

12.2

INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2020

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, de igual manera se evidencia el resultado obtenido por el trabajo realizado de 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 siguientes normas:

- **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.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

- **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.
- **Procedimiento SACP02** Atención a sugerencias y felicitaciones

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 - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).
- Chat interactivo en la página web www.ucundinamarca.edu.co en el horario laboral de 08:00 am. a 12:00m y de 2:00pm. a 6:00pm días hábiles de lunes a viernes.
- Correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co
- Buzones de Sugerencias y Felicitaciones

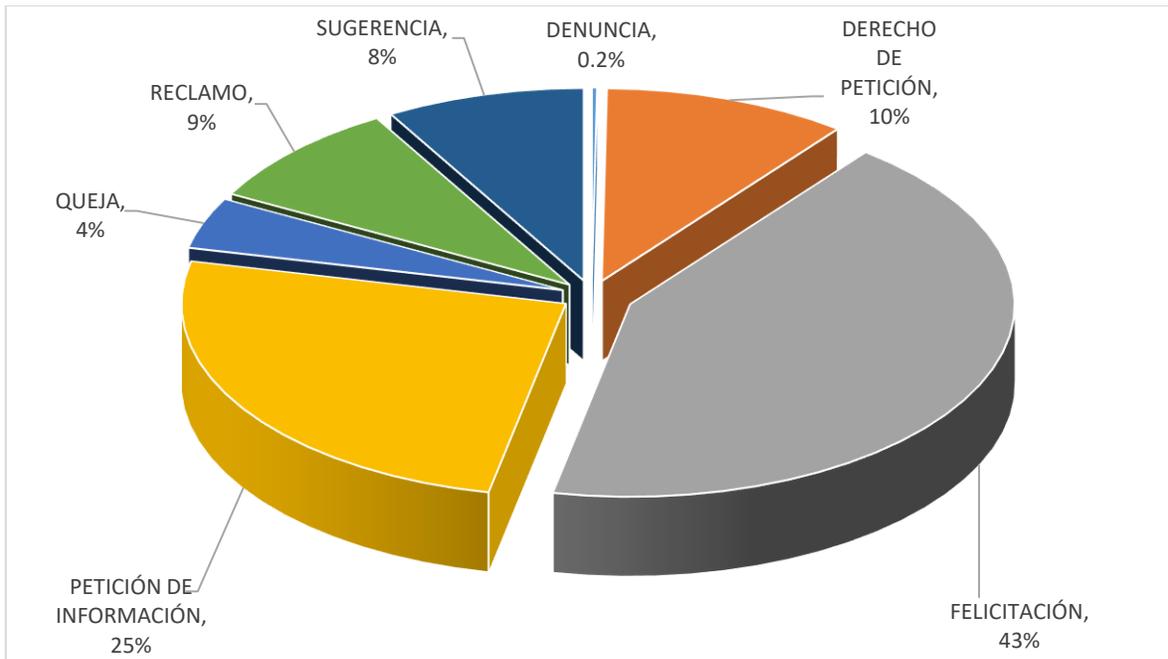
Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados y tramitados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), luego se designa el funcionario del área competente quien es responsable en dar la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y normas internas, quien enviará la respectiva contestación para informarle al ciudadano con

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 3 de 34
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 con detalle.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2020

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	1	0.2%
DERECHO DE PETICIÓN	48	10%
FELICITACIÓN	199	43%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	118	25%
QUEJA	20	4%
RECLAMO	41	9%
SUGERENCIA	39	8%
TOTAL GENERAL	466	100%



Grafica 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 4 de 34

Durante este trimestre analizado, se recibieron 466 PQRSFyD las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), direccionadas al 100% 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 43% correspondiente a 199 peticiones recibidas, en su mayoría radicadas por medio escrito mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones y formulario on line, donde el 93% del total resaltan y reconocen el buen servicio de los funcionarios de la Institución, la buena gestión y labor y la infraestructura que tiene la Universidad de Cundinamarca.

Seguido se encuentra con un 25% las peticiones de información correspondiente a 118 peticiones instauradas, las cuales en su mayoría fueron realizadas por medio del formulario on line, como también por medio escrito radicadas en las oficinas de correspondencia de la Universidad de Cundinamarca y mediante el correo electrónico de quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co, donde los ciudadanos solicitan información relacionada con trámites de certificados laborales para pensión, adquisición de documentos, certificado de notas, validaciones académicas y de títulos para procesos de contratación, registro de materias en la plataforma institucional, consulta de horarios de clase para el registro de materias, entre otros.

También se encuentra con un porcentaje del 10% los derechos de petición que corresponde a 48 solicitudes de las cuales los ciudadanos solicitaron para este trimestre asignación y reconocimiento de puntaje docente, devolución de matrícula de estudiantes que por circunstancias ajenas no pudieron iniciar clases, procesos académicos, revisión de notas, fechas de sustentación de trabajos de grado, entre otros; estas solicitudes en su mayoría fueron radicados por escrito mediante las oficinas de correspondencia de sede, seccionales y extensiones, formulario on line que se encuentra ubicado en la página de la Universidad en el link de servicio/atención al ciudadano y por correo de quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co.

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa entre los trimestres del primero del 2019 y el primero de 2020 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 PETICIÓN	1R TRIMESTRE DE 2019	1R TRIMESTRE DE 2020
DENUNCIA	4	1
DERECHO DE PETICIÓN	92	48
FELICITACIÓN	293	199
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	108	118
QUEJA	44	20
RECLAMO	27	41
SUGERENCIA	74	39
TOTAL GENERAL	642	466

Tabla 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta tabla se realiza un comparativo entre el primer trimestre de 2019 y el primer trimestre de 2020, donde se puede notar una disminución importante de un 27%, a primer trimestre del 2020, en el cual se refleja un decrecimiento en las denuncias, derechos de petición, felicitaciones, quejas y sugerencias y un aumento en las peticiones de información y reclamos. Cabe resaltar que este incremento y disminución porcentual es debido a la implementación el chat donde se resuelve de manera inmediata los inconvenientes presentados por los ciudadanos.

A continuación se presenta tabla desglosada por mes de este trimestre para identificar donde se generó un aumento y una disminuyo en las PQRSFyD.

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
DENUNCIA		1		1
DERECHO DE PETICION	16	21	11	48
FELICITACION	6	172	21	199
PETICION DE INFORMACION	44	41	33	118
QUEJA	1	17	2	20

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

-(SEDE FUSAGASUGA) -

RECLAMO	15	13	13	41
SUGERENCIA		39		39
TOTAL GENERAL	82	304	80	466
PORCENTAJE	18%	65%	17%	

Tabla 2

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Basado en la tabla anterior, se identificó que el 65% de las solicitudes fueron realizadas y tramitadas en el mes de febrero, donde en su mayoría fueron felicitaciones que surgen de la apertura de los buzones que se encuentran instalados en la sede, seccionales y extensiones, los cuales fueron ingresadas al aplicativo SAIC y se realizó la respectiva asignación, en donde la ciudadanía manifiesta el reconocimiento al buen servicio, gestión y labor realizada por los funcionarios de la Universidad.

Seguido con un porcentaje del 18% se encuentra el mes de enero donde se evidencia que las solicitudes más reiterativas fueron las peticiones de información en donde la ciudadanía manifestaba la necesidad de consultar temas relacionados con certificados laborales, solicitud de documentos, certificados de notas, verificaciones académicas y de títulos, entre otros.

Por último se tiene con un 17% el mes de marzo donde se evidencia que lo más reiterativo fueron las peticiones de información, donde la ciudadanía requiere información sobre certificados labores, solicitud de documentos, certificado de notas, verificación académica y de títulos.

NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte generado para este trimestre no se registró ninguna solicitud que se requiere ser trasladada a otra institución por no competencia, teniendo en cuenta que la mayoría está relacionada con las actividades que se desarrollan en la Universidad de Cundinamarca.

NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

De acuerdo al reporte que se generó y a la revisión de las peticiones de información en cuanto a las solicitudes realizadas por los peticionarios no se presentó ninguna solicitud

-(SEDE FUSAGASUGA) –
que se negara el acceso a la información, teniendo en cuenta que en su mayoría fueron documentos propios del ciudadano que se encontraba en la base de datos y que por ley 1581 de 2012 se podía suministrar, por otra parte, los ciudadanos solicitaron información de los tramites que se desarrollan en la Universidad en cuanto a los procesos académicos.

REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	DENUNCIA	DERECHO DE PETICIÓN	FELICITACIÓN	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			68	1	1	4	4	78	17%	17%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA		1	21	3	17	2	15	59	13%	29%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO		1	1	21		10	2	35	8%	37%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES			20	1			13	34	7%	44%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		1	20	7		1		29	6%	50%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		9	14	4		1		28	6%	56%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA		1		10		5	2	18	4%	60%
AUDITORIOS			15				1	16	3%	64%
RECHAZADAS		4		10	1	1		16	3%	67%
LABORATORIO PROFESOR SIGLO XXI			14					14	3%	70%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		1		10	1	1		13	3%	73%
OFICINA DE TESORERIA		2	2	3		1	1	9	2%	75%
SECRETARIA GENERAL				8		1		9	2%	77%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		2	1	4		1		8	2%	79%
OFICINA DE PRESUPUESTO		5		1		1		7	2%	80%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		1		6				7	2%	82%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES		1		5				6	1%	83%
DIRECCION DE POSGRADOS		2		3		1		6	1%	84%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION		5						5	1%	85%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		1		3		1		5	1%	86%
LABORATORIO DE CIENCIAS BASICAS			2			1	1	4	1%	87%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA		2		1		1		4	1%	88%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		1		2		1		4	1%	89%
AULAS			4					4	1%	90%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2		2				4	1%	91%
OFICINA DE COMPRAS				3				3	1%	91%
CENTRO ACADÉMICO DEPORTIVO - CAD			3					3	1%	92%
VICERRECTORIA ACADEMICA		1		1		1		3	1%	92%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL			3					3	1%	93%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD		1				2		3	1%	94%
CENTRO DE RECURSOS DEPORTIVOS			2					2	0.4%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS				2				2	0.4%	95%
OFICINA DE GRADUADOS			1			1		2	0.4%	95%
FACULTAD DE EDUCACION		2						2	0.4%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA				1		1		2	0.4%	96%
BIBLIOTECA			2					2	0.4%	96%
LABORATORIO DE FISICA			2					2	0.4%	97%
OFICINA DE CONTABILIDAD				2				2	0.4%	97%
DIRECCION TRANSVERSAL INGLES		1						1	0.2%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE						1		1	0.2%	98%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			1					1	0.2%	98%
CENTRO DE RECURSOS EDUCATIVOS			1					1	0.2%	98%
DIRECCION DE INVESTIGACION				1				1	0.2%	98%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA						1		1	0.2%	98%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN CIENCIAS AMBIENTALES					1			1	0.2%	99%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLITICAS		1						1	0.2%	99%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO				1				1	0.2%	99%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA				1				1	0.2%	99%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL					1			1	0.2%	100%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL			1					1	0.2%	100%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA					1			1	0.2%	100%
TOTAL GENERAL	1	48	199	118	20	41	39	466	100%	

Tabla 3

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la clasificación por área encargadas de responder las peticiones interpuesta a la institución se puede identificar en el análisis de Pareto que una de las áreas que atendió más peticiones en este trimestre corresponde a las direcciones de extensiones y seccionales con un porcentaje del 17% en donde las peticiones que se atendieron y se dio respuesta fueron felicitaciones que realizaron los ciudadanos, mediante los formatos que se encontraron en la apertura de los buzones instalados en las sede, seccionales y extensiones, como también las allegadas mediante el formulario on line.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

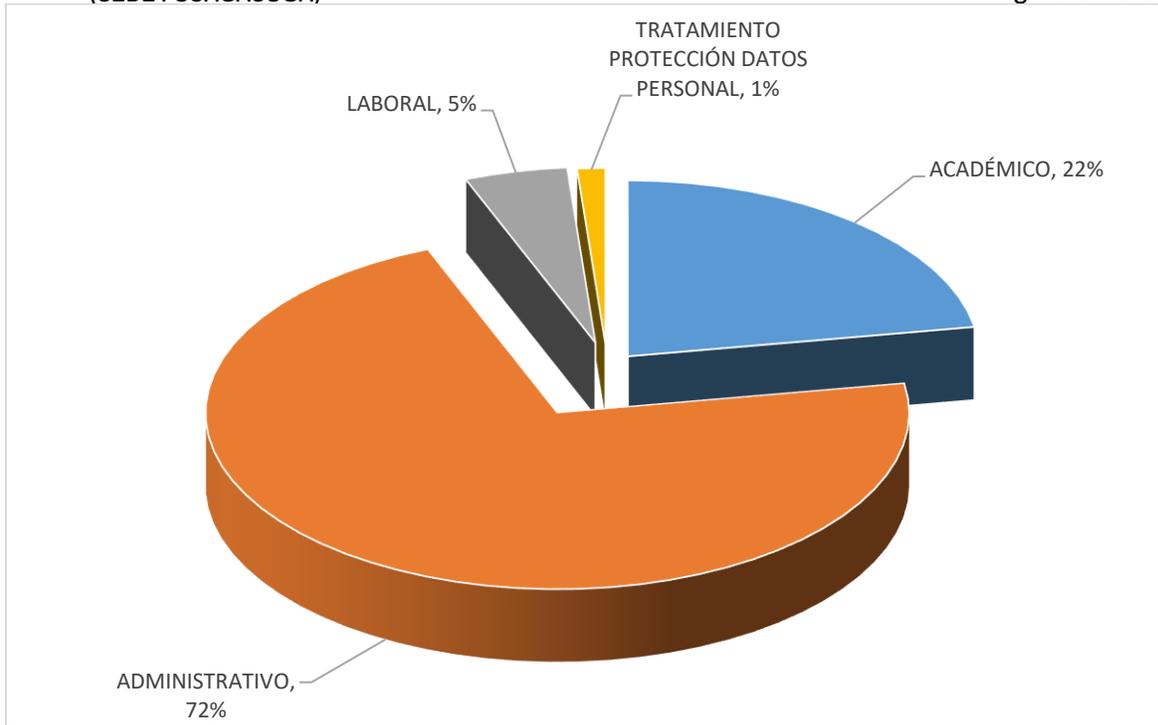
-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **8** de **34**

Otras de las áreas que recibió más peticiones en este trimestre corresponde a la Dirección del programa Ciencias del Deporte y la Educación Física con un porcentaje del 13% en su mayoría tipificadas como Felicitaciones, quejas y sugerencias dadas por los ciudadanos en general quienes reconocen el buen servicio, la infraestructura, el comportamiento de los entrenadores y el mantenimiento del centro académico deportivo CAD el cual hace parte de la Universidad de Cundinamarca.

Otras de las áreas que recibió el mayor porcentaje de peticiones es la oficina de admisiones y registro con un 8% en donde se identificó que los temas más consultados por la ciudadanía están relacionadas a peticiones de información en cuanto a consultan el trámite de certificados de notas, la verificación académica y de títulos, horarios de clases de los programas académicos, como realizar el proceso de grado, cargue de documentos de estudiantes nuevos, entre otros; igualmente se evidencia que de los reclamos hacen referencia a inconformidad con el pago de derechos de grado, formato de autorización de datos, registro limite, procesos de grado.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2020



Grafica 2

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la gráfica anterior se desglosa claramente por tipo y clase de asunto las peticiones allegadas a la institución:

TIPO DE PETICION	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
DENUNCIA		1			1
DERECHO DE PETICION	18	15	15		48
FELICITACION		196	3		199
PETICION DE INFORMACION	53	58	4	3	118
QUEJA	18	2			20
RECLAMO	14	24		3	41
SUGERENCIA	1	38			39
TOTAL GENERAL	104	334	22	6	466
PORCENTAJE	22%	72%	5%	1%	

Tabla 4

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la gráfica y la tabla anterior, se refleja el resultado arrojado dentro del análisis realizado a las peticiones clasificadas por clase de asunto recepcionadas para este trimestre, en donde se puede identificar que el asunto con mayor porcentaje es el

Página **10** de **34**

-(SEDE FUSAGASUGA) –
ADMINISTRATIVO con 334 requerimientos equivalente al 72% del total de las PQRSFyD instauradas por los ciudadanos, dado que está relacionado con la gestión, labor y servicio que presta las áreas administrativas a las partes interesadas. Cabe resaltar que la mayoría de las solicitudes están relacionadas con las felicitaciones con un total de 196 solicitudes, seguido están las peticiones de información con un total de 58 solicitudes, sugerencias 38, reclamos con 24, derechos de petición con 15, quejas 2 y denuncias 1, y los temas identificados están relacionados con el reconocimiento del buen servicio, adecuaciones en la infraestructura en especial las ventanillas de atención, solicitud de documentos como son certificados de notas, laborales y otros documentos, devoluciones de matrícula.

