



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

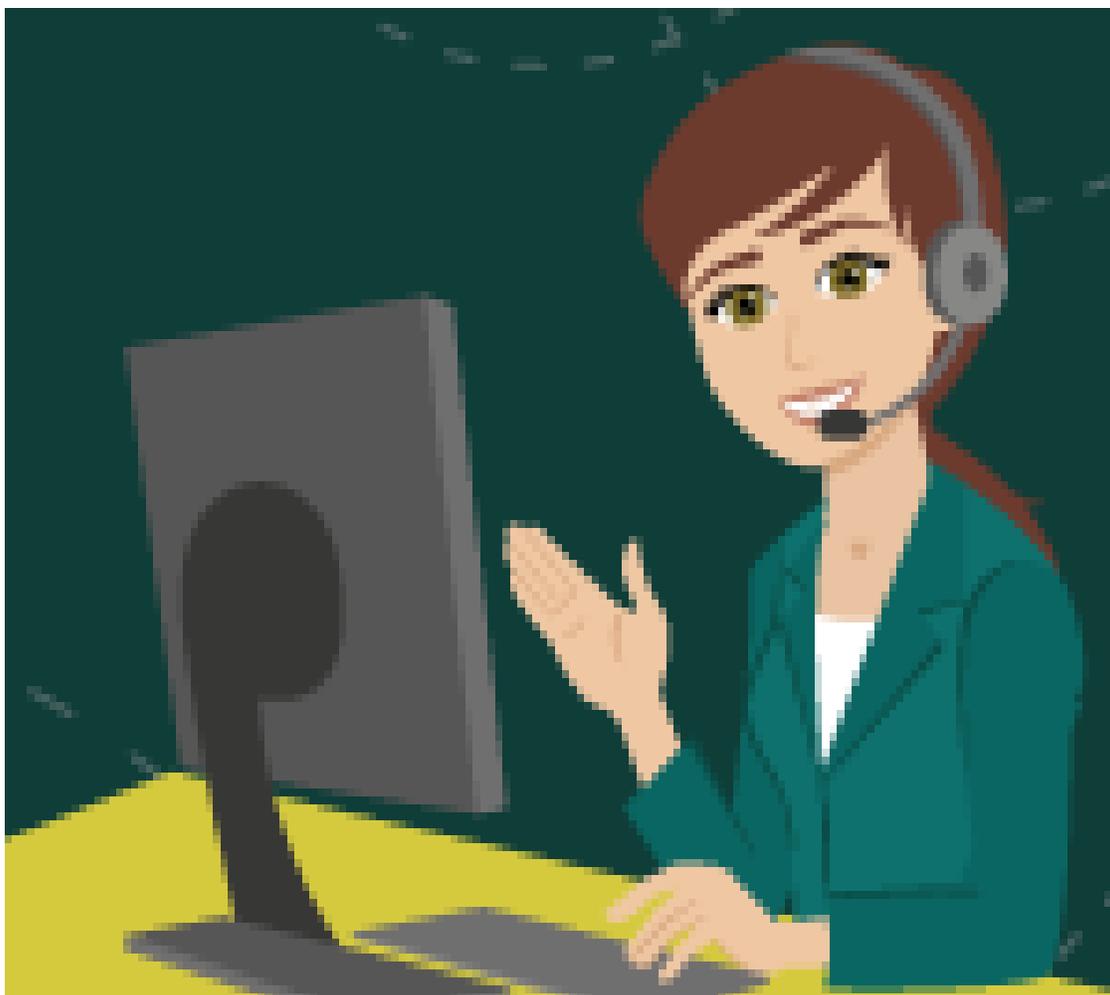
-(SEDE FUSAGASUGA) -

ADOr006-V5

Página 1 de 36

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2020

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



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

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

Tabla de contenido

Introducción	1
1. Resultado de las solicitudes recibidas en la Ucundinamarca S21	3
periodo 01 de abril al 30 de junio del 2020.....	3
1.1 Análisis comparativo de PQRSFyD recibidas en relación con trimestre del año anterior.....	4
1.2 Comportamiento mensual de la totalidad de las PQRSFyD recibidas	5
2. Reporte de PQRSFYD por área	7
3. Solicitudes por clase de asunto recepcionadas	9
periodo 01 de abril al 30 de junio del 2020.....	9
3.1. Quejas y Reclamos	11
3.2. Sugerencias	12
3.3. Derechos de Peticion	12
3.4. Denuncias	13
3.5. Felicitaciones.....	14
3.6. Peticiones de Información	15
4. Solicitudes por tipo de radicación	17
5. Reporte de PQRSFYD direccionadas.....	19
6. Reporte PQRSFYD abiertas y cerradas	21
7. Reporte de notificaciones	22
8. Reporte de calificación.....	23
8.1 Percepcion de satisfacción.....	25
9. Conclusiones y Recomendaciones	32



Tabla 1	Solicitudes recibidas.....	3
Tabla 2	Análisis comparativo trimestres	5
Tabla 3	Comportamiento mensual PQRSFYD.....	6
Tabla 4	Reporte Por área.....	7
Tabla 5	Reporte por asunto.....	10
Tabla 6	Quejas y reclamos.....	11
Tabla 7	Sugerencias	12
Tabla 8	Derechos de Petición	13
Tabla 9	Denuncias	13
Tabla 10	Felicitaciones.....	14
Tabla 11	Peticiones de Información.....	17
Tabla 12	Resumen tipo de Radicación	18
Tabla 13	Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de terminos	19
Tabla 14	Resumen Abiertas y cerradas.....	21
Tabla 15	Resumen Notificaciones.....	22
Tabla 16	Resumen Calificación.....	23

Lista de Gráficos

Gráfico 1	Porcentaje solicitudes recibidas	3
Gráfico 2	porcentaje solicitudes clase asunto	9
Gráfico 3	Felicitaciones	14
Gráfico 4	solicitudes tipo de Radicación	18
Gráfico 5	PQRSFYD Direccionadas.....	20
Gráfico 6	PQRSFYD Abiertas y Cerradas	21
Gráfico 7	PQRSFYD Calificación.....	24
Gráfico 8	Servicio Personal.....	26
Gráfico 9	Eficiencias notificaciones.....	27
Gráfico 10	Cumplimiento términos	28
Gráfico 11	Efectividad de la Respuesta	29
Gráfico 12	Manejo Aplicativo.....	30
Gráfico 13	Satisfacción General.....	31

INTRODUCCION

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.
- **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), donde 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 informar 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 con detalle.



1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2020

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	139	52%
DERECHO DE PETICION	62	23%
RECLAMO	39	15%
FELICITACION	14	5%
SUGERENCIA	8	3%
QUEJA	3	1%
TOTAL GENERAL	265	100%

Tabla 1

Solicitudes recibidas

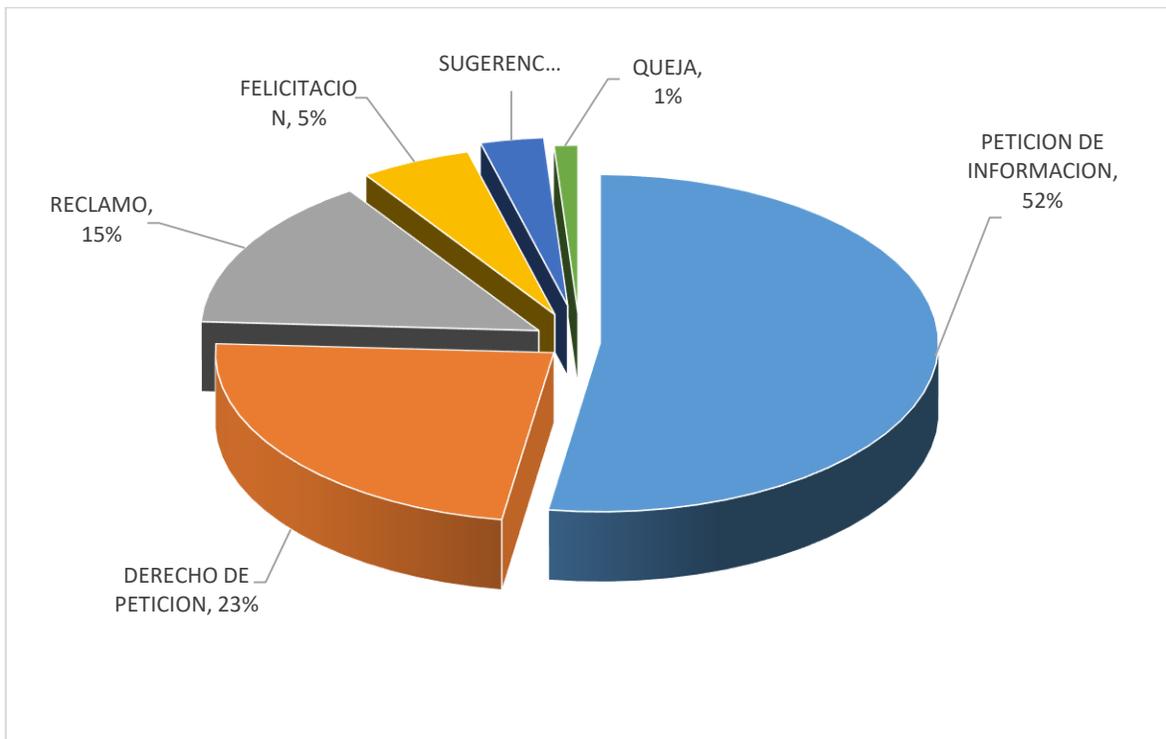


Gráfico 1

Porcentaje solicitudes recibidas

En el 2do Trimestre de 2020, se recibieron 265 PQRSFyD tramitadas por el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), direccionadas al 100% por la

