTAMIENTO ESTUDIANTE	1	2.13%	89.36%
VENTAS AMBULANTES	1	2.13%	91.49%
RECONOCIMIENTO MENCION MERITORIA	1	2.13%	93.62%
COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO	1	2.13%	95.74%
INCUMPLIMIENTO HORARIO DOCENTE	1	2.13%	97.87%
INCONVENIENTE SALIDA DE LA UDEC	1	2.13%	100.00%
Total general	47	100.00%	

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 segundo trimestre de 2019, que corresponde al periodo del 1 de abril al 30 de junio de la presente vigencia, en donde se refleja que del total de las quejas y reclamos recibidas el 12,77% corresponde a comportamiento docente, de igual manera se presenta el mismo porcentaje para la tipificación en calificaciones, inconformidad con el ingreso a la Universidad con un 10,64%, inconformidad por ruidos agudos presentados en distintos sitios de la Institución con un 8,51%, inconformidad con entrenador del 4.26%, 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.

Es importante vincular a los docentes en capacitaciones que tienen que ver con comunicación asertiva, cultura de servicio, pedagogía con el fin de fortalecer estrategias de comunicación con los estudiantes.

También es importante incentivar a los funcionarios para contestar los teléfonos dado que las personas que llaman a la institución requieren de información y orientación.

### 3.2. SUGERENCIAS

MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	7	17.1%
PRESTAR UN BUEN SERVICIO	4	9.8%
DISPONER DEL USO DE LA GRANGA	4	9.8%
MANTENIMIENTO ELEMENTOS DEPORTIVOS	3	7.3%
OPTIMIZACION INTERNET	2	4.9%
AMPLIAR DIVULGACIÓN PROGRAMAS SOCIOECONÓMICOS	2	4.9%
AUMENTAR PERSONAL EN SALAS	2	4.9%
PRESTAR SERVICIO EN VACACIONES DEL GIMNASIO	2	4.9%
MEJORAR PLANEACION EN ING. INDUSTRIAL PRIMER SEMESTRE	1	2.4%
MEJORA DE INFRAESTRUCTURA	1	2.4%
CLARIDAD EN HORARIO ATENCION BIBLIOTECA	1	2.4%
AMPLIAR TIEMPO DE ESTUDIO	1	2.4%

COMUNICACIÓN	1	2.4%
AMPLIAR EL HORARIO AL GYM Y HABILITARLO EN VACACIONES	1	2.4%
AMPLIAR DIVULGACIÓN EN LOS BENEFICIOS DE LA UDEC	1	2.4%
AJUSTAR FORMATO DE ENCUESTA	1	2.4%
PROCESO SANCIONATORIAS DE ACUERDO A LAS NORMAS	1	2.4%
REVISION EXPERIENCIA EN ENTRENADOR	1	2.4%
QUITAR LA PRESENCIAS DE GUARDAS EN EL GIMNASIO	1	2.4%
DIVULGACION BENEFICIOS BIENESTAR UNIVERSITARIA	1	2.4%
REVISION SONIDOS AGUDOS INFRAESTRUCTURA	1	2.4%
GENERACION DE CERTIFICADOS	1	2.4%
INFRAESTRUCTURA TECNOLOGIACA	1	2.4%
Total general	41	

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 cuarto trimestre de 2018, como también a las sugerencias realizadas por medio del aplicativo SAIC para el segundo trimestre de la presente vigencia, se encontró que el 17,1% del total de las sugerencias dadas están relacionadas con el mejoramiento de la infraestructura de lo cual la Universidad ha realizado mejoras en algunos sitios de la sede, seccionales y extensiones.

De igual manera con un 9,8% manifiestan que se debe prestar un buen servicio, para ello la Universidad ha realizado capacitaciones que tienen que ver con cultura de servicio inclusiva y comunicación asertiva con el fin de mejorar en la prestación del servicio hacia la ciudadanía, también manifiestan los estudiantes del programa de Ingeniería Ambiental de la seccional de Girardot tener uso de las granjas que se encuentran en la sede Fusagasugá, Seccional Ubaté y Extensión Facatativá, para sus prácticas académicas, como también sugieren el mantenimiento de los elemento deportivos

### 3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPIFICACION: DERECHO DE PETICION	CANTIDAD	%
PROCESOS ACADEMICOS	11	32.4%
CURSOS DE PROFUNDIZACION	2	5.9%
ENTREGA FOTOGRAFIAS GRADO	2	5.9%
AJUSTES CURRICULARES	2	5.9%
AJUSTES DE HORARIOS	2	5.9%
DESVINCULACION DOCENTE	2	5.9%
PAGO CONVENIO INS.DIOSA CHIA	1	2.9%
PROCESOS DE INSCRIPCION	1	2.9%
PARTICIPACION EN MACROPROYECTO	1	2.9%
ACLARACION SABER PRO EXTERIOR	1	2.9%
CUMPLIMIENTO SENTENCIA LABORAL	1	2.9%
DESCUENTO POR NOMINA OBLIGACIONES	1	2.9%
PAGO FACTURA	1	2.9%
ACLARACION DEUDA APORTES PENCIÓN	1	2.9%
AUTORIZACION REGISTRO EXONERACION	1	2.9%
AUTORIZACION PRUEBAS DE ADMISION	1	2.9%
VERIFICACION ACADEMICAS Y DE TITULOS	1	2.9%

ESTADO DE ESTUDIANTE	1	2.9%
EVALUACION PROYECTO DE GRADO	1	2.9%
Total general	34	

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.

