

## INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2020

### UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto: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

Introduccion .....	1
1. Resultado de las solicitudes recibidas en la ucundinamarca S21 .....	3
periodo 01 de julio al 30 de septiembre del 2020.....	3
1.1 Análisis comparativo de PQRSD recibidas en relación con trimestre del año anterior .....	5
1.2 Comportamiento mensual de la totalidad de las PQRSFyD recibidas.....	6
1.3 Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución .....	7
1.4 Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. ....	7
2. Reporte de PQRSFyD por area .....	8
3. Solicitudes por clase de asunto recepcionadas.....	10
periodo 01 de julio al 30 de septiembre del 2020.....	10
3.1. Quejas y reclamos.....	12
3.2. Sugerencias.....	14
3.3. Derechos de peticion .....	15
3.4. Denuncias.....	16
3.5. Felicitaciones.....	17
3.6. Peticiones de información .....	18
4. Solicitudes por tipo de radicación .....	21
5. Reporte de PQRSFyD direccionadas.....	23
6. Reporte PQRSFyD abiertas y cerradas.....	26
7. Reporte de notificaciones.....	27
8. Reporte de calificacion .....	28
8.1 Percepcion de satisfacción .....	30
9. Conclusiones y Recomendaciones.....	37

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Solicitudes recibidas.....	3
Tabla 2	Análisis comparativo trimestres .....	5
Tabla 3	Comportamiento mensual PQRSFYD.....	6
Tabla 4	Reporte Por área.....	8
Tabla 5	Reporte por asunto.....	10
Tabla 6	Quejas y reclamos.....	12
Tabla 7	Sugerencias .....	14
Tabla 8	Derechos de Petición .....	15
Tabla 9	Denuncias .....	17
Tabla 10	Felicitaciones.....	17
Tabla 11	Peticiones de Información.....	21
Tabla 12	Resumen tipo de Radicación .....	22
Tabla 13	Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de terminos .....	23
Tabla 14	Resumen Abiertas y cerradas.....	26
Tabla 15	Resumen Notificaciones.....	27
Tabla 16	Resumen Calificación.....	28

## Lista de Gráficos

Gráfico 1	Porcentaje solicitudes recibidas .....	3
Gráfico 2	porcentaje solicitudes clase asunto .....	10
Gráfico 3	Felicitaciones .....	17
Gráfico 4	solicitudes tipo de Radicación .....	22
Gráfico 5	PQRSFYD Direccionadas.....	24
Gráfico 6	PQRSFYD Abiertas y Cerradas .....	26
Gráfico 7	PQRSFYD Calificación.....	29
Gráfico 8	Servicio Personal.....	31
Gráfico 9	Eficiencias notificaciones.....	32
Gráfico 10	Cumplimiento términos .....	33
Gráfico 11	Efectividad de la Respuesta .....	34
Gráfico 12	Manejo Aplicativo.....	35
Gráfico 13	Satisfacción General.....	36

## 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 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

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 2 de 41

- **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](http://www.ucundinamarca.edu.co) - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).
- Chat interactivo en la página web [www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) en el horario laboral de 08:00 am. a 12:00m y de 2:00pm. a 6:00pm días hábiles de lunes a viernes.
- Correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co)
- 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 a lo largo del presente informe se da cuenta de las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, Felicitaciones y/o denuncias recibidos en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la

2

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 3 de 41  
información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

## 1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

**PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2020**

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	205	48%
DERECHO DE PETICION	114	27%
RECLAMO	91	21%
FELICITACION	6	1%
SUGERENCIA	4	1%
QUEJA	3	0.7%
DENUNCIA	2	0.5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>425</b>	<b>100%</b>