3

-(SEDE FUSAGASUGA) – 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. Durante este trimestre analizado, la incidencia más alta se presentó en las solicitudes tipificadas como Petición de Información con un 52% correspondiente a 139 solicitudes, interpuestas por el formulario online de la plataforma institucional/servicio de atención al Ciudadano, correo institucional quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co y por mecanismo escrito, requiriendo información relacionada con: trámite para solicitud de reingreso, búsqueda de formato de actualización para el tratamiento de datos personales, proceso actualización datos de contacto (número de documento, dirección, email, etc.), aclaración y aplicación matrícula cero.

Seguido con un porcentaje del 23% se encuentran los Derechos de Petición correspondiente a 62 requerimientos, reflejando preferencia por el mecanismo formulario online, seguido por el correo institucional y por último el medio escrito con solicitudes en temas de: Aprobación o denegación de reingresos, Descuentos de posgrados por contingencia institucional debido a la pandemia Covid 19, Pagos a contratistas por actividades realizadas en la Universidad, y Devoluciones de matrícula, Entre otros.

También se encontró en reclamos con 39 solicitudes que representa en este periodo el 15% dentro del análisis general, los temas con mayor relevancia son: inconformismo por notas académicas, y giro de recursos por devolución de dinero, acceso a las plataformas virtuales, solicitud de apoyo económico para continuar con estudios, y situaciones de clases virtuales por la pandemia-Covid 19.

Es de anotar que se recibieron para este periodo en la institución 14 felicitaciones, 8 sugerencias y 3 quejas correspondientes a 5%,3%,1% respectivamente. Reflejando preferencia por el formulario online.

1.1 ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD RECIBIDAS EN RELACIÓN CON TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 36

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 2do trimestre 2019 y 2do trimestre 2020, con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las Peticiones de Información, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias interpuestas a la institución entre los periodos descritos anteriormente.

TIPO DE PETICION	2DO TRIMESTRE DE 2019	2DO TRIMESTRE DE 2020
DENUNCIAS	2	0
PETICION DE INFORMACION	117	139
DERECHO DE PETICION	34	62
RECLAMO	28	39
FELICITACION	207	14
SUGERENCIA	41	8
QUEJA	19	3
TOTAL GENERAL	448	265

Tabla 2

análisis comparativo trimestres

En la tabla No. 2 se puede evidenciar una disminución significativa en el 2do. Trimestre del 2020 en comparación con el 2do. Trimestre 2019 del 41%.

Durante este periodo se evidencia una disminución en las Denuncias, Felicitaciones, Sugerencias y Quejas que se redujeron en un 90% en el 2do trimestre 2020 comparado con el mismo trimestre del año inmediatamente anterior.

En el caso de las solicitudes tipificadas como Peticiones de Información, Derecho de Petición, y Reclamo, acrecentaron esto tras la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por el COVID-19, dado que durante este trimestre la atención fue virtual, y por ende un mayor flujo de ciudadanos hizo uso de las plataformas tecnológicas y correos institucionales interponiendo sus PQRSFYD y resolviendo sus dudas e inquietudes.

1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFYD RECIBIDAS

A continuación, se presenta tabla desglosada de los meses que integran el 2do trimestre 2020, discriminando el incremento y/o decremento de las PQRSFYD

-(SEDE FUSAGASUGA) -

TIPO DE PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	19	51	69	139
DERECHO DE PETICION	10	24	28	62
RECLAMO	9	7	23	39
FELICITACION	2	9	3	14
SUGERENCIA		8		8
QUEJA	2		1	3
TOTAL GENERAL	42	99	124	265
PORCENTAJE	16%	37%	47%	

Tabla 3

Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 47% de las PQRSFYD fueron interpuestas y tramitadas en el mes de junio, en su mayoría Peticiones de Información que se obtuvieron por temas que se abarcaron en este mes como fue: trámite y aprobación para solicitud de reingreso, búsqueda de formato para autorización de tratamiento de datos personales, proceso actualización datos de contacto (número de documento, dirección, email, etc.), aclaración y aplicación matrícula cero anunciada en su momento por el Gobernador de Cundinamarca.

Seguido con un porcentaje del 37% se ubica el mes de mayo, donde se evidencia una notable incidencia en las peticiones de información con requerimientos de: Modalidad de las clases para el IIPA/2020, Beneficios socioeconómicos, exoneraciones y becas y trámites para obtención de certificados estudiantiles y/o de notas. Abarcando también los temas expuestos en el mes de mayo, entre otros.

Por último, con un porcentaje de 16% se encuentra el mes de abril donde se sigue manteniendo las peticiones de información como el tipo de solicitud que más realiza la ciudadanía en general

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

-(SEDE FUSAGASUGA) –
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 para este trimestre se encontró una sola solicitud donde se requería las Actas de Consejo Académico, estos documentos se encuentran clasificados como reservado dada la información que se encuentra en las mismas y en cumplimiento de la ley 1581 de 2012, sin embargo, el Consejo Académico se pronuncia a través de acuerdos, resoluciones y comunicados que siendo de contenido general pueden ser consultados en la página principal de la Universidad o en el link de normograma

REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	38	14%	14%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	28	11%	25%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	21	8%	33%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	17	6%	39%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	17	6%	46%
SECRETARIA GENERAL	10	4%	49%
VICERRECTORIA ACADEMICA	10	4%	53%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS	10	4%	57%
OFICINA DE TESORERIA	8	3%	60%
OFICINA DE PRESUPUESTO	8	3%	63%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES	7	3%	66%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA	6	2%	68%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO	5	2%	70%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL	5	2%	72%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA	4	2%	73%
VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	2%	75%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	4	2%	76%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION	3	1%	77%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	3	1%	78%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	3	1%	80%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION	3	1%	81%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS	2	1%	82%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN CIENCIAS AMBIENTALES	2	1%	82%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA	2	1%	83%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN HUMANIDADES, LENGUA CASTELLANA E INGLES	2	1%	84%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA	2	1%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA	2	1%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES	2	1%	86%
DIRECCION DE POSGRADOS	2	1%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL	2	1%	88%
OFICINA DE GRADUADOS	1	0%	88%
BIBLIOTECA	1	0%	88%
DIRECCION TRANSVERSAL INGLES	1	0%	89%
DIRECCION DE INVESTIGACION	1	0%	89%
OFICINA DE COMPRAS	1	0%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA	1	0%	90%
DIRECCION DEL PROGRAMA ZOOTECNIA	1	0%	90%
RECHAZADOS POR SIMILITUD	26	10%	100%
TOTAL GENERAL	265	100%	200%

Tabla 4

Reporte Por área

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **8** de **36**

Teniendo en cuenta la Tabla No. 4, donde se presenta el consolidado de las áreas que atendieron más PQRSFYD, El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área con mayor número de PQRSFYD fue la Oficina de Admisiones y Registro con 38 requerimientos correspondientes al 14%, abarcando temas de: ¿Cómo solicitar certificado de notas y estudiantil? Proceso de inscripciones para el IPA/2021, e instructivo para cargue de documentos hoja de vida estudiantes nuevos. Verificaciones académicas, proceso de selección, pruebas de admisión, resultados de admitidos para el IIPA/2020. Entre otros.

Es muy relevante tener en cuenta que, durante el segundo trimestre de 2020, dada la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, la Universidad decidió cambiar el proceso de admisión, lo cual implicó amplios periodos de incertidumbre, dudas e inquietudes por parte de los aspirantes y sus padres. Por ello se ve un amplio número de casos en el área de admisiones.

En segundo lugar, se ubica la Dirección de Sistemas y Tecnología con 28 solicitudes contestadas, correspondiente al 11%, dado que por la emergencia sanitaria profesores y estudiantes tuvieron un mayor acceso a las plataformas virtuales y esto trajo consigo consultas dudas e inquietudes en el uso de correos institucionales, Microsoft Teams, y herramientas tecnológicas.