Dentro de este análisis se encontró que para este trimestre las solicitudes más reiterativas están tipificadas como procesos académicos con un porcentaje del 32,4%, solicitud de cursos de profundización como opción de grado, entrega fotografía grado, ajustes curriculares, ajustes de horarios, desvinculación de docentes cada uno con un porcentaje del 5,9%, entre otros.

### 3.3. DENUNCIAS

TIPIFICACION: DENUNCIA	Total
COBRO SALIDA PEDAGOGICA	2
Total general	2

Tabla 8

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Para este trimestre solo se presentaron dos denuncias que tienen que ver con cobro a salida pedagógica de la cual se envía a control interno para su respectiva investigación al caso y poder aclarar la situación presentada.

### 3.4. FELICITACIONES

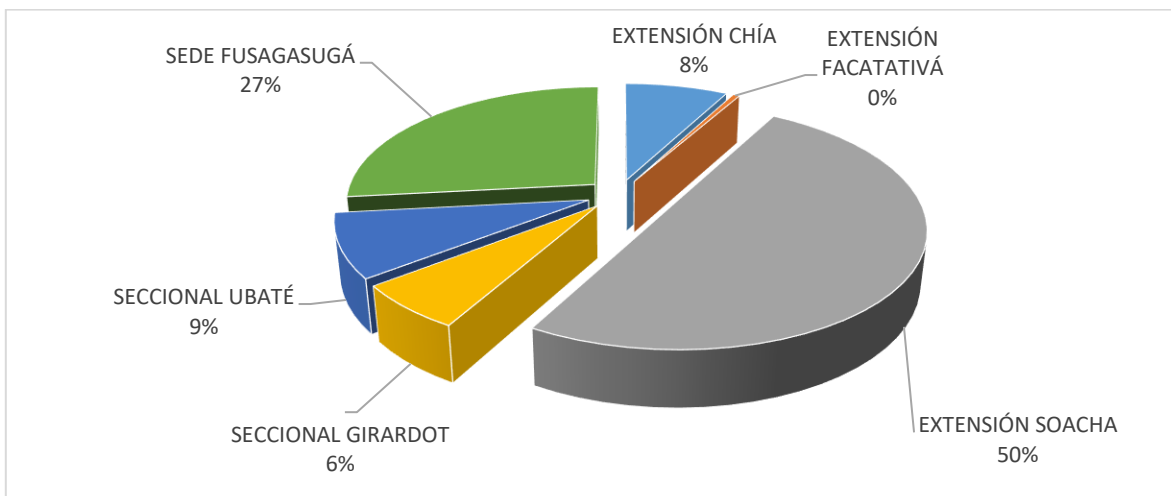


Tabla 9

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la gráfica 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 la gráfica, que para este trimestre la Extensión de Soacha recibió el 50%, del total de las solicitudes que hacen referencia a las felicitaciones, donde la comunidad en general resalta la gestión y buen servicio que presta los funcionarios de esta Extensión, de igual manera se encuentra la sede Fusagasugá con el 27% donde también se destaca la gestión y el buen servicio de los funcionarios.

### 3.5. PETICIONES DE INFORMACION

CERTIFICACION LABORAL	15	12.7%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	14	11.9%
VERIFICACION ACADEMICAS Y DE TITULOS	10	8.5%
PROCESOS ACADEMICOS	9	7.6%
INTERSEMESTRAL	6	5.1%
PROCESOS DE INSCRIPCION	4	3.4%
PROGRAMAS ACADEMICOS	4	3.4%
COPIA DOCUMENTO	3	2.5%
FACTURACION	3	2.5%
SOLICITUD DE INFORMACION	3	2.5%
PAGO LIQUIDACION DE HONORARIOS	2	1.7%
DEVOLUCION DE MATRICULA	2	1.7%
CONVENIOS	2	1.7%
CURSOS DE PROFUNDIZACION	2	1.7%
HABILITACION EVALUACION DOCENTE	2	1.7%
ENTREGA SEGURO ESTUDIANTIL	1	0.8%
INFORMACION SEMESTRE AVANZADO	1	0.8%
PROCESOS DISCIPLINARIO	1	0.8%
EXPEDIENTE DISCIPLINARIO	1	0.8%
INTEGRANTES TUNA	1	0.8%
CONTINUIDAD LABORAL	1	0.8%
CITACION PRUEBAS	1	0.8%
GENERACION E Y EQUIDAD	1	0.8%
CORRECCION DATOS PERSONALES	1	0.8%
MALLA CURRICULAR	1	0.8%
INFORME DE SANCION DISCIPLINARIA	1	0.8%
MODIFICACION CERTIFICADO LABORAL	1	0.8%
DISPONIBILIDAD BIBLIOTECA VIRTUAL	1	0.8%
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	1	0.8%
PRESENTACION PRUEBAS ADMISION	1	0.8%
NOTAS MOVILIDAD ACADEMICA	1	0.8%
HISTORIAL ACUERDOS PRESUPUESTO	1	0.8%
PERSONA ENCARGADA DE CONTRATACION	1	0.8%
HORARIO ADMISIONES Y REGISTRO	1	0.8%
PROCESO DE GRADO	1	0.8%