Seguido se encuentra el asunto ACADEMICO con un porcentaje del 22%, las cuales son interpuestas en su mayoría por los estudiantes y relacionadas con los procesos académicos, quienes realizan peticiones de información con un total de 53, seguido están los derechos de petición y quejas con un total de 18, reclamos con 14, y sugerencias 1, dentro de estas solicitudes los temas con mayor frecuencia está relacionado con el comportamiento de entrenadores, registro de materias, procesos académicos, horarios de clase, reingresos, registro de trabajo de grado, revisión de notas, entre otros.

Para el presente periodo el resultado de las solicitudes con asunto LABORAL, fue de un porcentaje del 5%, identificado quienes realizan más consultas son los administrativos, con derechos de petición con un total de 15 solicitudes, peticiones de información 4 y felicitaciones 3, donde requerían a la institución el reconocimiento de la asignación de puntaje, certificados laborales, el reconocimiento por la buena labor de otro funcionario, el pago de un contrato, autorización para un descuentos por nomina, entre otros.

Por último con un porcentaje del 1%, se ubica el asunto de TRATAMIENTO PROTECCION DE DATOS PERSONALES, donde se identificó que el tipo de usuarios que registra mayor solicitudes son los estudiantes con temas asociados a la actualización de documentos de identidad, tramite de autorización de datos personales y corrección de datos en correos institucionales.

De acuerdo a los asuntos antes descritos, a continuación se presenta de forma específica y por tipo de PQRSFyD, las solicitudes más reiterativas que fueron instauradas por los ciudadanos en general, teniendo en cuenta el análisis específico por tipo de solicitud y tipificación.

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPIFICACION	Total	PORCENTAJE	PARETO
COMPORTAMIENTO ENTRENADOR	16	26%	26%
FORMATO AUTORIZACION DE DATOS	3	5%	31%
INCONFORMIDAD METODOLOGIA DE APRENDIZAJE	2	3%	34%
CARGUE DE DOCUMENTOS	2	3%	38%
INCONFORMIDAD SUSTENTACION TG	2	3%	41%
PAGO DERECHOS DE GRADO	2	3%	44%
TRAMITE DE CORRESPONDENCIA	2	3%	48%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	2	3%	51%
INCONFORMIDAD POR FALTA DE DOCENTE	1	2%	52%
REGISTRO DE MATERIAS	1	2%	54%
OPTIMIZAR MEDIOS TECNOLOGICOS	1	2%	56%
CORRECCION DE PROMEDIO	1	2%	57%
SIN DOCUMENTO	1	2%	59%
DEVOLUCION DE MATRICULA	1	2%	61%
INCONFORMIDAD SELECCIÓN PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	2%	62%
ENTREGA FOTOGRAFIAS DE GRADO	1	2%	64%
PRESTACION DE SERVICIO	1	2%	66%
ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS	1	2%	67%
REGISTRO MATERIAS AULA VIRTUALES	1	2%	69%
HOMOLOGACION DE INTERCAMBIO	1	2%	70%
CONTESTAR TELEFONO	1	2%	72%
HORARIOS DE CLASES	1	2%	74%
INCONFORMIDAD PROCESO DE INTERCAMBIO	1	2%	75%
INCONFORMIDAD CANCELACION DE SEMESTRE	1	2%	77%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	1	2%	79%
INCONFORMIDAD CEREMONIA DE GRADO	1	2%	80%
COMPORTAMIENTO REPRESENTANTE DE ESTUDIANTES	1	2%	82%
INCONFORMIDAD EN GESTION	1	2%	84%
PROCESO DE GRADO	1	2%	85%
CERTIFICADO DE NOTAS	1	2%	87%
REGISTRO LIMITE	1	2%	89%
INCONFORMIDAD EN PROCESOS ACADEMICOS	1	2%	90%

-(SEDE FUSAGASUGA) –

TIPIFICACION	Total	PORCENTAJE	PARETO
RESPUESTA DE CORREO PARA VIDEO CONFERENCIA	1	2%	92%
INCONFORMIDAD JORNADA DE ESTUDIO	1	2%	93%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	2%	95%
ASIGNACION DE SALON	1	2%	97%
INCONFORMIDAD POR CONTRATACION DOCENTE	1	2%	98%
INCONFORMIDAD EN LA COMUNICACIÓN AL CIUDADANO	1	2%	100%
Total general	61	100%	200%

Tabla 5

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Una vez realizado el análisis de las quejas y reclamos de acuerdo a la tipificación arrojada, dada para el primer trimestre de 2020, que comprende el periodo del 1 de enero al 31 de marzo del presente año, se identificó que del total de las quejas y reclamos recibidas en la institución el 26% está relacionada con el inadecuado comportamiento del entrenador donde la ciudadanía manifiesta una inapropiada conducta en el campo de las instalaciones del centro académico deportivo (CAD) de la Universidad de Cundinamarca, basado en este caso en particular es importante realizar una socialización en seguridad y salud en el trabajo donde se les informe a los entrenadores las reglas y protocolos que se deben seguir dentro de las instalaciones de la Institución.

Otros de los temas que se presentó con mayor reiteración es la inconformidad en el cargue del Formato de Protección de datos Personales, dado que los estudiantes no acata las recomendaciones dadas por la institución generando así dificultad en el acceso de la plataforma.

3.2. SUGERENCIAS

TIPIFICACION	Total	PORCENTAJE
ADECUACION VENTANILLA ADMISIONES Y REGISTRO	15	38%
OPTIMIZAR INTERNET	2	5%
ADECUACION CAMPOS DEPORTIVOS	2	5%
TENER AGUA CALIENTE	2	5%
INSTALAR TV EN HABITACIONES	2	5%
MANTENIMIENTO CAMPOS DEPORTIVOS	2	5%
MEJORAR LA ILUMINACION EN LOS CAMPOS DEPORTIVOS	2	5%
FORMA DE ATENCIÓN	1	3%
ADECUACION INSTALACIONES CAD	1	3%
ILUMINACION	1	3%
ADECUACION VENTANILLA DE CORRESPONDENCIA	1	3%
ACCESOS A OTROS ESPACIOS DE LA BIBLIOTECA	1	3%
ACCESO SEGUNDO PISO BIBLIOTECA	1	3%
ADICIONAR UNA COBIJA MAS EN LAS CAMAS	1	3%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

-(SEDE FUSAGASUGA) –

OPTIMIZAR WIFI	1	3%
COMPRA DE TICKET OFICINA ADMINISTRATIVA	1	3%
UBICAR SITIO PARA PAGO DE BOLETAS	1	3%
CONTESTAR TELEFONO	1	3%
CREAR HABITOS DE LECTURA	1	3%
TOTAL GENERAL	39	100%

Tabla 6

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la apertura de los buzones de Sugerencias y Felicitaciones dadas en el cuarto trimestre de 2019, y tramitadas mediante el sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) en lo relacionado con las sugerencias se identificó que el 38% de ellas, solicitan la adecuación de la ventanilla de admisiones y registro dado que es muy incómoda para la atención del ciudadano, optimización del internet, la adecuación y mantenimiento de los campos deportivos del CAD, mejoras en las habitaciones donde se prestan servicio de alojamiento, instalar duchas de agua caliente, TV, tener una cobija adicional, mejorar la iluminación en los campos deportivos, entre otros; es de resaltar que estas sugerencias fueron dadas ya que desde el año anterior se vincula el centro académico deportivo (CAD) con la instalación de un buzón para que la población que es atendida y hace uso de las instalaciones pudiera realizar sugerencias para la mejora continua, teniendo en cuenta que en este centro se atiende otro tipo de población y se pretende saber cuál es su percepción.

3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPIFICACION	Total	PORCENTAJE	PARETO
ASIGNACION Y RECONOCIMIENTO DE PUNTAJE	9	19%	19%
DEVOLUCION DE MATRICULA	5	10%	29%
PROCESOS ACADEMICOS	4	8%	38%
REVISION CALIFICACIONES	3	6%	44%
FECHA DE SUSTENTACION TG	3	6%	50%
INGRESO AULAS VIRTUALES	2	4%	54%
CARGA ACADEMICA	2	4%	58%
PAGO CONTRATO	2	4%	63%
LIQUIDACION DE MATRICULA	2	4%	67%
ACTUALIZACION PAGO MATRICULA	1	2%	69%
CALIFICACIONES	1	2%	71%
REINGRESO	1	2%	73%
CONFIRMACION HISTORIA LABORAL	1	2%	75%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	2%	77%
SUSPENSIÓN DE CLASES	1	2%	79%
REGISTRO DE MATERIAS	1	2%	81%
ACTIVAR CORREO INSTITUCIONAL	1	2%	83%
REUBICACION EJECUCION DE ACTIVIDADES	1	2%	85%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

TIPIFICACION	Total	PORCENTAJE	PARETO
CORRECCION DE DATOS PERSONALES	1	2%	88%
REVOCATORIA DE TRASLADO	1	2%	90%
PAGO HONORARIOS	1	2%	92%
SOLICITUD TARJETA PROFESIONAL	1	2%	94%
DESCUENTOS POR NOMINA	1	2%	96%
PROCESOS DE GRADO	1	2%	98%
LIQUIDACION Y PAGO CONVENIO	1	2%	100%
Total general	48	100%	200%

Tabla 7

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Con respecto a los derechos de petición instaurados por la ciudadanía a la institución, se encontró que para este trimestre la mayoría fueron radicados por escrito mediante las oficinas de correspondencia de la sede, seccionales y extensiones, como también por medio de formulario on line, los cuales fueron tramitados y asignados a los funcionarios competentes mediante el aplicativo Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC).