Seguido encontramos las Direcciones del programa de Administración de Empresas con 21 solicitudes correspondientes a 8% en donde se identificó que los temas más consultados por la ciudadanía están relacionados con: horarios de clases, Modalidades de Opción de grado, adición y cancelación de núcleos temáticos. Modificación pensum. Entre otros. Teniendo en cuenta la contingencia causada por la pandemia, es natural que la mayoría de los casos se concentren en los procesos académicos y formación y aprendizaje.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2020

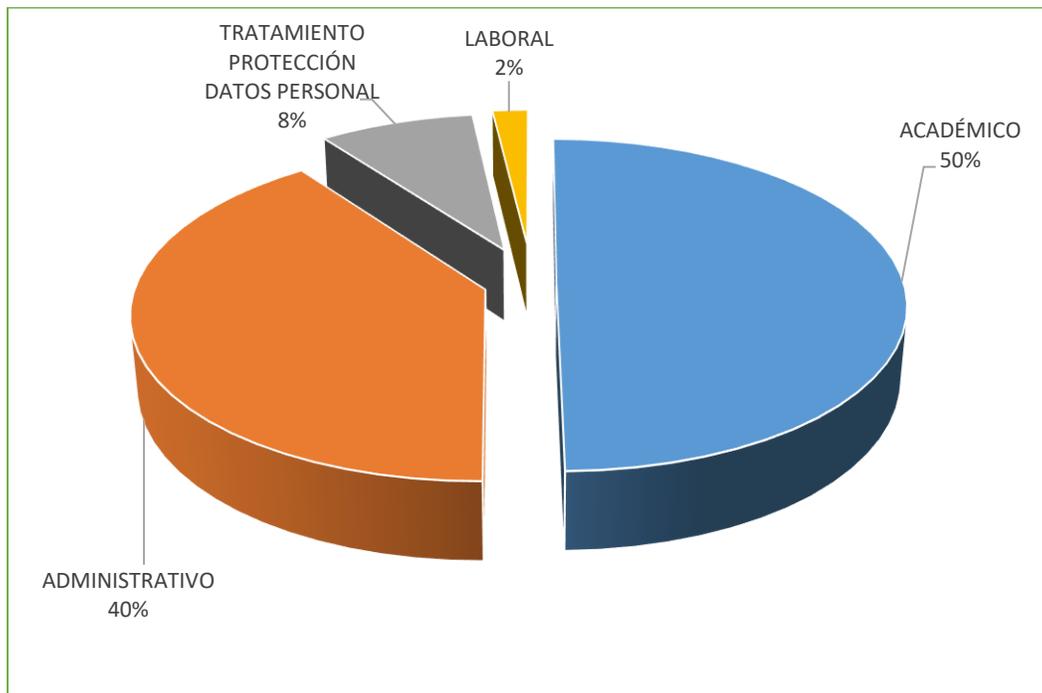


Gráfico 2 porcentaje solicitudes clase asunto

De acuerdo a la gráfica anterior se desglosa a continuación tabla por tipo de PQRSFYD y clase de asunto.

TIPO DE PETICIÓN	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	76	46	5	12	139
DERECHO DE PETICION	31	29		2	62
RECLAMO	17	14		8	39
FELICITACION	4	10			14
SUGERENCIA	1	7			8

-(SEDE FUSAGASUGA) -

QUEJA	3				3
TOTAL GENERAL	132	106	5	22	265
PORCENTAJE	50%	40%	2%	8%	

Tabla 5

Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados en la gráfica No. 2 y la tabla No. 5, se puede identificar que el asunto con mayor porcentaje es el ACADEMICO con 132 requerimientos equivalente al 50% del total de las PQRSFyD instauradas a la institución, relacionadas de la siguiente manera de mayor a menor: Petición de Información 76, Derecho de Petición 31 Reclamo 17, felicitaciones 4, Quejas 3, y Sugerencia 1. cabe anotar que están relacionados con temas de: Opciones de grado, Aplazamiento semestre, Calificaciones académicas del semestre, Homologaciones, información programas académicos, etc.

Seguido se ubica el asunto ADMINISTRATIVO con un comportamiento del 40%, mostrando relevancia en 46 Peticiones de información, 29 derechos de petición, 14 Reclamos, 10 felicitaciones y 7 sugerencias concernientes a: Fraccionamiento de matrícula, Comportamiento Administrativos, Recibos de pago matricula, y pago a contratistas por actividades realizadas en la Universidad de Cundinamarca.

El resultado del asunto TRATAMIENTO PROTECCION DE DATOS PERSONALES, muestra 5 solicitudes a nivel general, interpuestas por estudiantes en lo que concierne a actualización de documentos de identidad, tramite de autorización de datos personales y corrección de datos en correos institucionales.

Por último, el resultado de los asuntos LABORALES reflejado en la tabla No. 5 muestra que el 2% de requerimientos equivale a 5 peticiones de información correspondientes a temas de: Asignación y reconocimiento puntaje, certificados laborales, autorización para un descuento por nomina, entre otros.

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

10

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 11 de 36
ciudadanos en general, teniendo en cuenta el análisis específico por tipo de solicitud y tipificación.

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
CALIFICACIONES	4	10%	10%
FORMATO ACTUALIZACIÓN DE DATOS	4	10%	19%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	4	10%	29%
REVISIÓN DE CALIFICACIONES	3	7%	36%
PROCESO DE ADMISIÓN	3	7%	43%
INCONFORMIDAD ASESOR TG	3	7%	50%
INCONFORMIDAD METODOLOGÍA PEDAGÓGICA	3	7%	57%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	2	5%	62%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	2	5%	67%
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	1	2%	69%
DEMORA CARTA PRESENTACIÓN	1	2%	71%
SOLICITUD DE CUPO	1	2%	74%
COMPORTAMIENTO DOCENTES	1	2%	76%
CONSULTA DE CALIFICACIONES	1	2%	79%
TRATAMIENTO DE DATOS	1	2%	81%
REGISTRO HERRAMIENTA TEAMS	1	2%	83%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	2%	86%
SEGUIMIENTO CASO AGRESIÓN	1	2%	88%
MATRICULA CERO	1	2%	90%
SUPRESIÓN DE DATOS	1	2%	93%
PAGO INSCRIPCIÓN	1	2%	95%
PERFIL DOCENTE	1	2%	98%
INCONFORMIDAD TRAMITE DE DIPLOMA	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	42	100%	200%

Tabla 6

Quejas y reclamos

En la tabla No. 6, se puede evidenciar que, para el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2020, el total de las quejas y reclamos gestionadas fue de 42, estas relacionadas principalmente con: inconformismo calificaciones del semestre, Inconvenientes presentados con el formato para la autorización de tratamiento de datos personales, giro de recursos motivo devolución matricula, Entre otros.

Es de puntualizar que las quejas y reclamos referentes a: acceso a plataforma institucional, procesos de inscripción, registro herramienta teams, acceso a correo institucional,

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 12 de 36
 aclaración matrícula cero, pago inscripción, presentaron pocos requerimientos debido a que por los canales de atención MEDIT a un clic se prestó asesoría y respuesta en tiempo real, como también las atendidas por el chat ucundinamarca.

3.2. SUGERENCIAS

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
DESCUENTO MATRICULA POSGRADO	3	38%
PROGRAMAS SOCIOECONÓMICOS	1	13%
PERFIL DOCENTE	1	13%
RECONOCIMIENTO DE SUGERENCIAS	1	13%
AUXILIO ECONÓMICO POSGRADO	1	13%
OPTIMIZAR INTERNET	1	13%
TOTAL GENERAL	8	100%

Tabla 7

Sugerencias

Los resultados arrojados en la Tabla No. 7 nos permite evidenciar que para el 2do trimestre 2020 se presentaron únicamente 8 sugerencias con temas relacionados en: Descuentos aplicados para matrícula IIPA/2020 para estudiantes de posgrados esto con el fin de mitigar la deserción estudiantil de estudiantes de especializaciones y maestrías que no contaban con recursos económicos para el pago de la misma, programas socioeconómicos como apoyo a los estudiantes de pregrado, y por ultimo conectividad a internet.

Cabe resaltar que la Universidad de Cundinamarca dando continuidad a diversas estrategias orientadas a apoyar a los estudiantes en su proceso de formación y aprendizaje, dio a conocer el apoyo con sim card de internet, lo anterior teniendo en cuenta la contingencia de la emergencia sanitaria, con el fin de permitirles el acceso a las actividades sincrónicas que se llevaron a cabo mediante las tecnologías de la información y la comunicación, a través de Microsoft TEAMS y otras plataformas educativas.