CAMBIO DE SEDE	1	0.8%
COPIA HOJA DE VIDA	1	0.8%
SOLICITUD INFORMACION CONTRATACION DOCENTE	1	0.8%
PROCESOS ELECTORALES	1	0.8%
TRAMITE DE CONSTANCIA	1	0.8%
CORREO INSTITUCIONAL	1	0.8%
TRAMITE DEVOLUCION	1	0.8%
INFORMACION CONCEPTO TECNICO - ECONOMICO	1	0.8%
TIEMPO CERTIFICADOS DE NOTAS	1	0.8%
INFORMACION FUNCIONARIO	1	0.8%
TRAMITE DE INCAPACIDAD EN PRACTICAS	1	0.8%
VALORES DE MATRICULA	1	0.8%
CAMBIO DE GRUPO	1	0.8%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	0.8%
INFORMACION MONUMENTO	1	0.8%
CALIFICACIONES	1	0.8%
INFORMACION PRESUPUESTO	1	0.8%
Total general	118	

Tabla 10

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

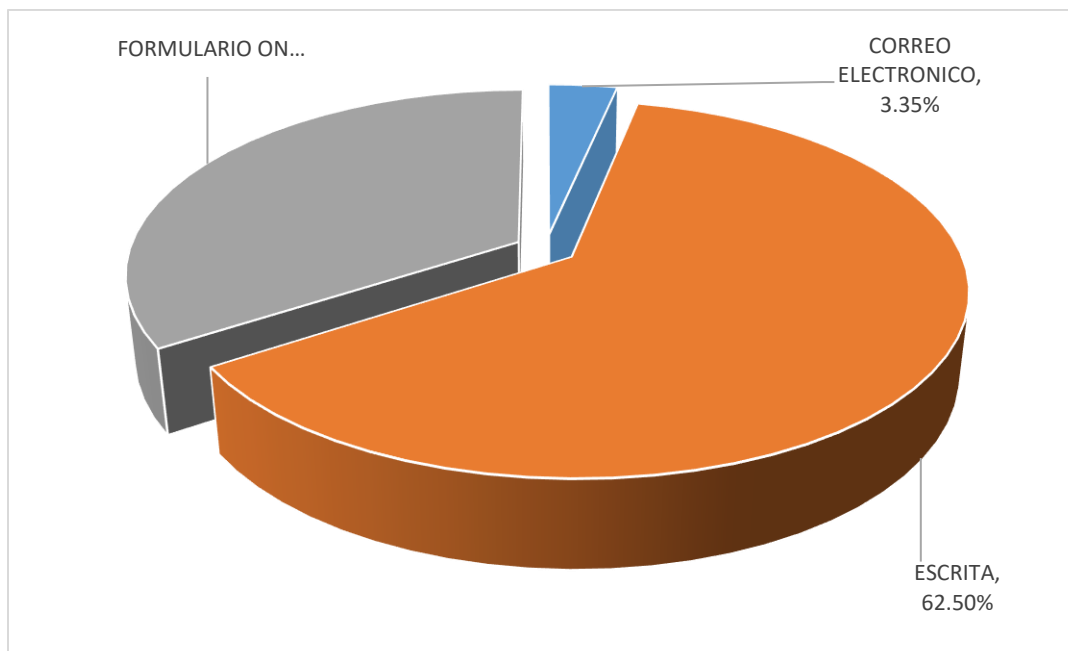
Teniendo en cuenta la tabla anterior donde se clasifica las peticiones de información se puede identificar que las solicitudes más frecuentes que realiza la comunidad están relacionadas con la solicitud de certificados laborales para procesos de pensión con un porcentaje del 12,7%, solicitud de otros documentos con un 11,9%, verificaciones académicas y de títulos con un 8,5%, proceso académicos en cuanto a la forma de realizar el trámite relacionados con la academia con un 7,6%, intersemestrales como consulta de cuales se van a ofrecer, procesos de inscripción, que oferta académica tiene la Universidad de Cundinamarca en la sede, seccionales y extensiones, entre otros.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

TIPO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	1	1		2
DERECHO DE PETICION		13	21	34
FELICITACION		178	29	207
PETICION DE INFORMACION	13	43	61	117
QUEJA		7	12	19
RECLAMO	1	1	26	28
SUGERENCIA		37	4	41
TOTAL GENERAL	15	280	153	448
PORCENTAJE	3.35%	62.50%	34.15%	

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 62,5% 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 cuarto 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, peticiones de información, sugerencias y derechos de petición.