De acuerdo a la tabla anterior y al análisis realizado se encontró que para este trimestre las solicitudes más reiterativas están relacionadas con la asignación y reconocimiento de puntajes a los docentes de planta, la devolución de matrícula de estudiantes que por situaciones actuales no pueden continuar su actividad académica para este semestre, procesos académicos donde solicitaron reingresos, traslados y transferencias, entre otros.

3.3. DENUNCIAS

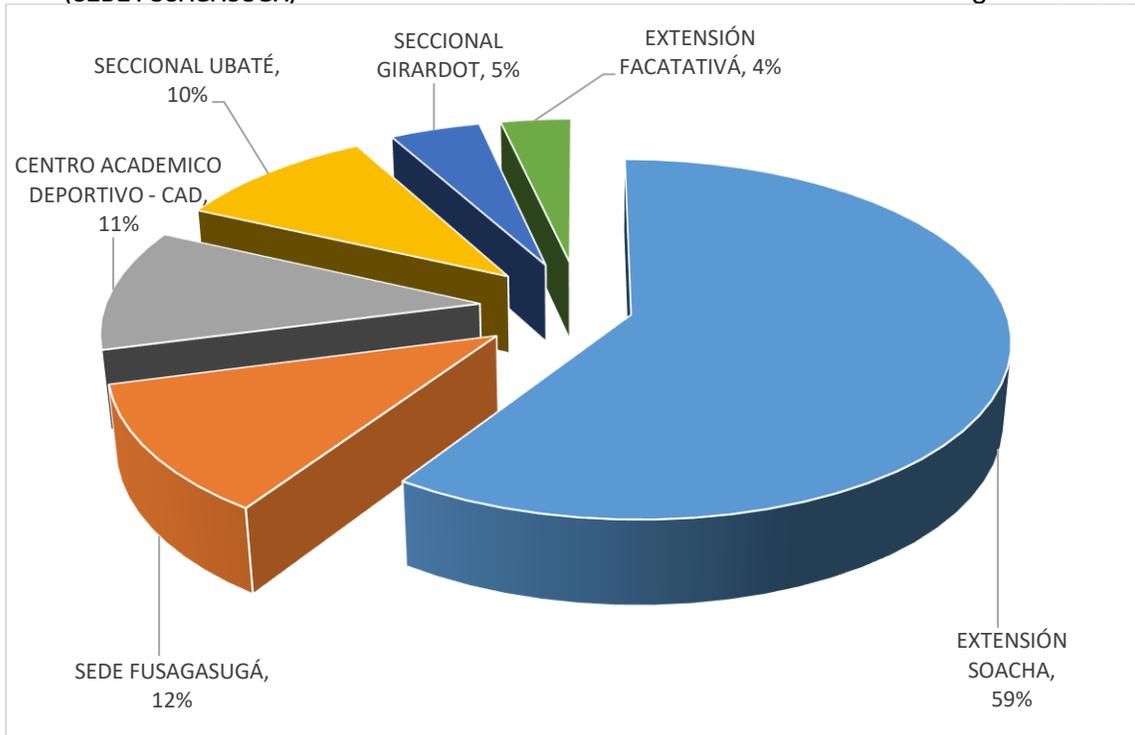
TIPIFICACION	TOTAL
COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO	1
Total general	1

Tabla 8

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Para este trimestre solo se presentó una denuncia que esta relacionada al comportamiento administrativo el cual fue asignado al área competente para su debido proceso de seguimiento.

3.4. FELICITACIONES



Grafica 3

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
BUEN SERVICIO	75	38%
RECONOCIMIENTO POR LA BUENA LABOR Y GESTION	55	28%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	35	18%
INFRAESTRUCTURA	21	11%
RECONOCIMIENTO POR LA BUENA ATENCION Y GESTION	5	3%
INFRAESTRUCTURA Y ATENCION	4	2%
INSTALACIONES ADECUADAS	1	1%
ATENCION OPORTUNA	1	1%
RECONOCIMIENTO A EVENTO DE GRADUADOS	1	1%
INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO	1	1%
TOTAL GENERAL	199	100%

Tabla 9

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la gráfica anterior, que es construida con la información de los resultados arrojados conforme al 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

Página **16** de **34**

-(SEDE FUSAGASUGA) –
las allegadas por medio del aplicativo SAIC, en donde los estudiantes y comunidad en general manifiestan y resaltan el compromiso de los funcionarios y docentes que se encuentran vinculados con la institución.

Para este trimestre la oficina de control interno en su apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones vincula al centro académico deportivo (CAD) que hace parte de la Universidad de Cundinamarca y se atiende otra clase de población como son las escuelas deportivas de las cuales queremos saber cuál es su percepción en cuanto a la atención recibida.

Sin embargo, dentro del análisis realizado se encontró que para este trimestre la unidad regional que obtuvo más felicitaciones en cuanto a la atención, labor y gestión fue la Extensión de Soacha con un porcentaje del 59%, correspondiente a 118 formatos diligenciados por la ciudadanía, seguido se encuentra la Sede de Fusagasugá con un 12%, correspondiente a 23 formatos, Centro Académico Deportivo - CAD con un 11%, Seccional de Ubaté con un 10%, Seccional de Girardot con un 5% y la Extensión de Facatativá con un 4%.

Por consiguiente el 38% del total de las felicitaciones recibidas resaltaron el buen servicio que prestan los funcionarios a la ciudadanía, como también el reconocimiento de la buena gestión y labor prestada, asimismo, se resalta las buenas instalaciones que tiene la Universidad de Cundinamarca quienes manifiesta que son muy bonitas, adecuadas y presenta un ambiente saludable ya que cuentan con abundante zonas verdes.

3.5. PETICIONES DE INFORMACIÓN

TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
CERTIFICACION LABORAL	10	8%	8%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	10	8%	17%
CERTIFICADO DE NOTAS	8	7%	24%
VALIDACION ACADEMICA Y DE TITULOS	6	5%	29%
REGISTRO DE MATERIAS	6	5%	34%
HORARIOS DE CLASES	6	5%	39%
REGISTRO TG	5	4%	43%
REINGRESO	5	4%	47%
PROCESOS ACADEMICOS	3	3%	50%
OPCIONES DE GRADO	3	3%	53%
CARGUE DE DOCUMENTOS	2	2%	54%

TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
REGISTRO SIMULTANEA DE MATERIAS	2	2%	56%
CERTIFICADO DE INGRESOS	2	2%	58%
CANCELACION DE SEMESTRE	2	2%	59%
CORRECCION CORREO INSTITUCIONAL	2	2%	61%
PROCESO DE GRADO	2	2%	63%
HOMOLOGACION	2	2%	64%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	2	2%	66%
REQUISITOS PRACTICA EMPRESARIAL	1	1%	67%
CONVENIO OTRAS UNIVERSIDADES	1	1%	68%
MOVILIDAD ACADEMICA	1	1%	69%
DERECHO DE GRADOS	1	1%	69%
ACTUALIZACION DE DOCUMENTOS	1	1%	70%
DEVOLUCION DE MATRICULA	1	1%	71%
MECANISMO ELECCION REPRESENTANTE SECTOR PRODUCTIVO	1	1%	72%
ELECCION PERSONERO MUNICIPAL	1	1%	73%
PAGO DE CONTRATO Y SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	1%	74%
FORMALIZAR Y CANCELAR BONO PENSIONAL	1	1%	75%
PRORROGA DE CONTRATO	1	1%	75%
CERTIFICACION RETENCION DE RENTA	1	1%	76%
CUMPLIMIENTO A CERTIFICACION	1	1%	77%
CANCELACION SERVICIO DE RESTAURANTE	1	1%	78%
MATRICULA DE HONOR	1	1%	79%
RESTABLECER CONTRASEÑA CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	80%
MECANISMOS ELECCION REPRESENTANTES	1	1%	81%
BECA CLACSO-UDEC	1	1%	81%
CERTIFICADOS DE INGRESOS Y RETENCIONES	1	1%	82%
SOLICITUD NUCLEOS SIMULTANEOS	1	1%	83%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%	84%
CALIFICACIONES	1	1%	85%
PROGRAMAS JOVENES EN ACCION	1	1%	86%
INFORME EJECUCION PRESUPUESTAL	1	1%	86%
COPIA EXPEDIENTE	1	1%	87%
INFORME VOTACION REPRESENTANTE	1	1%	88%
CRONOGRAMA ELECCION DE REPRESENTANTE	1	1%	89%
INGRESO AULAS VIRTUALES	1	1%	90%
REQUISITOS PASANTIAS	1	1%	91%
INVENTARIO PARQUE AUTOMOTOR	1	1%	92%
DEPOSITO CUENTA BANCARIA	1	1%	92%
LIQUIDACION DE MATRICULA	1	1%	93%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	1%	94%
INCLUSION MONITORIAS ACADEMICAS	1	1%	95%
SOLICITUD DE TRASLADO	1	1%	96%

TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INFORMACION CONTRATO BIBLIOTECA	1	1%	97%
SOLICITUD USUARIO Y CONTRASEÑA AULA VIRTUAL	1	1%	97%
INFORMACION FUNCIONARIO	1	1%	98%
ACCESO A PLATAFORMA	1	1%	99%
INFORMACION INCOMPLETA	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	118	100%	200%

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 realizadas por la comunidad y que ha sido siempre el tema de consulta está relacionado con la solicitud de documentos, certificados laborales para procesos de pensión en su mayoría, el trámite para adquirir un certificado de notas, validaciones académicas y de títulos, entre otro.

Por ende es importante destacar la reiteración de las preguntas para buscar estrategias de comunicación más visibles en el trámite de documentos.

SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICION	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	LINEA 01 8000	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	1				1
DERECHO DE PETICION	3	29	16		48
FELICITACION		170	29		199
PETICION DE INFORMACION	6	28	84		118
QUEJA		17	3		20
RECLAMO	1	1	38	1	41

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

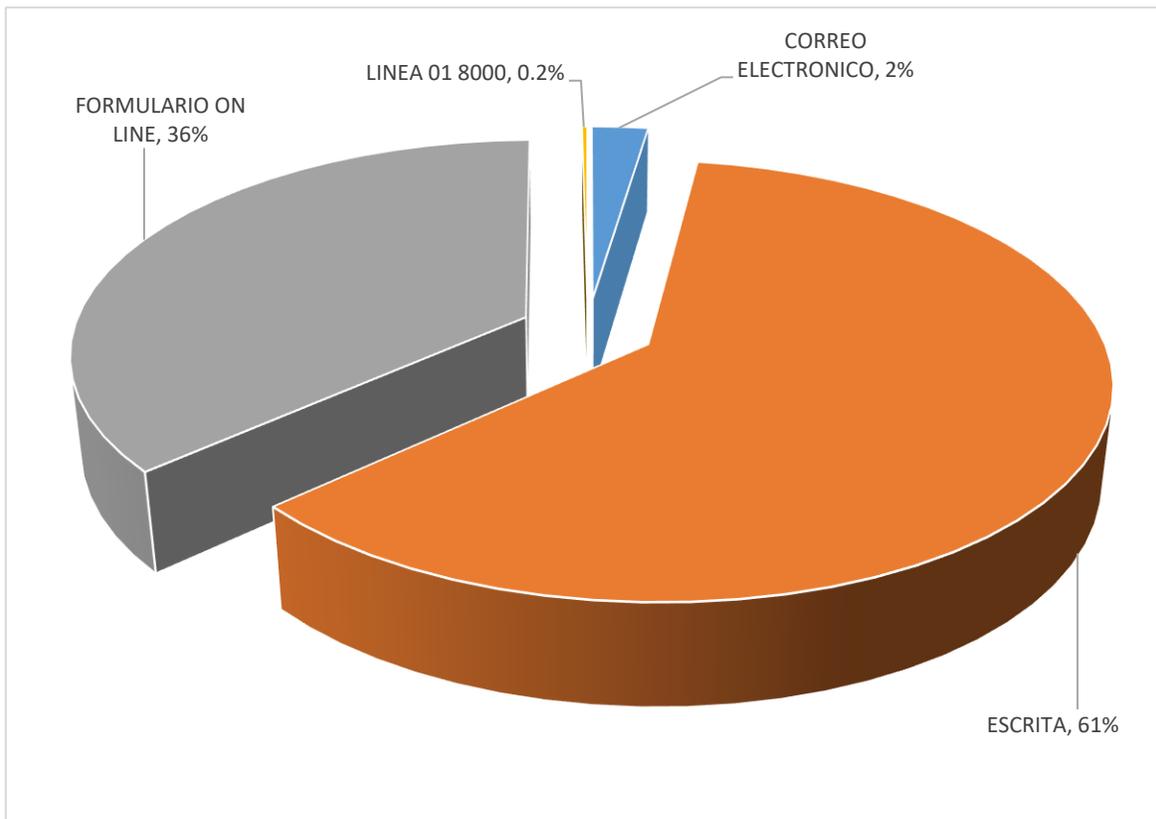
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co

NIT: 890.680.062-2

-(SEDE FUSAGASUGA) –					
SUGERENCIA		39			39
TOTAL GENERAL	11	284	170	1	466
PORCENTAJE	2%	61%	36%	0.2%	

Tabla 11

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



Grafica 4

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Según lo reflejado 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 porcentaje del 61% los cuales fueron radicados mediante 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 los cuales están instalados en la institución, donde se destaca con mayor frecuencia las solicitudes de felicitaciones, seguido se encontró las sugerencias, derechos de petición, peticiones de información, quejas y reclamos.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **20** de **34**

Continuando con los medios más utilizados se ubica el formulario on line, con un porcentaje de usabilidad del 36%, el cual se encuentra en la página [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), como también en la plataforma institucional de los estudiantes, docentes y funcionarios de la Universidad, para ello se identificó que el uso de este medio fue para realizar en su mayoría peticiones de información, reclamos, felicitaciones, derechos de petición y por ultimo las quejas, otro medio que fue utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje del 2% en donde se recibieron peticiones de información, derechos de peticiones, denuncias y reclamos.

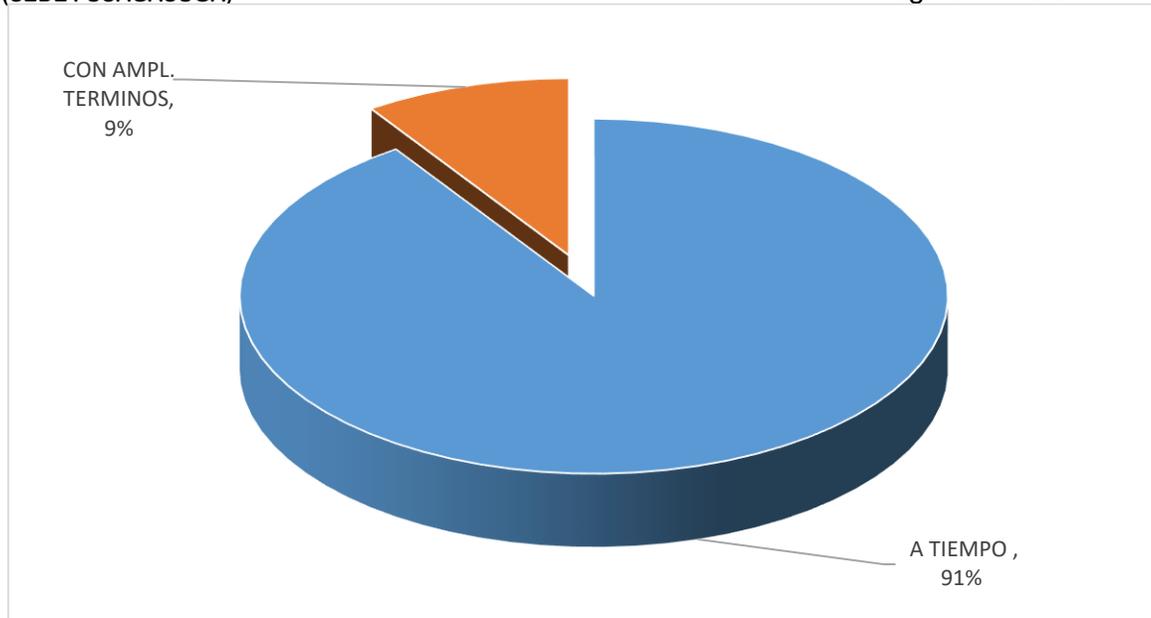
4. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2020 Fecha Final: 31-03-2020