Tabla 1

Solicitudes recibidas

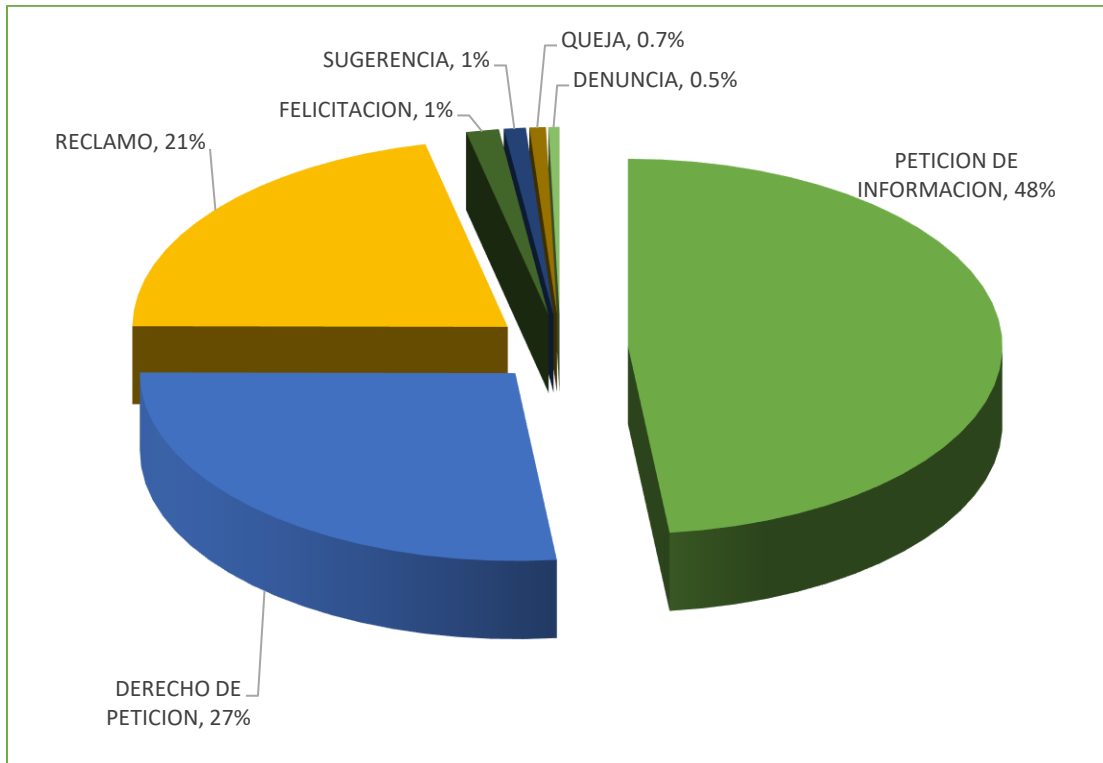


Gráfico 1

Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el 1 de julio y el 30 de septiembre del 2020 se recibió un total de 425 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y 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.

La incidencia más alta se presentó en las Peticiones de Información con un 48% correspondiente a 205 solicitudes, interpuestas a través del formulario online de la plataforma institucional/servicio de atención al Ciudadano, correo institucional [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) y por mecanismo escrito, requiriendo información relacionada con:

1. Registro de matrícula: Esta se presentó en cuanto a la calidad de servicio, como falta de cupo en los núcleos temáticos que se ofrecen, bloqueo del sistema.
2. Solicitud de certificados académicos: la solicitud y trámite de estos documentos pasó a ser 100% virtual, por lo que generó muchas dudas sobre el pago, solicitud y recepción de los mismos.
3. Inconformidad con respecto al valor liquidado en el recibo de pago, Entre otros.

Seguido con un porcentaje del 27% se ubican los Derechos de Petición correspondiente a 114 requerimientos, reflejando preferencia por el mecanismo formulario online, seguido por el correo institucional y por último el medio escrito con solicitudes en temas de:

1. Reingreso: Fue constante la duda de fechas para solicitudes de reingreso y aprobación de los mismos.
2. Inconformidad pago matricula, debido a que no se reflejaban los descuentos.
3. Registro de matrícula: Esta se presentó en cuanto a la calidad de servicio, como falta de cupo en los núcleos temáticos que se ofrecen, bloqueo del sistema, e inconvenientes por inscripción en fechas extemporáneas a las publicadas.