Seguido se encuentra formulario on line, con un porcentaje de usabilidad del 34,15%, 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, felicitaciones, reclamos, derechos de petición y quejas, otro medio que fue utilizado es el correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) con un porcentaje del 3.35% en donde se recibieron en su mayoría peticiones de información.

## 5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADAS



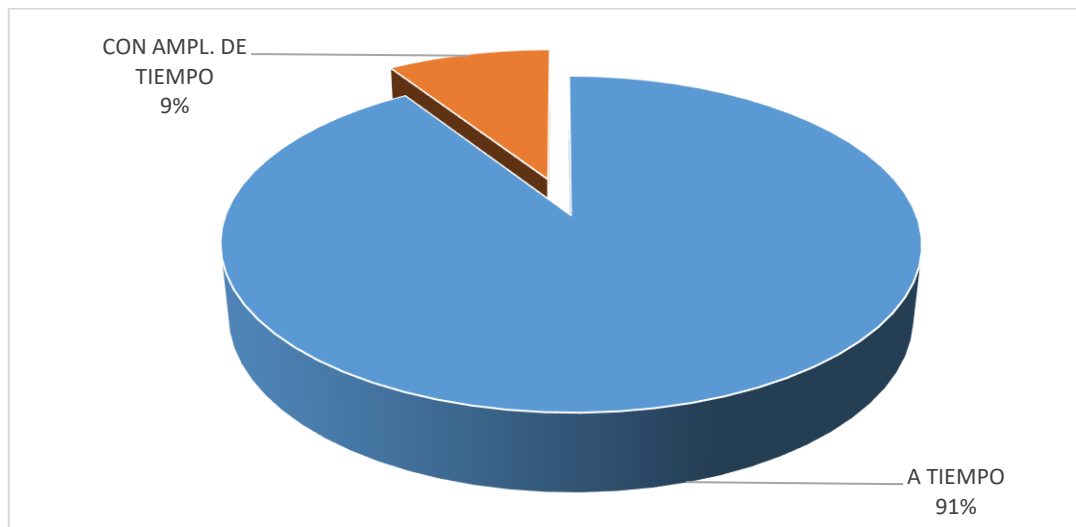
### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2019 Fecha Final: 30-06-2019



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DENUNCIA	2	0.50%	0	0.0%	2
DERECHO DE PETICION	26	6.48%	3	7.1%	29
FELICITACION	204	50.87%	2	4.8%	206
PETICION DE INFORMACION	99	24.69%	19	45.2%	118
QUEJA	14	3.49%	5	11.9%	19
RECLAMO	20	4.99%	8	19.0%	28
SUGERENCIA	36	8.98%	5	11.9%	41
TOTAL	401	91%	42	9%	443



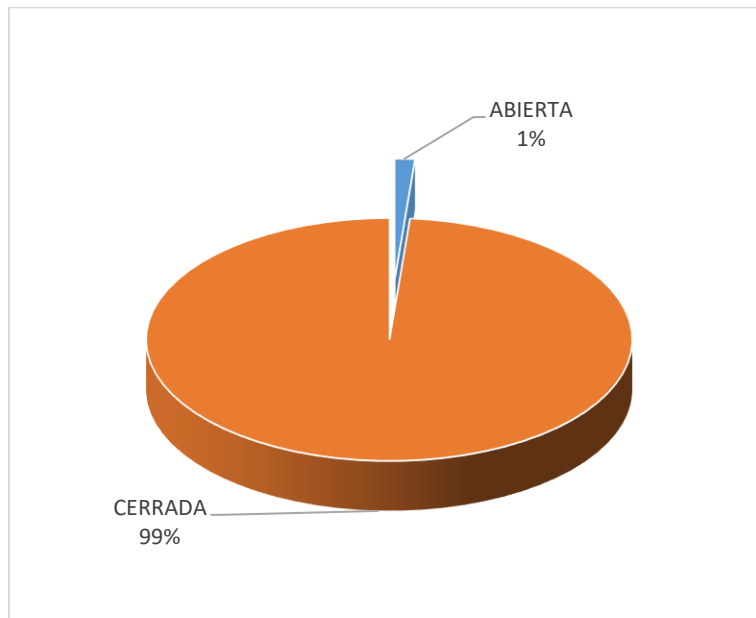
Grafica 4

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 mediante los diferentes mecanismos disponibles para ello, que corresponde a 443 peticiones, de las cuales se obtuvo respuestas a tiempo según lo establecido por el ley 1755 de 2015, en un 91% correspondiente a 401 respuesta a solicitudes instauradas y un 9% se amplió 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 históricamente que no están digitalizados como también por información que se debe construir o que requiere realizar consultas a otras instancias para poder dar respuesta de fondo.