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DENUNCIA	1	0.24%	0	0%	1
DERECHO DE PETICION	42	9.95%	6	14%	48
FELICITACION	195	46.21%	4	9%	199
PETICION DE INFORMACION	90	21.33%	28	64%	118
QUEJA	20	4.74%	0	0%	20
RECLAMO	35	8.29%	6	14%	41
SUGERENCIA	39	9.24%	0	0%	39
TOTAL GENERAL	422	91%	44	9%	466



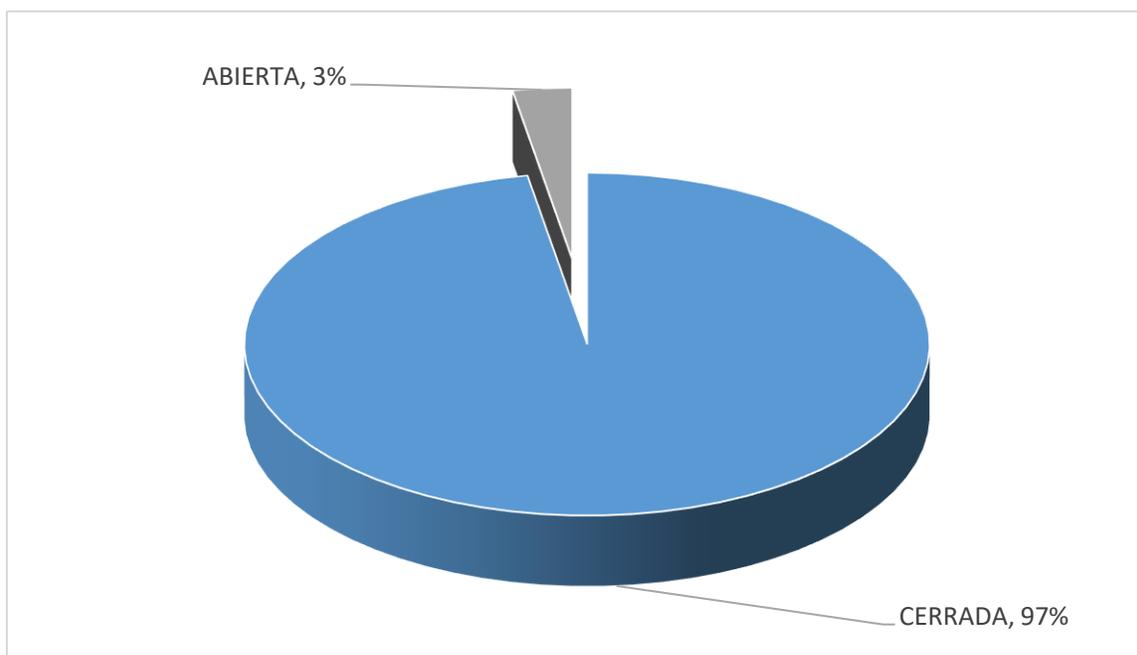
Grafica 5

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

El equipo de trabajo del Sistema de atención e información al Ciudadano recibió y direccionó eficazmente el 100% de las PQRSFyD instauradas por la ciudadanía a la institución mediante los diferentes mecanismos disponibles para ello, por consiguiente como resultado de la gráfica anterior y de acuerdo a los tiempos de respuesta establecido por la Ley 1755 de 2015, para este trimestre se recibieron 466 peticiones, de las cuales el 91% correspondiente a 422 solicitudes que fueron resueltas en los términos establecidos para los funcionarios a quienes se les direccionaron PQRSFyD y el restante 9% de los mismos solicitaron ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos no se tiene de manera digital sino que se requiere realizar una búsqueda manual de documentos físicos históricamente, como también por información que se debe construir o se requiere realizar consultas a otras instancias para dar respuestas de fondo.

5. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	13
CERRADA	453
TOTAL	466



Grafica 6

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

A corte 31 de marzo del presente año, del total de las peticiones instauradas por la ciudadanía a la universidad, el 97% de ellas fueron cerradas una vez recepcionadas las respuestas allegadas por parte de los funcionarios competentes quienes eran los encargados de dar respuesta de fondo y brindar una solución al caso presentado, estas respuestas fueron enviadas al peticionario por medio del Sistema de Atención e Información al Ciudadano y correo electrónico de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano dada la información suministrada por el peticionario del medio por el cual requerían ser notificados.

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **23** de **34**
 El 3% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre para su respectivo trámite y asignación del funcionario competente, como también, por la ampliación de términos de respuesta de acuerdo a las normas legales vigentes.

6. REPORTE DE NOTIFICACIONES

NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	21
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	29
GESTIÓN DOCUMENTAL	139
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	115
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	77
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	41
GESTIÓN GRADUADOS	6
GESTIÓN FINANCIERA	91
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	2
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	61
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	83
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	65
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	49
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	29

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza notificaciones reiterativas cada tres días al correo electrónico institucional de cada funcionario competente como alertas con el fin

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **24** de **34**
de recordar las solicitudes pendientes por contestar, estas notificaciones les informa que su término inicial por procedimiento interno venció y se solicita a la mayor brevedad la respuesta, de igual manera, se construye y se envía un cuadro a los funcionarios competentes relacionando las peticiones que no han contestado con la fecha límite para dar la respuesta pertinente.

Gracias a este sistema de notificación mediante el aplicativo SAIC y los cuadros enviados a los correos institucionales se ha podido atender a tiempo las solicitudes allegadas a la institución, es por eso que de acuerdo a lo anterior para este trimestre se realizaron 808 notificaciones a los proceso de la institución, de las cuales el 17% se envió al procesos de Gestión Documenta, seguido con el 14% Gestión Formación y Aprendizaje, con un 11% Gestión Financiera, con un 10%, Gestión de Talento Humano y Gestión de Planeación Institucional.

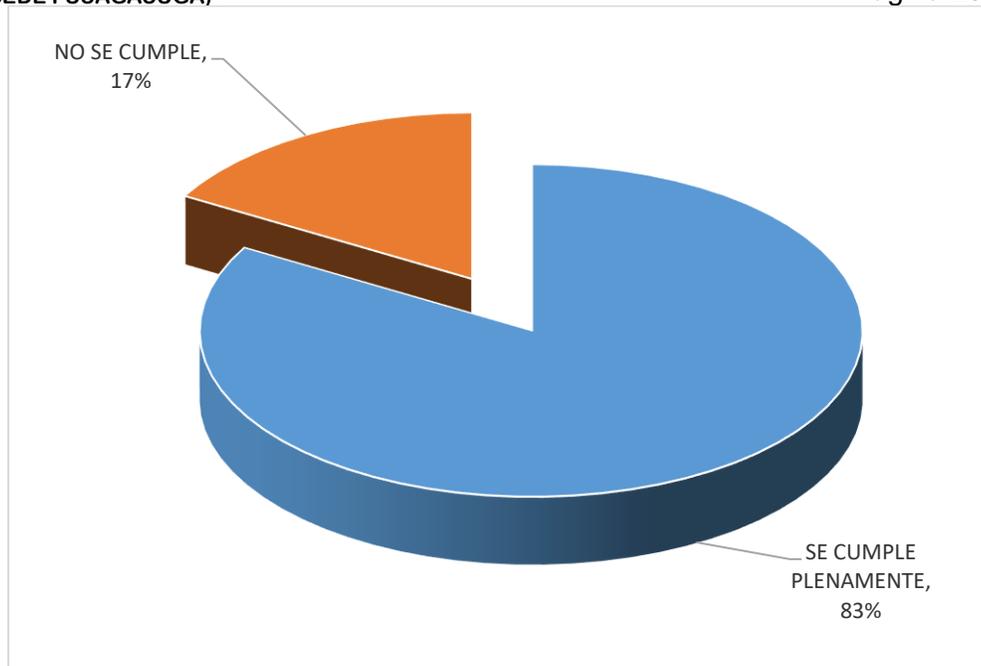
7. REPORTE DE CALIFICACION

	<h3>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</h3> <p>REPORTE DE CALIFICACIÓN</p> <p>Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2020 Fecha Final: 31-03-2020</p>	
--	--	--

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	100	83%
NO SE CUMPLE	20	17%
TOTAL GENERAL	120	100%

Tabla 13

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



Grafica 7

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta que para este trimestre se recibieron 466 solicitudes, donde la comunidad tuvo una participación del 26% en la realización de la calificación con respecto a la gestión realizada por el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, el cual es una muestra representativa que arrojó como resultado que el 83% que cumple plenamente la gestión realizada, como también se encuentran satisfechos con la respuesta dada por parte de las áreas competentes. Por otra parte, con un 17% la ciudadanía califica que no cumple, encontrándose inconformes con relación a las respuestas dadas por la institución.

Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca esta presta a atender y dar respuesta con argumentos a los inconvenientes presentados por la ciudadanía de acuerdo a los criterios establecidos por la ley y las normas internas.

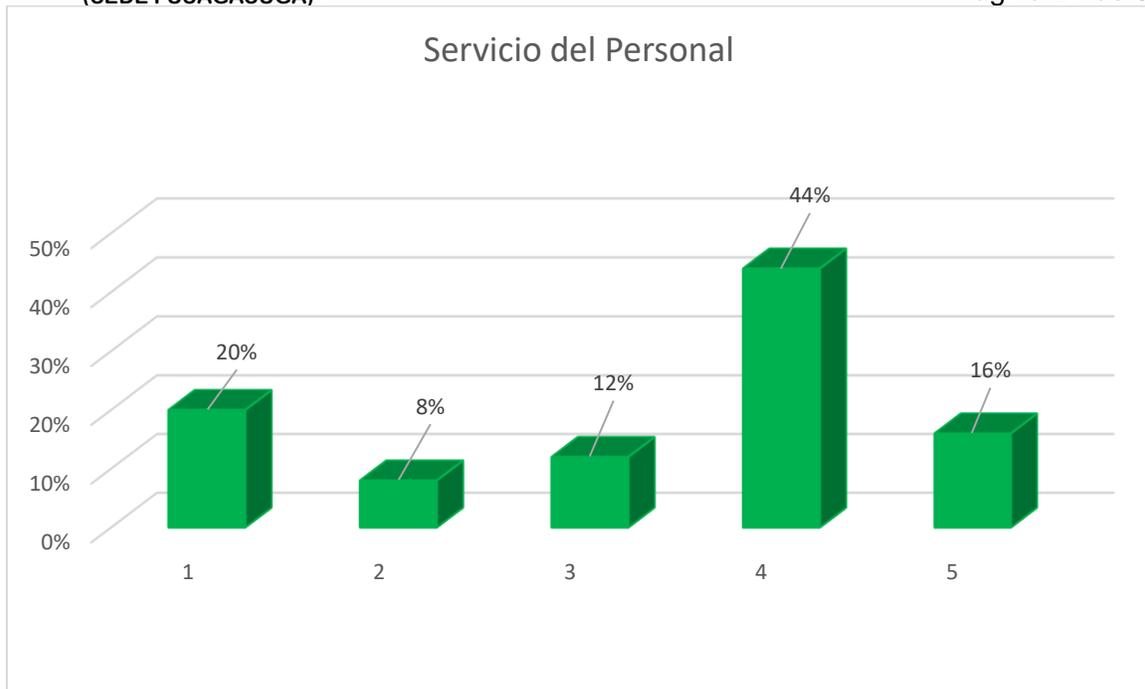
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

El proceso de Servicio de Atención al Ciudadano tiene a disposición del público la encuesta de satisfacción, en la página www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalcidudadano, igualmente una vez notificada la respuesta al peticionario le es enviado por medio del correo electrónico un enlace con el fin de incrementar la participación de los mismos.

Para este proceso es importante evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios hacia el proceso de servicio de atención al ciudadano como también de la institución en general, con el fin de poder identificar cual es la percepción de los usuarios que nos permite retroalimentar el sistema y generar una mejora continua a nivel de satisfacción.

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de marzo de 2020, con una participación de 25 ciudadanos los cuales realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano y por el enlace enviado a los correos de notificación:

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 esta 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 participante califica no solo a la oficina sino también a nivel general de la institución la percepción que se tiene en cuanto a la atención, para esta calificación se tuvo un rango de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, teniendo en cuenta el rango de calificación el resultado porcentual arrojados fue de satisfacción con un 60% y con un 12% la ciudadanía califica la atención prestada como normal, cabe anotar que del 28% de la ciudadanía no se encuentra satisfecha con la atención prestada.

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:

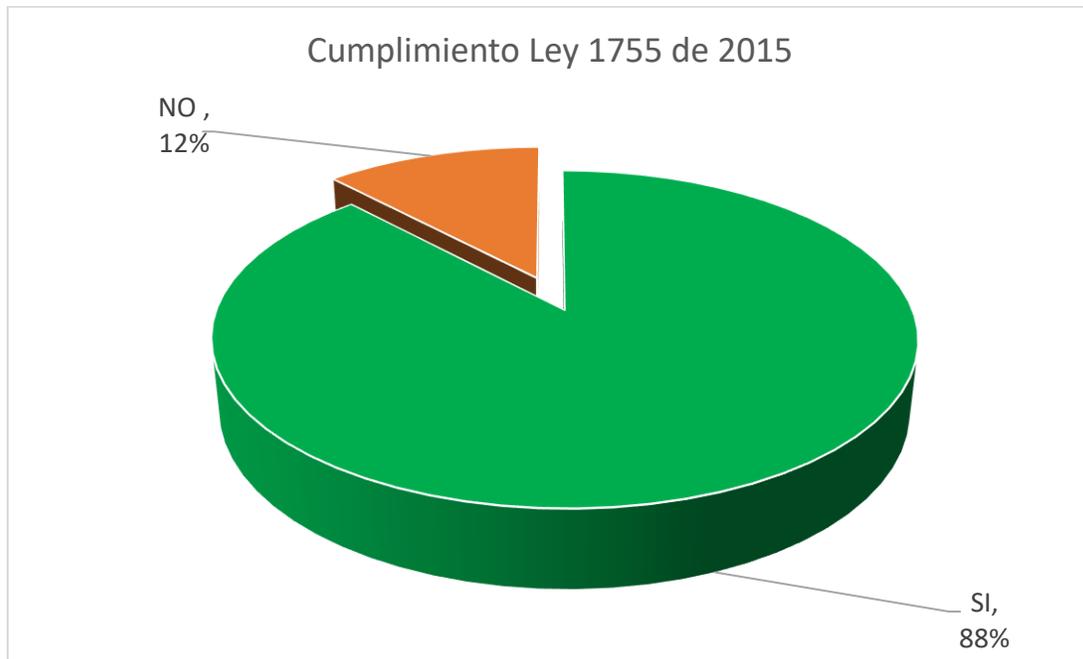


Grafica 9

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Referente a esta pregunta donde se le solicita al ciudadano evaluar si recibió o no notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC) y por medio del correo electrónico, se evidencio que el 80% de los participantes califican que recibieron oportunamente la notificación al trámite de su solicitud, sin embargo, el 20% restante manifiesta no recibir sus notificaciones de trámite, lo cual se da dado que al momento de presentar su petición no actualizan el correo electrónico.

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).

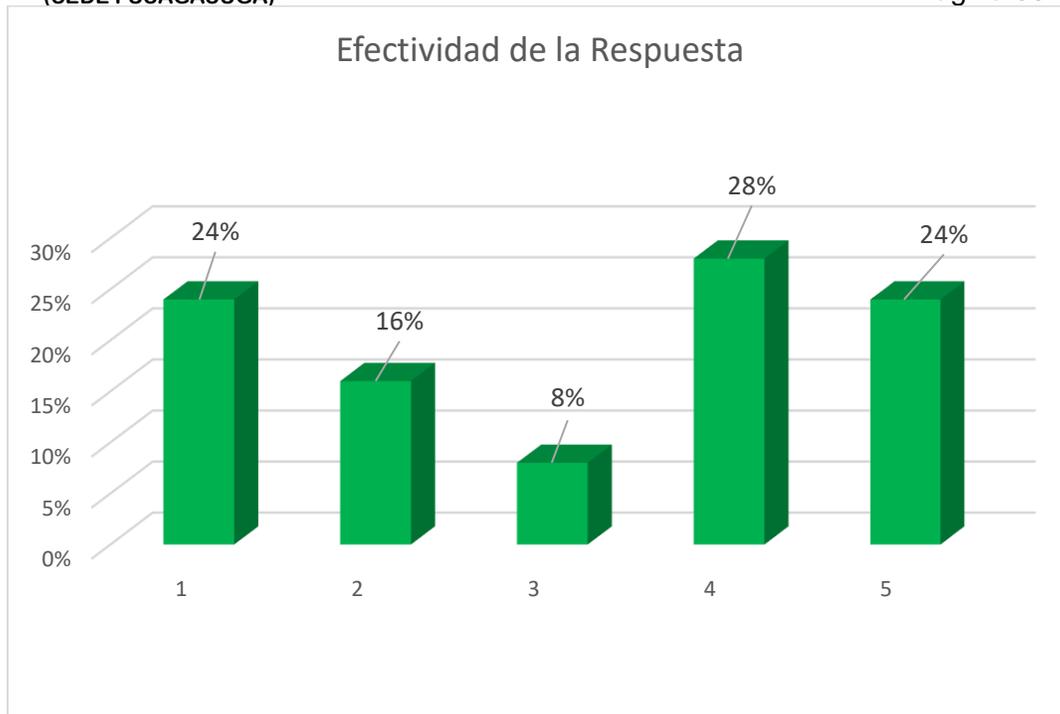


Grafica 10

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 evidenció que del total de los participantes un 88% califica que **si** se dio respuesta dentro de los términos establecidos generando así una percepción de confianza en los sistemas implementados.