3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
REINGRESO	16	26%	26%
DESCUENTOS PARA POSGRADO	9	15%	40%
PAGO CONTRATO	4	6%	47%

-(SEDE FUSAGASUGA) –

DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	4	6%	53%
PAGO MATRICULA IIPA2020	3	5%	58%
SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN SEMESTRE AVANZADO	3	5%	63%
PROCESO DE SELECCIÓN	2	3%	66%
DESCUENTO FOES	2	3%	69%
PROCESOS ACADÉMICOS	2	3%	73%
REVISIÓN DE CALIFICACIONES	2	3%	76%
CERTIFICADO LABORAL	2	3%	79%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	2	3%	82%
SOLICITUD ASESOR TG	1	2%	84%
CANCELACIÓN DE NÚCLEOS	1	2%	85%
PROPUESTA PROYECTO DE GRADO	1	2%	87%
APLAZAR SEMESTRE	1	2%	89%
CONTRATACIÓN	1	2%	90%
SOLICITUD DE BECAS TIPO B	1	2%	92%
CALIFICACIONES	1	2%	94%
CONVENIO	1	2%	95%
SUSTENTACIÓN TG	1	2%	97%
EVALUACIÓN DOCENTE	1	2%	98%
EXONERACIÓN DE MATRICULA	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	62	100%	200%

Tabla 8

Derechos de Petición

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 62 Derechos de Petición, correspondientes al 24% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, en temas pertenecientes a: Aprobación o denegación de reingresos, Descuentos de posgrados por contingencia institucional debido a la pandemia COVID 19, Pagos a contratistas por actividades realizadas en la Universidad, y Devoluciones de matrícula, Entre otros.

3.4. DENUNCIAS

TIPIFICACION	TOTAL
Total general	0

Tabla 9

Denuncias

Dentro del trimestre analizado no se presentaron denuncias por actos de corrupción que relacionaran una conducta posiblemente irregular por parte de los funcionarios de la institución.

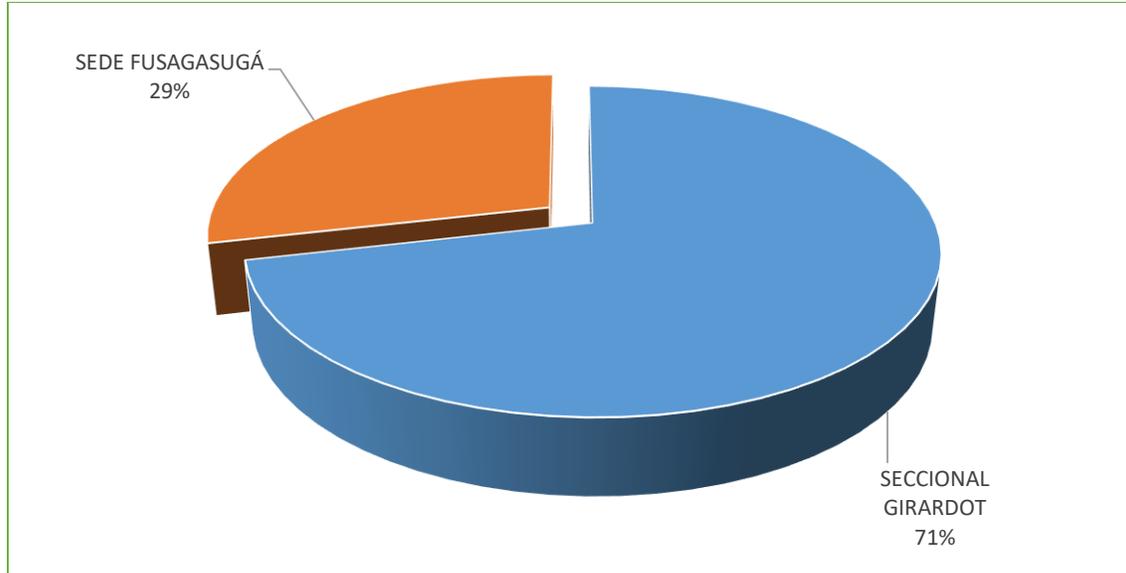


Gráfico 3 Felicitaciones

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTIÓN	8	57%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	3	21%
BUENA INFRAESTRUCTURA	2	14%
PROGRAMAS SOCIOECONÓMICOS	1	7%
TOTAL GENERAL	14	100%

Tabla 10

felicitaciones

De acuerdo a la gráfica anterior, construida con la información allegada 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 disminuyeron significativamente las felicitaciones dado que la apertura de Buzones de Sugerencias y Felicitaciones para el segundo trimestre del año en curso de la Sede Fusagasugá, Granja la Esperanza; Seccionales Girardot y Ubaté; Extensiones Soacha, Facatativá, Chía, Zipaquirá y Oficinas Bogotá, no fue posible realizarla de

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 15 de 36
conformidad con el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional.

Sin embargo, dentro del análisis realizado se evidencian 14 felicitaciones realizadas por medio del formulario online, correspondientes a la Sede Fusagasugá y Seccional Girardot con porcentajes de 29% y 71% respectivamente. Resaltando el reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios de estas sedes, excelente infraestructura, y la labor realizada por la institución en cuanto a la generación de becas, exoneraciones tipo A y B, conectividad móvil, entre otros.

Al hacer un análisis de las felicitaciones por Sede, se evidencia que hay ejemplos de buenas prácticas que merecen ser reconocidas y por lo cual se deben potenciar estas conductas y reconocer el trabajo bien hecho, esfuerzo, dedicación y empatía de los funcionarios y dependencias felicitadas.

3.6. PETICIONES DE INFORMACIÓN

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
REINGRESO	13	9%	9%
FORMATO ACTUALIZACIÓN DE DATOS	9	6%	16%
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	7	5%	21%
ACLARACIÓN Y APLICACIÓN MATRICULA CERO	7	5%	26%
INFORMACIÓN TRAMITE PROCESO ACADÉMICO	7	5%	31%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	6	4%	35%
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	5	4%	39%
BENEFICIO BECAS TIPO B POSGRADO	5	4%	42%
SOLICITUD Y TRÁMITE CERTIFICADO DE NOTAS	5	4%	46%
SOLICITUD SEMESTRE AVANZADO	4	3%	49%
CERTIFICACIÓN LABORAL	3	2%	51%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	2%	53%
PROCESO DE SELECCIÓN	2	1%	55%
AUTORIZACIÓN DE INGRESO	2	1%	56%
APROBACIÓN TRABAJO DE GRADO	2	1%	58%
AYUDA ECONÓMICA POSGRADO	2	1%	59%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	2	1%	60%
MODALIDAD DE CLASES	2	1%	62%
REGISTRO HOJA DE VIDA	1	1%	63%
TRAMITE DE APLAZAMIENTO	1	1%	63%
SOLICITUD DE CUPO	1	1%	64%



TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
ENTREGA DE DOCUMENTOS	1	1%	65%
PROYECTOS RESIDUOS SOLIDOS	1	1%	65%
ENTREGA DIPLOMAS GRADOS	1	1%	66%
SOLICITUD ASIGNACIÓN LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	1	1%	67%
ENVÍO DERECHOS DE GRADO	1	1%	68%
CONSEJERÍA PROFESIONAL	1	1%	68%
EVALUACIÓN DOCENTE	1	1%	69%
VALIDACIÓN DE ASIGNATURAS	1	1%	70%
EXONERACIÓN DE MATRICULA	1	1%	71%
RECONOCIMIENTO ESCALA SALARIAL	1	1%	71%
CALIFICACIONES	1	1%	72%
REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN	1	1%	73%
FRACCIONAMIENTO SEMESTRE AVANZADO	1	1%	73%
SOLICITUD DE CÓDIGO	1	1%	74%
HABILITAR EVALUACIÓN DOCENTE	1	1%	75%
SOLICITUD DE FRACCIONAMIENTO	1	1%	76%
INCONVENIENTE REGISTRO EXONERACIÓN	1	1%	76%
SUBSIDIO ICETEX	1	1%	77%
INFORMACIÓN ACADÉMICA	1	1%	78%
TRAMITE DE RETIRO DE LA UNIVERSIDAD	1	1%	78%
INFORMACIÓN APLAZAMIENTO	1	1%	79%
ENCUESTA DE GRADUADOS	1	1%	80%
INFORMACIÓN MAESTRÍA	1	1%	81%
PUBLICACIÓN FACTURACIÓN	1	1%	81%
INFORMACIÓN OPCIÓN DE GRADO	1	1%	82%
REGISTRO AULAS VIRTUALES	1	1%	83%
INFORMACIÓN PROGRAMAS ACADÉMICOS	1	1%	83%
ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	1	1%	84%
INFORMACIÓN REINGRESO	1	1%	85%
RESPUESTA SOLICITUD REINGRESO	1	1%	86%
INFORMACIÓN SEMESTRE AVANZADO	1	1%	86%
BENEFICIO PROGRAMAS SOCIOECONÓMICOS	1	1%	87%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	88%
SOLICITUD DE CONTENIDOS PROGRAMÁTICOS	1	1%	88%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	1	1%	89%
CERTIFICADO DE PONENCIA	1	1%	90%
CAMBIO DE PROGRAMA	1	1%	91%
SOLICITUD PROGRAMA SOCIOECONÓMICO	1	1%	91%
PAGO MATRICULA IIPA2020	1	1%	92%
DOCUMENTOS PROGRAMAS SOCIOECONÓMICOS	1	1%	93%
PRESENTACIÓN VALIDACIÓN	1	1%	94%
TIEMPO EXCLUIDO BAJO RENDIMIENTO	1	1%	94%