## 6. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	6
CERRADA	442
TOTAL	448



Grafica 5

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la gráfica anterior, a corte 30 de junio del presente año del 100% de PQRSyD direccionadas a las dependencias el 99% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 1% 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: 01-04-2019 Fecha Final: 30-06-2019	
NOMBRE DEL PROCESO		CANTIDAD NOTIFICACIONES	
GESTIÓN APOYO ACADEMICO			114
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO			4
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			12
GESTIÓN DOCUMENTAL			232
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL			62
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE			283
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA			25
GESTIÓN JURÍDICA			58
GESTIÓN GRADUADOS			12
GESTIÓN FINANCIERA			37
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA			12
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			111
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO			104
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS			109
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO			53
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN			3
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES			20

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 mediante correo electrónico institucional notificación de alerta a los funcionarios competentes de resolver la solicitud, donde se le informa que su término inicial por procedimiento interno venció y se solicita a la mayor brevedad la respuesta, como también se les envía un cuadro relacionando las peticiones que no han contestado con la fecha límite para enviar 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 1251 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales 22,6% se han enviado al procesos de Gestión Formación y Aprendizaje, seguido con el 18,5% está Gestión Documental, Gestión Apoyo Académico con el 9,1%, talento Humano con el 8,9%, Bienes y Servicios con el 8,7% y con el 8,3% se encuentran Gestión de Bienestar Universitario.

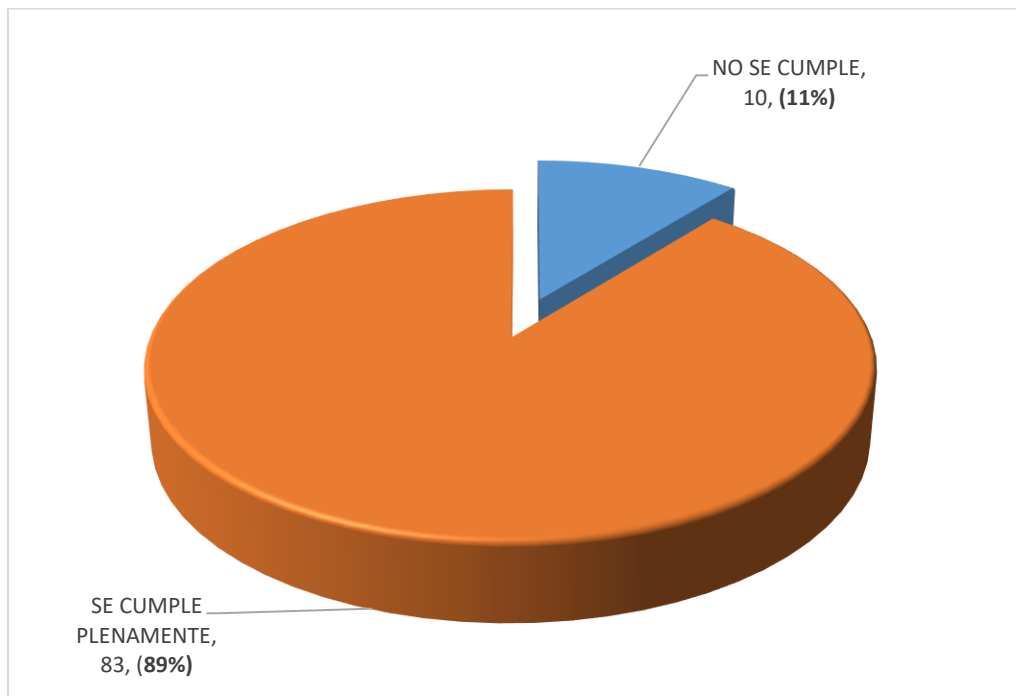
## 8. REPORTE DE CALIFICACION

	<b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> <b>REPORTE DE CALIFICACIÓN</b>	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2019 Fecha Final: 30-06-2019		

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

Tabla 13

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



Grafica 6

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta que para este trimestre se recibieron 448 solicitudes, la comunidad tuvo una participación del 21% en realizar la calificación con respecto a la gestión realizada por el proceso de servicio de atención al ciudadano, donde el 89% manifiesta que se cumple plenamente la gestión como también se encuentran satisfechos con la respuesta dada por parte de las áreas competentes, sin embargo, el 11% califica que no cumple, encontrando su inconformidad con relación a que las respuestas dadas no son coherentes ni claras, no se pudo solucionar el problema, se demoran mucho tiempo en dar respuesta, se sienten inconformes porque dentro de los horarios de atención no se tiene en cuenta los estudiantes de jornada nocturna para reclamar documentos en las áreas administrativas.