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?

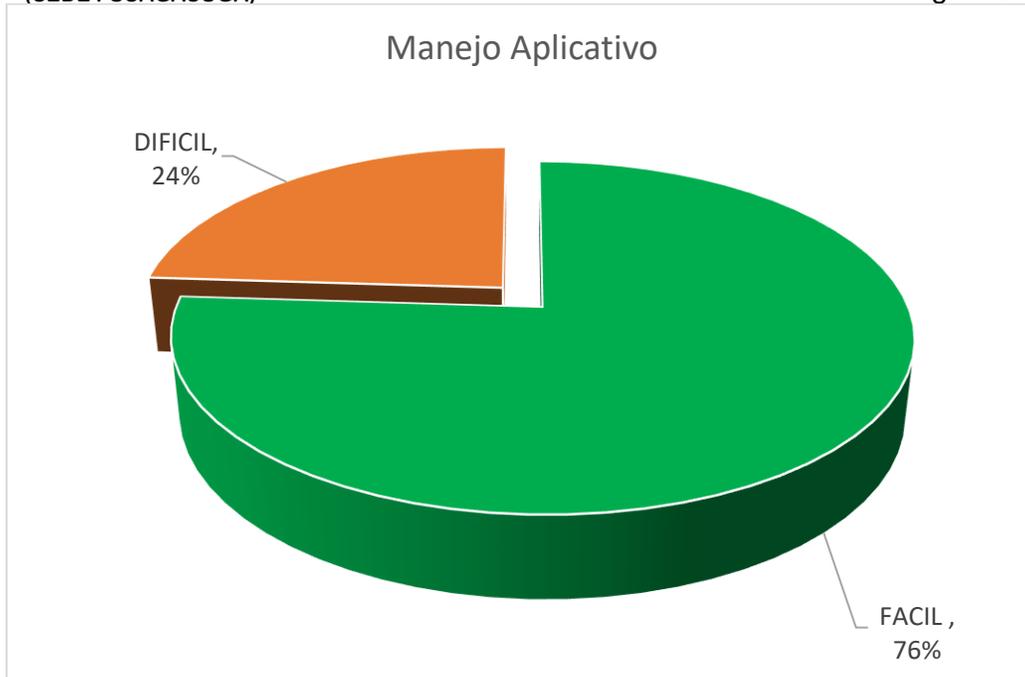


Grafica 11

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta pregunta donde se solicita al ciudadano evaluar la efectividad de la respuesta dada por el funcionario competente de la Universidad y teniendo en cuenta la escala de calificación en el cual se tiene un rango de 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, el grupo participante con un porcentaje del 52%, califica como satisfecho y muy satisfecho en la escala 4 y 5 respectivamente y como normal 8%, por otra parte se refleja la insatisfacción con un porcentaje del 40%, en la escala 1 y 2, Esto es dado por la complejidad de las solicitudes que realizan los usuarios los cuales la Universidad no puede proceder teniendo en cuenta las normas nacionales que la rige.

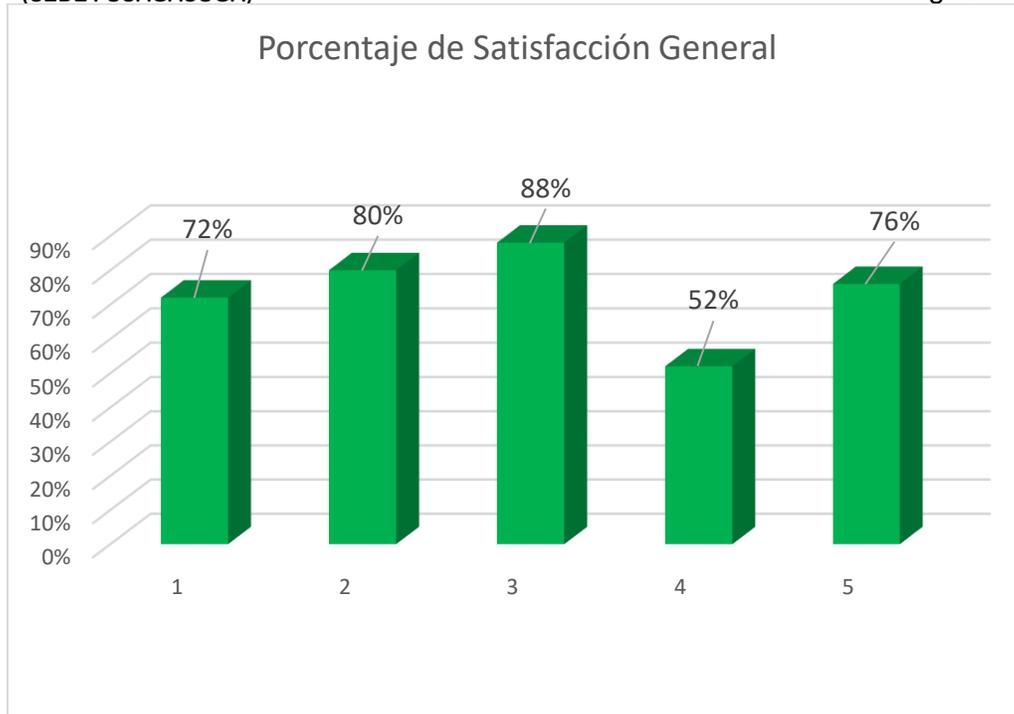
Pregunta 5. ¿Fue fácil o difícil realizar su solicitud mediante el formulario on line?



Grafica 12

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta pregunta se quiere identificar si la ciudadanía presento alguna dificultad en el diligenciamiento del formulario on line dentro del Sistema de Atención e Información al Ciudadano para interponer peticiones a la institución, de acuerdo a la calificación dada por el grupo participante, el resultado porcentual arrojado fue del 76% de satisfacción en el acceso al formulario on line y un 24% de dificultad.



Grafica 13

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por cada pregunta realizada al grupo participante, en la grafica anterior se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el primer trimestre de 2020, donde se refleja que el servicio prestado por el personal a nivel general es satisfactorio, la eficiencia de las notificaciones se encuentra en un nivel satisfactorio, la percepción que tienen la ciudadanía en cuanto a los tiempos de respuesta de acuerdo a la ley 1755 de 2015 se ha cumplido, El nivel de satisfacción en cuanto a los analisis que se realizan a las respuestas de las peticiones allegadas a la Universidad se encuentra en un nivel medio, y con respecto a la percepción del manejo de la plataforma tiene un nivel satisfactorio y es clara, sin embargo, el numero de participantes en el diligenciamiento de esta encuesta no es una muestra representativa dado que es muy baja y no permite tenerse resultados serteros para la tomar de decisiones.

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 de efectividad en la recepción, trámite y seguimiento del 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias instauradas hacia la institución, las cuales son realizadas mediante 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. realizar una socialización en seguridad y salud en el trabajo donde se les informe a los entrenadores las reglas y protocolos que se deben seguir dentro de las instalaciones de la Institución
2. Replantear el diseño de la ventanilla de admisiones y registro para que la ciudadanía pueda estar más cómoda al momento de acercarse a realizar solicitudes y consultas.
3. Dentro de las peticiones de información es importante destacar la reiteración de las preguntas para buscar estrategias de comunicación más visibles en el trámite de documentos.

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 los planes de mejora propios a los procesos y a la institución. Página **34** de **34**

Cordialmente

SONIA AREVALO VALDES
Gestión Servicio de Atención al Ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Lorena Díaz Baquero

12.2-30.7