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 5 de 41  
Para este tercer trimestre, los reclamos representan un 21% con 91 solicitudes, los temas con mayor relevancia son:

1. registro de matrícula: Esta se presentó en cuanto a la calidad de servicio, como falta de cupo en los núcleos temáticos que se ofrecen, cruce de horarios, cierre automático de la plataforma, bloqueo del sistema.
2. igualmente se presentó recurrencia en cuanto a la entrega a domicilio de los documentos de titulación a los egresados de programas de pregrado y posgrado, y la realización de la ceremonia virtual.
3. aptitud y comportamiento por el proceder de algunos docentes con sus estudiantes, entre otros casos de cara al estudiante.

Es de anotar que se recibieron para este periodo en la institución 6 felicitaciones, 4 sugerencias, 3 quejas, 2 denuncias, correspondientes a 1%,1%,0,7%, 0,5% respectivamente. Reflejando preferencia por el formulario online.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 3r trimestre 2019 y 3r 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.

TIPO DE PETICIÓN	3R TRIMESTRE 2019	3R TRIMESTRE 2020
PETICION DE INFORMACION	117	205
RECLAMO	53	91
DERECHO DE PETICION	62	114
SUGERENCIA	21	4
FELICITACION	330	6
QUEJA	16	3

5



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 6 de 41

DENUNCIA	2	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>601</b>	<b>425</b>

Tabla 2

análisis comparativo trimestres

Al hacer un análisis, se puede evidenciar una disminución significativa del 29% en el 3r. Trimestre del 2020 esto en comparación con el 3r. Trimestre 2019. Esta reflejada en su mayoría en la reducción de Felicitaciones y Quejas.

Es muy relevante tener en cuenta que, durante el segundo y tercer trimestre de 2020, dada la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, la Universidad de Cundinamarca decidió mantener durante el segundo periodo académico las clases y atención al usuario virtuales, lo cual implicó un alto número de dudas e inquietudes por parte de los estudiantes y Ciudadanía en general respecto a la forma en que se desarrollaría las actividades en el segundo semestre académico del 2020, y distintas dudas de los procesos académicos y administrativos de la institución.

## 1.2 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFYD RECIBIDAS

A continuación, se presenta tabla desglosada de los meses que integran el 3er trimestre 2020, discriminando el incremento y disminución de las PQRSFYD

TIPO PETICION/MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA			2	2
DERECHO DE PETICION	58	42	14	114
FELICITACION	1	4	1	6
PETICION DE INFORMACION	115	65	25	205
QUEJA		1	2	3
RECLAMO	53	33	5	91
SUGERENCIA	1	3		4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>228</b>	<b>148</b>	<b>49</b>	<b>425</b>
<b>PROCENTAJE</b>	<b>54%</b>	<b>35%</b>	<b>12%</b>	

Tabla 3

Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 54% de las PQRSFYD fueron interpuestas y tramitadas en el mes de julio, en su mayoría Peticiones de

6

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 41

Información que se obtuvieron por temas que se abarcaron en este mes como fue: registro de matrícula, solicitud certificado de notas, liquidación de matrícula, reingreso, solicitud constancia de estudio, solicitud de documentos y procesos de grado.

Seguido con un porcentaje del 35% se ubica el mes de agosto, donde se evidencia una notable incidencia en las peticiones de información.

Por último, con un porcentaje de 12% se ubica el mes de septiembre donde se mantuvo la constante reiteración de peticiones de información como el tipo de solicitud que más realiza la comunidad Universitaria y ciudadanía en general.