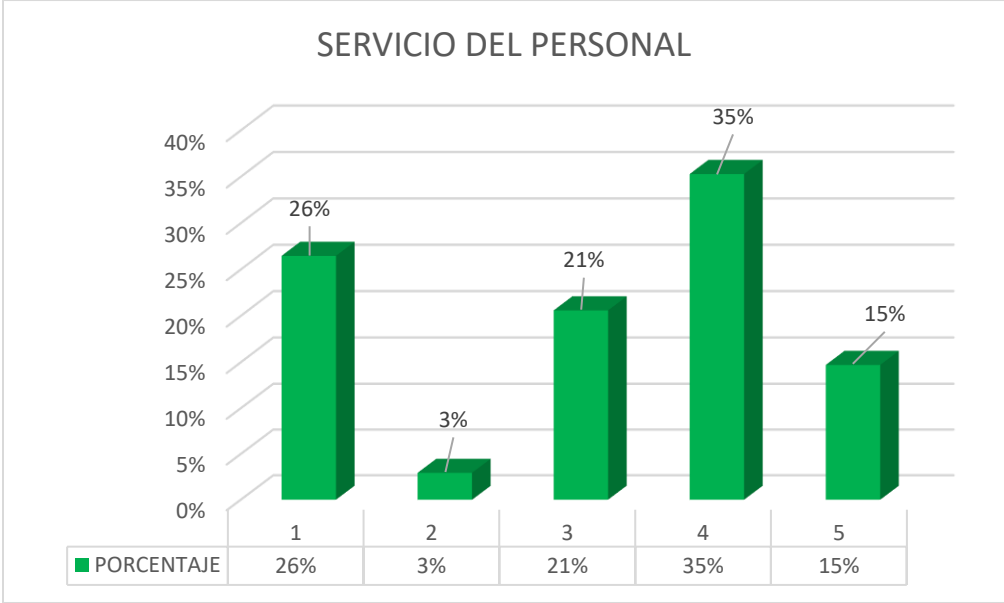
## **8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN**

El proceso de Servicio de Atención al Ciudadano tiene a disposición la encuesta de satisfacción publicada en la página [www.ucudinamarca.edu.co/servicio/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 abril al 30 de junio de 2019, con una participación de 34 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?

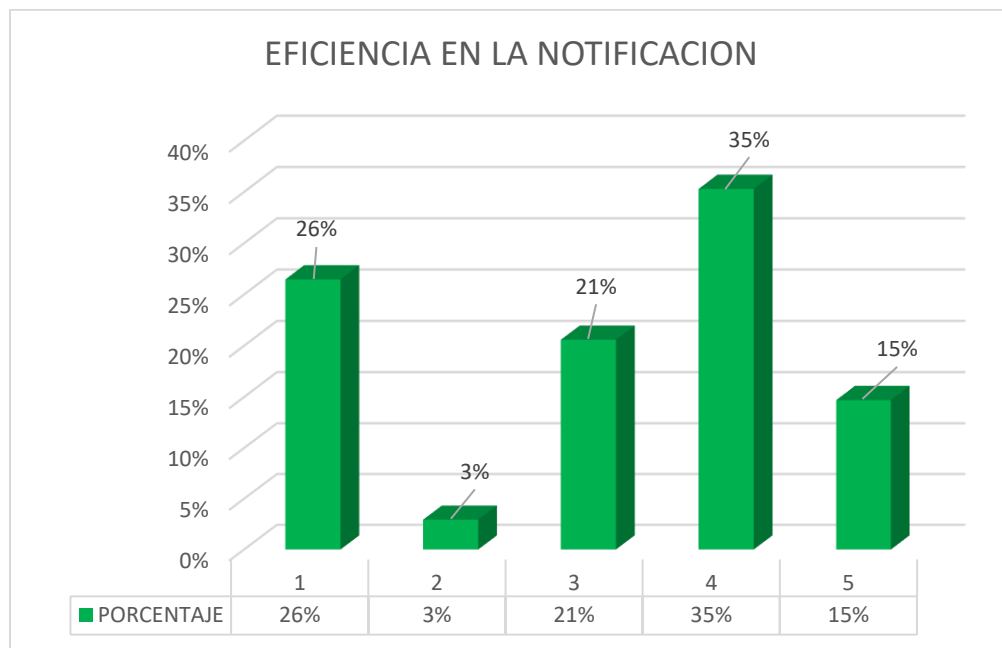


Grafica 7

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 no solo a la oficina sino también a nivel de la institución la percepción que se tiene de atención donde se reflejó que se encontraban satisfecho y muy satisfecho el 50% y que es normal un 21%, lo que quiere decir que la ciudadanía se encuentran satisfecha pero requiere de más atención a nivel de la institución, sin embargo, se sigue trabajando con el apoyo de la oficina de Talento Humano en capacitaciones dirigidas a los funcionarios que prestan un servicio a la ciudadanía mediante capacitaciones de cultura de servicio como también se resalta la importancia del buen servicio con el fin de mejorar el servicio.