-(SEDE FUSAGASUGA) –

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
PROCESO DE ADMISIÓN	1	1%	95%
TRAMITE DE GRADO Y CONTINUIDAD POSGRADO	1	1%	96%
PROCESO DE GRADO EN AISLAMIENTO	1	1%	96%
TRAMITE ENVÍO DE CERTIFICADO	1	1%	97%
CANCELACIÓN DE PETICIÓN	1	1%	98%
VALOR INTERSEMESTRAL	1	1%	99%
PROCESO DE MATRICULA	1	1%	99%
CARGUE DOCUMENTOS	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	139	100%	200%

Tabla 11

peticiones de información

El comportamiento en cuanto a peticiones de información arrojó como resultado 139 requerimientos en materia de: procedimiento a seguir para solicitar un reingreso, ruta o link de la página institucional para encontrar el formato para autorización de tratamiento de datos personales, aclaración y aplicación para estudiantes beneficiados por el convenio matrícula cero, Procedimiento para procesos académicos, y ruta de acceso en la página institucional para solicitar certificados estudiantiles o de notas, etc.

Por Consiguiente, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC que ha permitido la personalización de los servicios académicos, formativos, educativos y tecnológicos a disposición de la comunidad universitaria, con respuestas en tiempo real a través llamadas telefónicas, uso de la herramienta Microsoft TEAMS, con el fin de que cada estudiante reciba un acompañamiento en su proceso de formación y calidad del aprendizaje, desde un enfoque dialógico y constructivo que inspira el Modelo Educativo Digital Transmoderno.

3. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	5	2	132	139
DERECHO DE PETICION	11	2	49	62
RECLAMO	4		35	39
FELICITACION			14	14
SUGERENCIA			8	8
QUEJA	1		2	3
TOTAL GENERAL	21	4	240	265

17

-(SEDE FUSAGASUGA) -

PORCENTAJE	8%	2%	91%
------------	----	----	-----

Tabla 12

Resumen tipo de Radicación

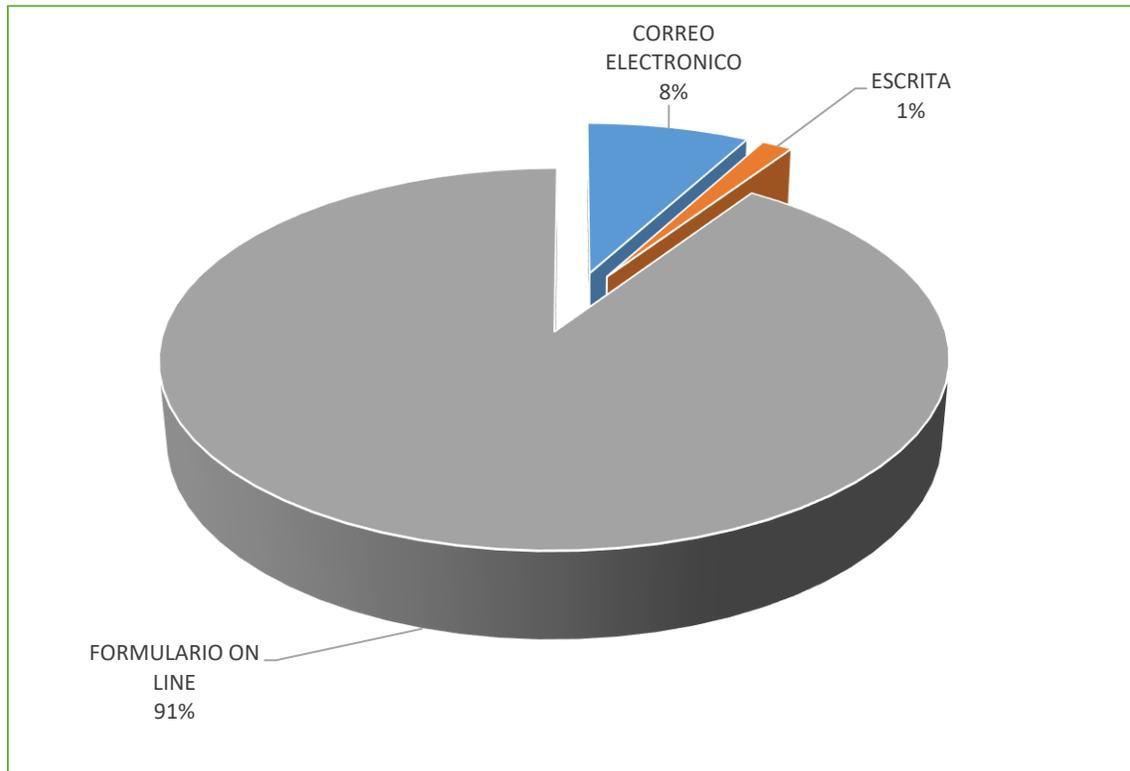


Gráfico 4

solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 2do. Trimestre 2020 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 91%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Se identificó que el uso de este medio fue para realizar en su mayoría Peticiones de Información, Derechos de Petición y Reclamos.

El segundo medio más utilizado por la ciudadanía en general es el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje del 8%, dado que es uno de

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 19 de 36
los canales de comunicación dispuestos para que los ciudadanos puedan manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución.

Por último, se encuentra el medio escrito con un porcentaje del 2%, es clara la disminución dado que, ante la situación que se presenta por la pandemia del coronavirus en Colombia, el presidente de la República, decreta cuarentena a nivel nacional donde las entidades públicas deben realizar estrategias que les permitan cumplir con sus actividades mediante el teletrabajo, por ende, la radicación por ventanilla única de correspondencia de Sede, Seccionales y Extensiones se realizó de manera virtual y no presencial.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, Es importante aclarar que el chat virtual en los últimos meses presentó un incremento de solicitudes, en razón a que, a partir del mes de marzo, se implementó el teletrabajo y se observó una mayor participación a través de este medio, promoviendo el posicionamiento del espacio virtual de asesoría quienes le brindaron una mayor atención en tiempo real al ciudadano.

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: 01-04-2020 Fecha Final: 30-06-2020

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	60	24.39%	4	21%	64
FELICITACION	11	4.47%	2	11%	13
PETICION DE INFORMACION	125	50.81%	10	53%	135
QUEJA	2	0.81%	1	5%	3
RECLAMO	39	15.85%	2	11%	41
SUGERENCIA	9	3.66%	0	0%	9
TOTAL GENERAL	246	93%	19	7%	265