### **1.3 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN**

De acuerdo al reporte general 3er trimestre 2020, no se evidencia que para el presente trimestre se haya trasladado casos a otras entidades y/o institución por no competencia, teniendo en cuenta que los requerimientos allegados en el presente trimestre están relacionados con productos o servicios ofrecidos por la Universidad.

### **1.4 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 interpuestas por los peticionarios para este trimestre; se encontró una (1) solicitud donde se requería las Actas de Consejo Académico, dicha solicitud fue negada, por ser documentos que se encuentran clasificados como reservados dada la información que se encuentran en las mismas e igualmente dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012. Sin embargo, el Consejo Académico pone a disposición de la comunidad universitaria y de la ciudadanía en general, los acuerdos, resoluciones y comunicados expedidos, los cuales son debidamente publicados en la Pagina Institucional de la Universidad Opción Régimen Legal/Normatividad/Gaceta Normativa (órgano de publicación de la Universidad de

-(SEDE FUSAGASUGA) –  
Cundinamarca donde se dan a conocer las decisiones tomadas por el Consejo Superior,  
Académico, de Facultad).

Página 8 de 41

## 2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

PROCESO O DEPENDENCIA SOBRE EL CUAL RECAE	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO		13	3	56		23	1	96	23%	23%
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE		31	1	38	3	20		93	22%	44%
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		28		28		24	1	81	19%	64%
GESTIÓN FINANCIERA		23		34		15		72	17%	80%
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	1	3		15		4		23	5%	86%
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		1		12		1		14	3%	89%
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL		2		5			1	8	2%	91%
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO		2		4			1	7	2%	93%
GESTIÓN DOCUMENTAL		1		5				6	1%	94%
GESTIÓN APOYO ACADEMICO			2	2				4	1%	95%
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		1		3				4	1%	96%
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		3						3	1%	97%
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA				2				2	0.5%	97%
GESTIÓN GRADUADOS				1				1	0.2%	97%
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO		1						1	0.2%	98%
RECHAZADAS POR DUPLICIDAD	1	5				4		10	2%	100%
Total general	2	114	6	205	3	91	4	425	100%	200%

Tabla 4

Reporte Por área

El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área atendió el mayor número de PQRSFYD fue la Oficina de Admisiones y Registro con 96 requerimientos correspondiente al 23%, abarcando temas como: Proceso de inscripciones para el IPA/2021, Certificados de estudios y notas, Entrega de Diplomas e inconformismos por ceremonia de grados virtual, Proceso de inscripciones Posgrado I Período Académico 2021.

Teniendo en cuenta la contingencia causada por la pandemia, es natural que la mayoría de casos se concentren en el proceso Admisiones y Registro, dado que la Universidad decidió cambiar el proceso de admisión, lo cual implicó un alto número de dudas e inquietudes por parte de los aspirantes y sus padres respecto a la modalidad en que se desarrollarían las entrevistas, e inclusive la posibilidad de aplicar nuevamente para el periodo 2021-2; también es importante mencionar que se generaron inconformismos respecto a los grados realizados en el mes de Septiembre, dado que por primera vez se realizaron las ceremonias de graduación de los diferentes programas académicos de la institución de manera virtual

y fueron transmitidas en vivo a través del Facebook UCundinamarca oficial. Por ello se ve un amplio número de casos en admisiones y registro, siendo el proceso con mayor número de solicitudes de información tanto en el segundo como en el tercer trimestre de 2020.

En segundo lugar, se ubica Gestión Formación y Aprendizaje con 93 solicitudes contestadas por Coordinadores de programa, correspondiente al 22%, relacionadas con temas de: Registro de matrícula académica, calificaciones, reingresos, homologaciones, entre otros casos de cara a la comunidad universitaria, principalmente a los estudiantes.

Seguido la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, dio trámite y contesto un 19% de las solicitudes instauradas a la institución, referente al tema matrícula cero con situaciones académicas tales como reingreso y trabajo de grado, desde la Oficina SAC se efectuó el seguimiento correspondiente procurando una atención de fondo y oportuna para los usuarios, sin embargo, vale mencionar que se dio respuesta con enfoque jurídico que abarco de manera concreta y detallada las solicitudes allegadas a la institución en materia del beneficio anteriormente descrito.