**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:

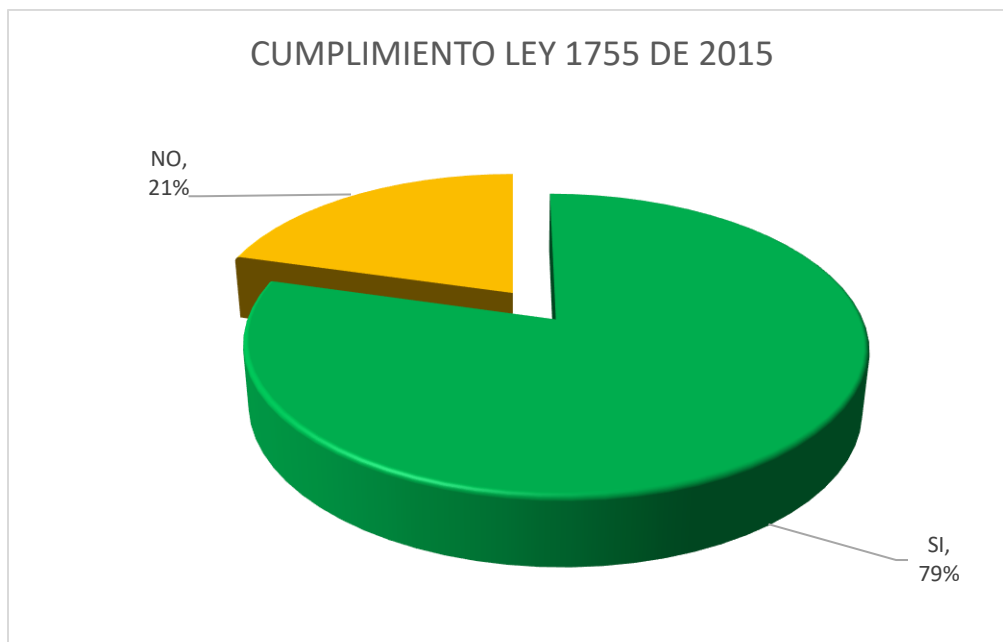


Grafica 8

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) por medio del correo electrónico, se encontró que los encuestados calificaron satisfechos y muy satisfechos el 50% y que es normal el 21%, lo que quiere decir, que el sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) maneja una comunicación eficaz con el ciudadano donde se le informa los tramites de sus solicitudes, sin embargo, este proceso viene realizando ajustes al aplicativo con el apoyo de sistemas y tecnología con el fin de incrementar el nivel de satisfacción.

**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).

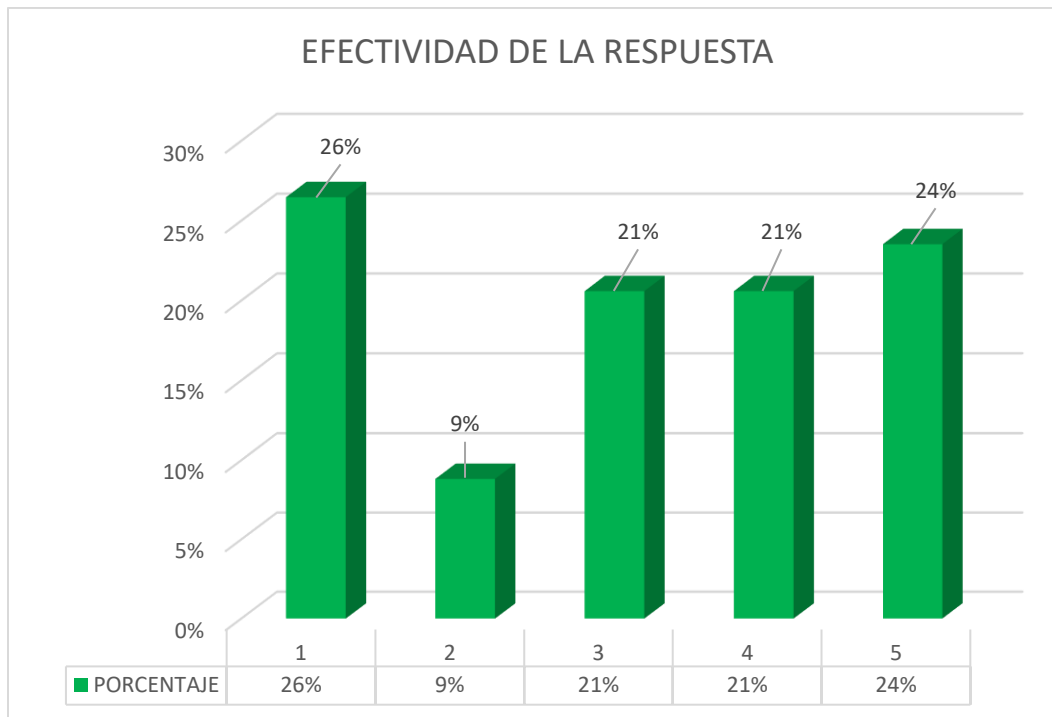


Grafica 9

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 79% 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, como también mediante las notificaciones realizadas a través del correo y telefónica.