Tabla 13

Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos

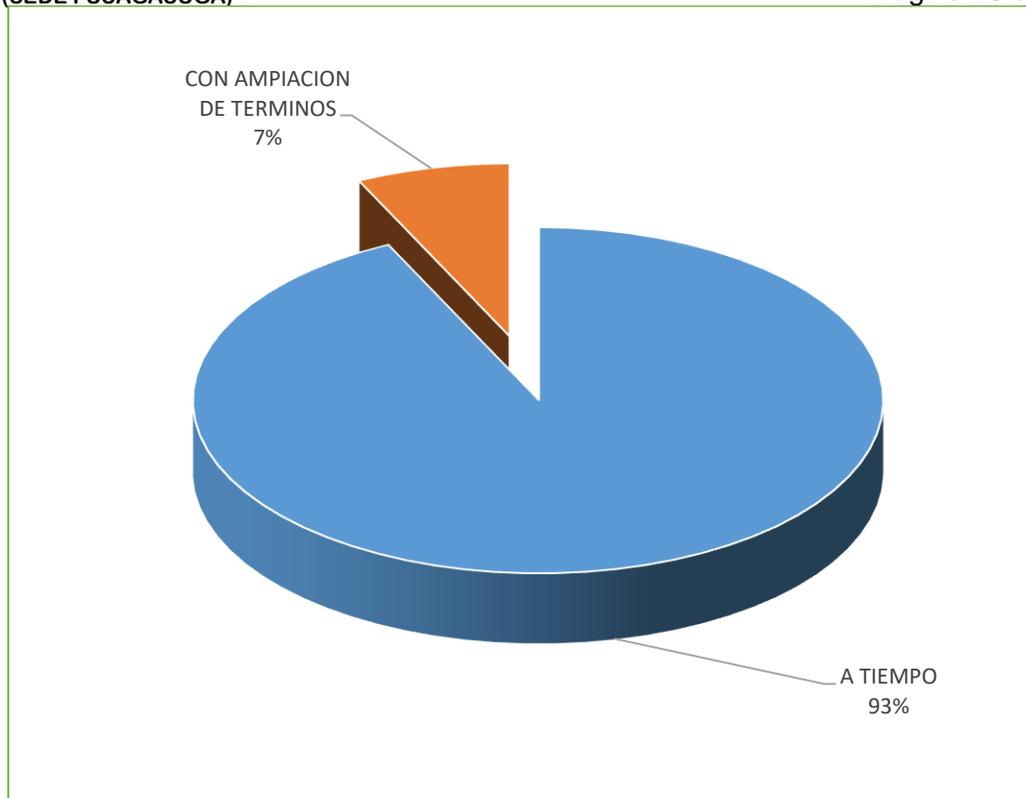


Gráfico 5 PQRSFYD Direccionadas

El equipo de trabajo de 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 establecidos por la Ley 1755 de 2015, para este trimestre se recibieron 265 PQRSFyD de las cuales el 93% corresponde a 246 solicitudes que fueron resueltas a tiempo por los funcionarios competentes. el restante 7% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requiere realizar una búsqueda manual de documentos físicos históricamente, o ya sea por información que se debe construir con otras áreas para dar respuestas de fondo.

5. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD
ABIERTA	25
CERRADA	240
TOTAL	265

Tabla 14

Resumen Abiertas y cerradas

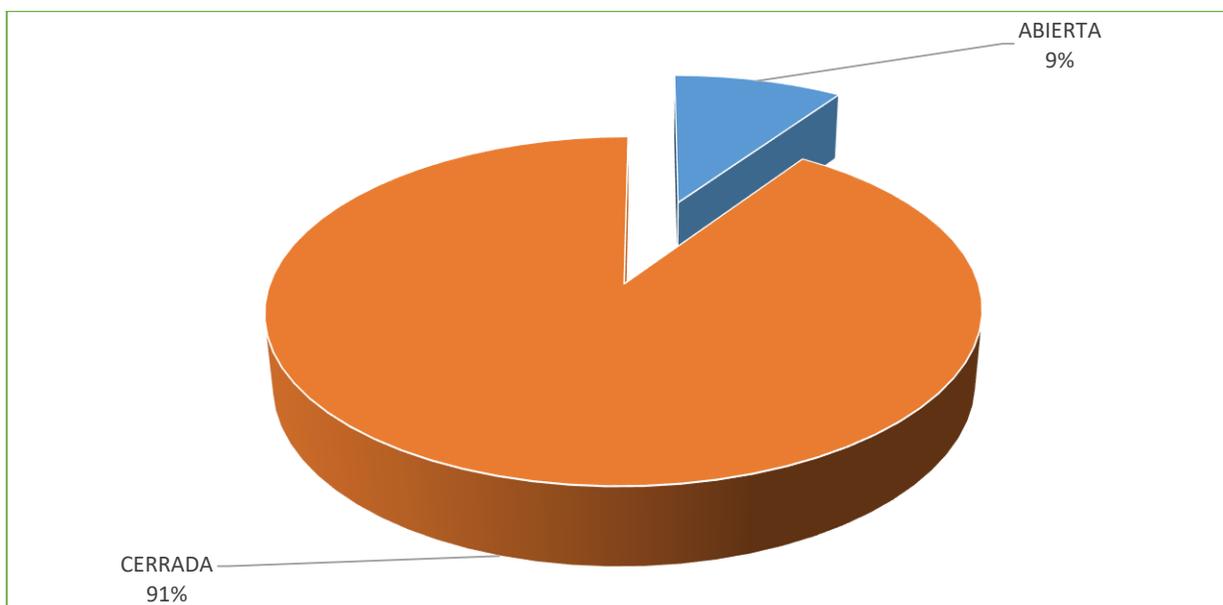


Gráfico 6 PQRSFyD Abiertas y Cerradas

En la gráfica No. 6, se evidencian que el 91% de las PQRSFyD fueron cerradas una vez tramitadas y enviadas las respuestas por parte de los funcionarios competentes quienes eran los encargados de dar respuesta de fondo y brindar una solución al caso presentado.

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **22** de **36**
 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.

El 3% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta de acuerdo a las normas legales vigentes. Estos casos pendientes son de pleno conocimiento por las áreas competentes, dado que el aplicativo cuenta con un semáforo que permite hacer seguimiento del tiempo transcurrido a cada petición que ingresa al SAIC.

6. REPORTE DE NOTIFICACIONES

Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES	
Solicitud del reporte:	Fecha Inicial: 01-04-2020 Fecha Final: 30-06-2020
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN DOCUMENTAL	21
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	255
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	85
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	18
GESTIÓN FINANCIERA	87
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	145
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	11
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	74
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	12

Tabla 15

Resumen Notificaciones

En cumplimiento al procedimiento SACP001, el sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los ciudadanos, enviando notificaciones cada tres días al correo electrónico institucional de cada

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **23** de **36**
 funcionario competente con el fin de recordar las solicitudes pendientes por contestar, estas notificaciones informan que según procedimiento interno, la fecha limite venció en su término inicial y por ende debe dar respuesta a la mayor brevedad posible. Igualmente se construye y envía un cuadro de seguimiento a los funcionarios competentes de las PQRSFyD pendientes por resolver

Es importante resaltar que con este sistema de notificaciones y alertas se ha conseguido atender en tiempo real las solicitudes allegadas a la institución, por tanto, para el 2do trimestre 2020 se generaron 709 notificaciones de las cuales se recibió mayor porcentaje de: Gestión Formación y Aprendizaje 36%, Gestión Bienestar Universitario 20,5%, Gestión Financiera 12,27% y Gestión Sistemas y Tecnología 12%

7. REPORTE DE CALIFICACION

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2020 Fecha Final: 30-06-2020

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	68	64%
NO SE CUMPLE	38	36%
TOTAL GENERAL	106	100%

Tabla 16

Resumen Calificación

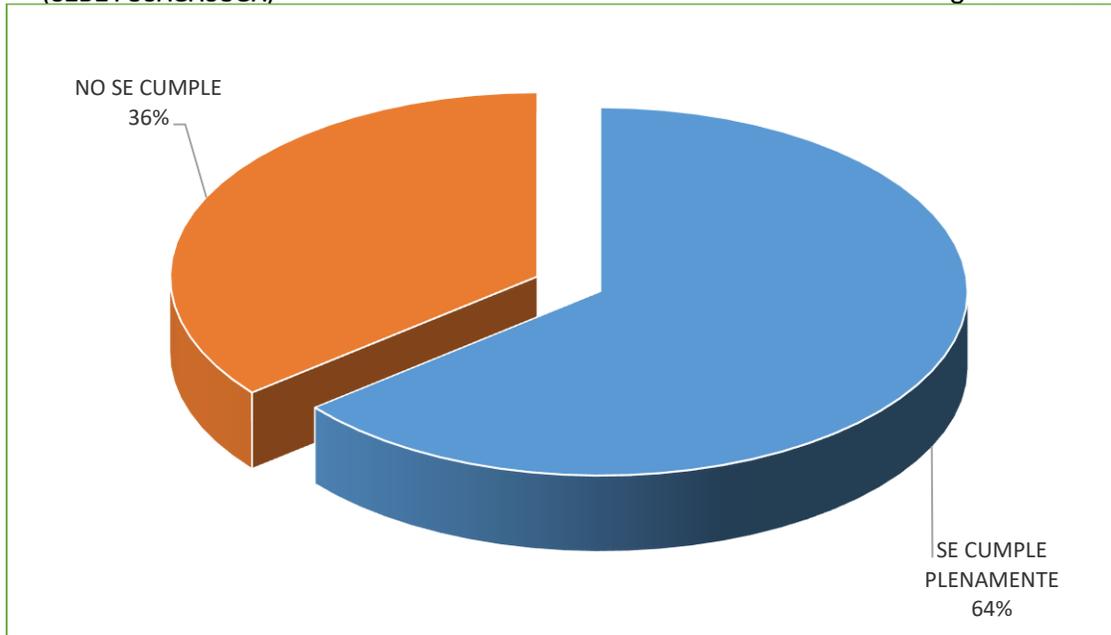


Gráfico 7 PQR SFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 16, una participación de 106 usuarios correspondiente al 40% del total de las PQR SFyD del 2do trimestre 2020, siendo una muestra representativa en la realización de la calificación que respecta a la gestión realizada por el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano.

El 64% calificó que se cumple plenamente con la gestión realizada por ésta área y se encuentran satisfechos y el restante 36% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con relación a las respuestas dadas por la institución.

Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con lo establecido en las normas externas e interna para emitir respuesta a una petición.

7.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

Con el propósito de asegurar una gestión eficiente, y participativa el Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano estableció y puso a disposición de la Ciudadanía en general la herramienta de medición (encuesta) en la página www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano, para evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios, de los servicios y productos ofrecidos tanto por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano como por la Institución.

Para este proceso son muy importantes los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios, con el fin de identificar la percepción e implementar acciones de mejora.

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de abril al 30 de junio de 2020, con una participación de 35 ciudadanos que realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano y/o por el enlace enviado a los correos institucionales una vez se envía la respectiva respuesta de la PQRSFyD.

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

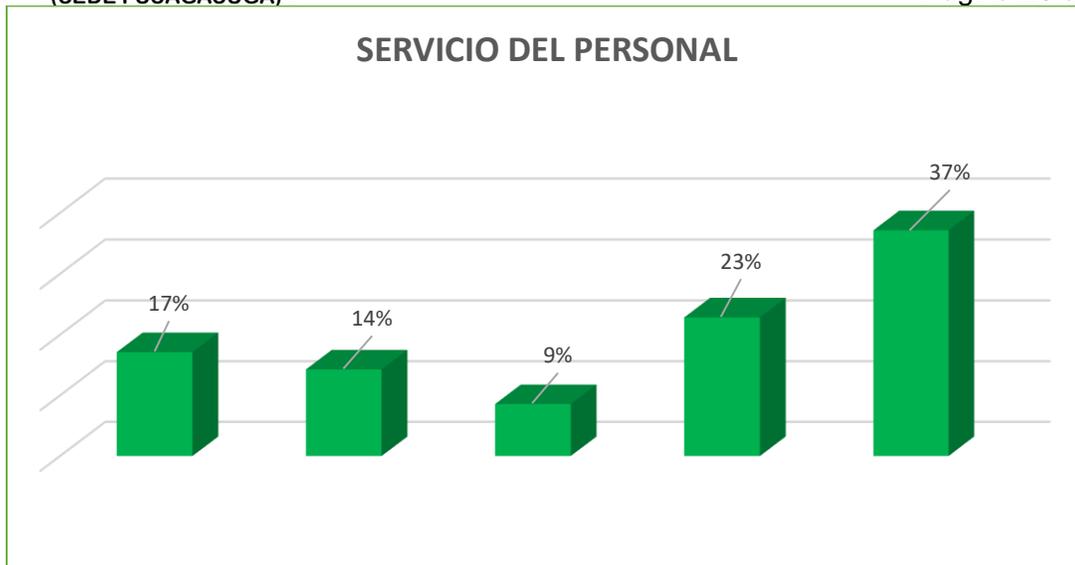


Gráfico 8 Servicio Personal

De acuerdo a la gráfica anterior nos permitimos relacionar la calificación correspondiente en términos de amabilidad ofrecida por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, vía telefónica o personal, y a nivel general por la institución

Los criterios de calificación del servicio son: a) 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, dando como resultado 60% de los usuarios satisfechos con la atención, 9 % califica normal y un 31% de la ciudadanía no se encuentra satisfecha con la atención prestada.

De otra parte, se evidencia que la evaluación es calificada satisfecha por un porcentaje mayor, no obstante, se requiere incentivar a los usuarios para que califiquen el servicio prestado a través de las distintas herramientas disponibles para el efecto.

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:

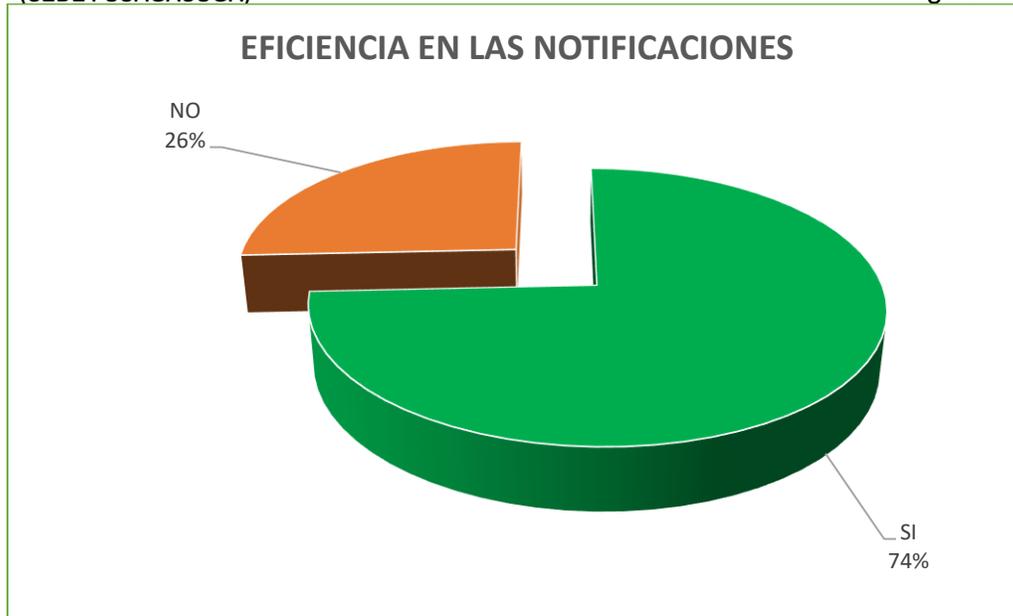


Gráfico 9 Eficiencias notificaciones

De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que el 74% de los participantes califican que recibieron oportunamente la notificación al trámite de su solicitud, sin embargo, el 26% restante manifiesta no recibir sus notificaciones de trámite.

La inconformidad se presenta porque el usuario no hace seguimiento a través del número de radicado, no revisa el correo electrónico suministrado, o los usuarios en algunos casos no actualizan el correo electrónico al momento de diligenciar el formulario de la solicitud.

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).

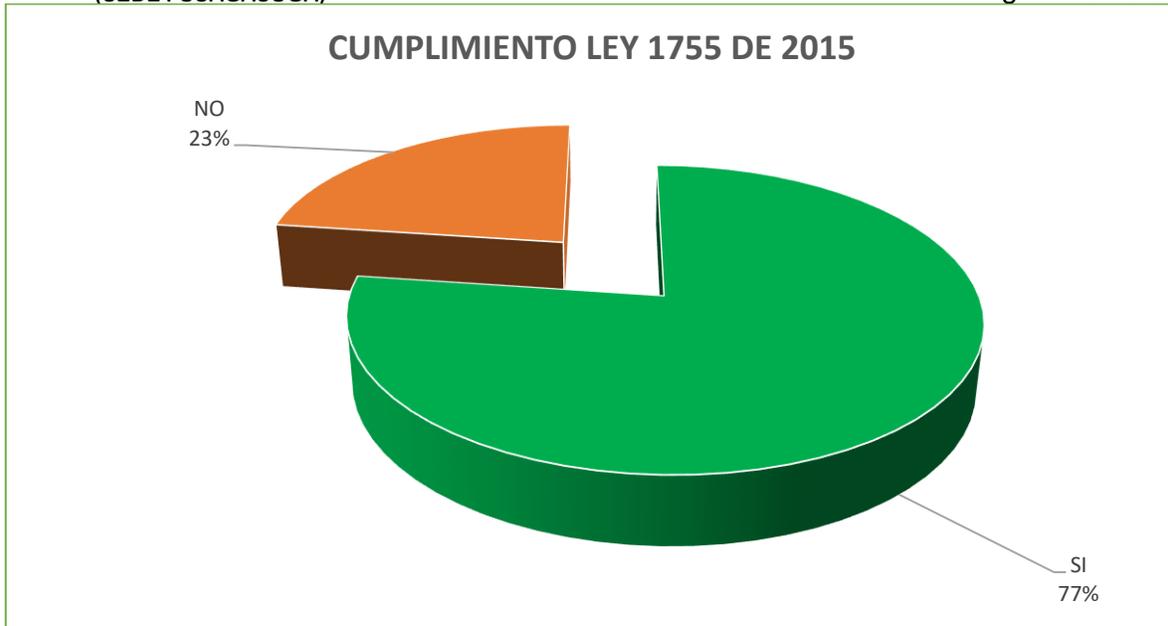


Gráfico 10 Cumplimiento términos

Se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes un porcentaje del 77% evalúa que, **si** se dio respuesta dentro de los términos establecidos, resultado que demuestra que las acciones desarrolladas por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano como: notificaciones de alertas, cuadros de seguimientos, van encaminadas al buen ejercicio y a la optimización de una respuesta oportuna por parte de los funcionarios competentes en los términos de ley.