**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?

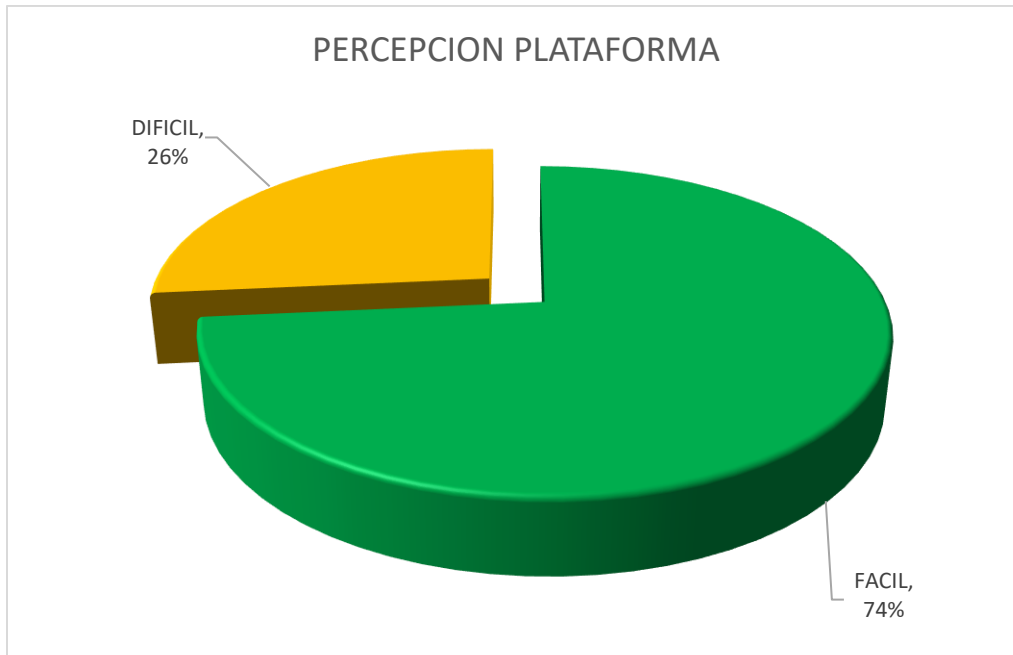


Grafica 10

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 se encuentra en un porcentaje del 45% y normal 21%, lo que significa que de acuerdo a esta calificación las respuesta no se llegan a tener un total de satisfacción al ciudadano, 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 emision de las respuesta hacia la ciudadanía.

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



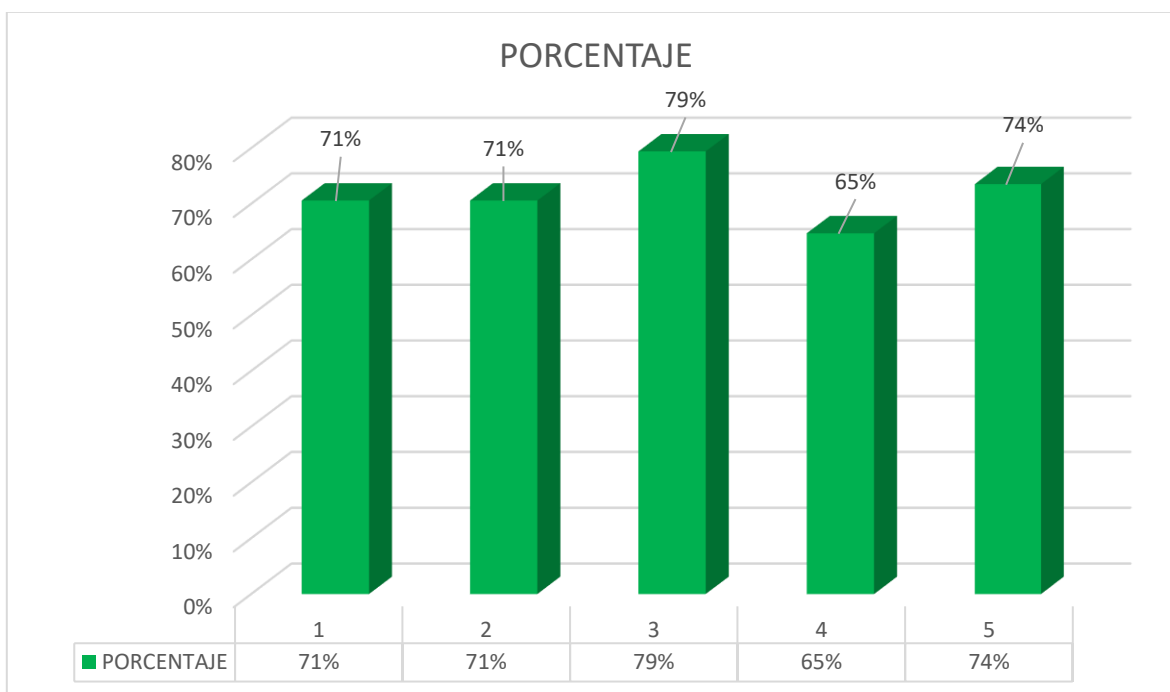
Grafica 11

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 74% 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 desarrolló en compañía de la oficina de comunicaciones un video tutorial el cual permite al ciudadano ingresar con más facilidad al aplicativo SAIC el cual se encuentra en el link de atención al ciudadano.



## 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 segundo 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 tenido un comportamiento normal, 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 percepcion del manejo de la plataforma de ve reflejado que esta ha sido clara sin embargo, se diseño un video tutorial que permite mejorar la accesibilidad al formulario on line.

## 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 segundo trimestre se hace las siguientes recomendaciones:

1. Es importante vincular a los docentes en capacitaciones que tienen que ver con comunicación asertiva, cultura de servicio, pedagogía con el fin de fortalecer estrategias de comunicación con los estudiantes.
2. También es importante incentivar a los funcionarios para contestar los teléfonos dado que las personas que llaman a la institución requieren de información y orientación.
3. 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