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), se parametrizó el sistema SAIC para enviar avisos automáticos que le llegan a cada responsable de emitir la respuesta, Así mismo, desde la herramienta se puede visualizar el tiempo transcurrido, lo cual permite que el funcionario esté atento para que no se venza el termino para responder. Igualmente, permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

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?



Gráfico 11 Efectividad de la Respuesta

De acuerdo a la gráfica anterior nos permitimos relacionar la calificación correspondiente a efectividad de la respuesta dada.

Los criterios de calificación del servicio son: a) 1 a 5 donde 1 es muy insatisfecho y 5 muy satisfecho dando como resultado 54% de los usuarios satisfechos, 11 % califica normal y un 35% de la ciudadanía refleja un nivel de insatisfacción 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 online?

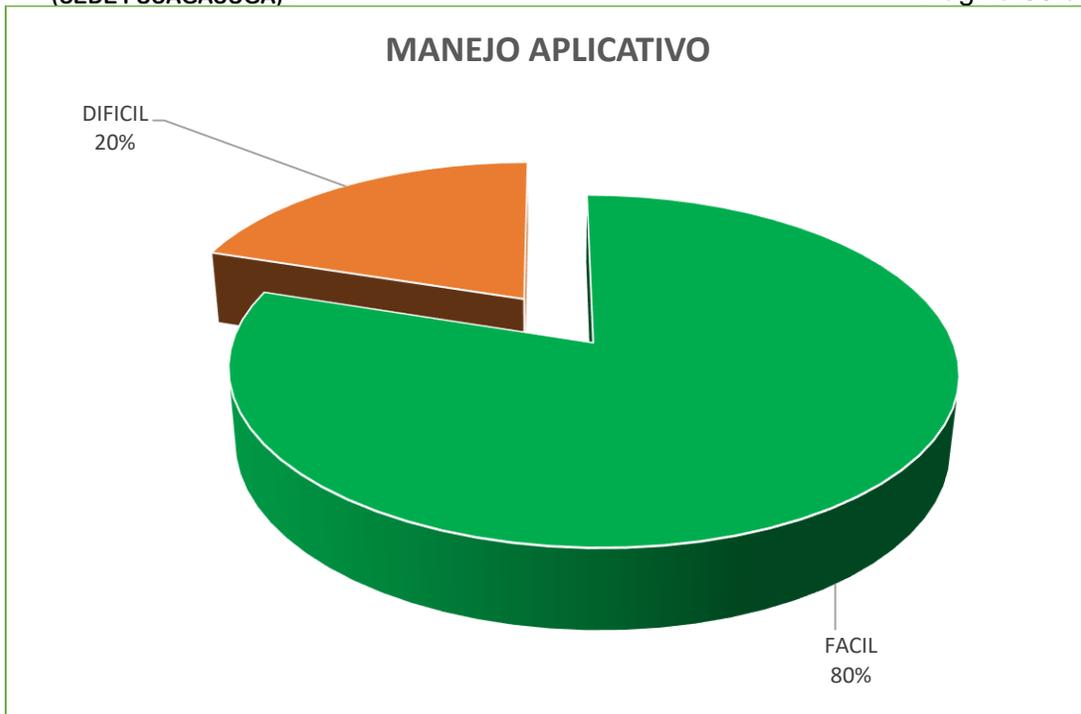


Gráfico 12 Manejo Apicativo

En este interrogante se identifica si la ciudadanía presento o no dificultad en el diligenciamiento del formulario online de PQRSFyD tanto para usuarios internos como externos dentro del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, de acuerdo a la calificación dada por el grupo participante, el resultado porcentual arrojado fue del 80% de satisfacción en el acceso al formulario on line y un 20% de dificultad.

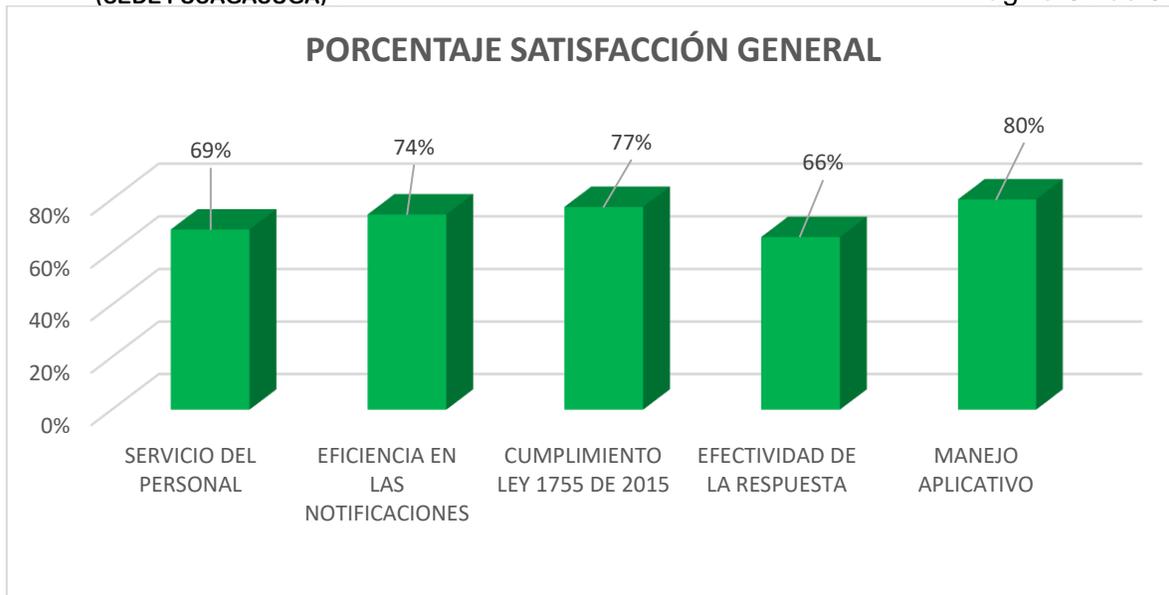


Gráfico 13 Satisfacción General

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 segundo 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.

En general el resultado de la percepción del servicio a través de la encuesta representa un nivel satisfactorio, sin embargo, el número de participantes no es representativo para establecer una mejora al proceso.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **32** de **36**

Por otra parte, el chat virtual, trabaja diariamente llevando un control donde se evidencian las solicitudes allegadas y solucionadas en tiempo real por parte de los integrantes, y contribuyendo al mejoramiento continuo de la institución.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el segundo trimestre del presente año, se puede evidenciar que debido a la pandemia Covid-19, se presentó algunos cambios para el Sistema de PQRSFyD el cual consiste en lo siguiente:

La Universidad de Cundinamarca cuenta con un aplicativo donde se custodia las PQRSFyD el cual permite responder conforme a la Ley 1755 de 2015. Es decir, se responden las peticiones así: Solicitudes de Información (10 días), Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (15 días). Sin embargo, dada la directriz del Gobierno Nacional para atender las peticiones objeto de la coyuntura de CORONAVIRUS, establecidas en el Artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 de 2020, se ampliaron los términos, como se evidencia en el **Decreto 491 - 28-marzo-2020, Artículo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones.**

En consecuencia, de lo anterior, la Universidad amplió los términos para responder, sin embargo, dado el compromiso asumido por cada una de las Sede, Seccionales y Extensiones las peticiones se han respondido en su gran mayoría en los términos de la Ley 1755 de 2015, y por ello, el promedio ponderado para las solicitudes con ampliación correspondió al 7%

Por otra parte, es importante señalar que el mayor número de peticionarios se concentra en estudiantes, como puede evidenciarse en cada una de las categorías (Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información), muchas de ellas, debido a la coyuntura presentada por la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, en temas del proceso de admisión, la virtualidad y en general toda la innovación presentada, dado el confinamiento por el que ha atravesado el país, con el fin de evitar el contagio y por ende salvaguardar el derecho a la vida de la personal, lo cual generó incertidumbre e interrogantes por la comunidad universitaria y Ciudadanía en General.

Finalmente, es preciso destacar el compromiso de cada una de las áreas de Sedes, Seccionales y Extensiones que durante este tiempo de pandemia han asumido con gran responsabilidad el interactuar con los ciudadanos y el responder solicitudes en tiempo real.

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

32

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **33** de **36**
denuncias instauradas por los usuarios y hace parte esencial de los 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 y Lorena Díaz Baquero

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7