Es importante resaltar que los procesos de: Gestión Financiera, Gestión Sistemas y Tecnología, Gestión Talento Humano, Gestión Planeación Institucional, Gestión Bienestar Universitario, Gestión Documental, Gestión Apoyo académico, Gestión Bienes y Servicios, Proyectos especiales y Relaciones interinstitucionales, Gestión Interacción Universitaria, Gestión Graduados, Gestión Control disciplinario; recibieron solicitudes que conciernen a temas de su competencia y que por ende fueron otorgadas las respuestas en los términos que establece la ley.

### 3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2020

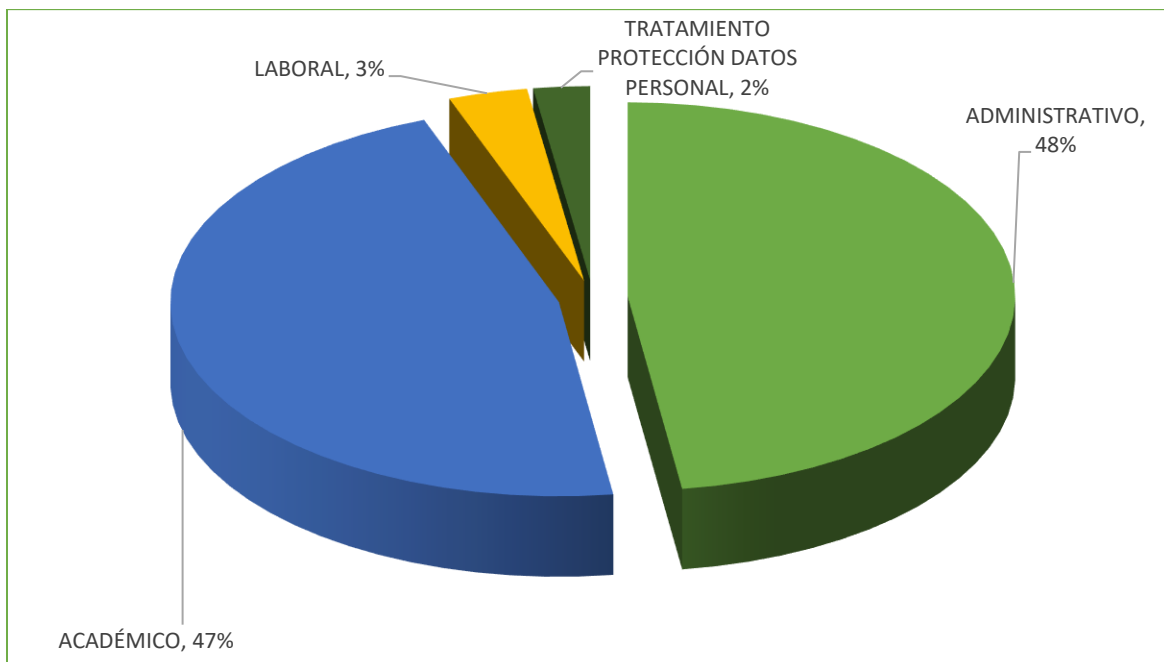


Gráfico 2 porcentaje solicitudes clase asunto

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

TIPO DE PETICION	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
DENUNCIA				2	2
DERECHO DE PETICION	55	53	4	2	114
FELICITACION	1	5			6
PETICION DE INFORMACION	93	99	9	4	205
QUEJA	3				3
RECLAMO	44	44	1	2	91
SUGERENCIA	2	2			4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>198</b>	<b>203</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>425</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>47%</b>	<b>48%</b>	<b>3%</b>	<b>2%</b>	

Tabla 5

Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, se puede identificar que el asunto con mayor porcentaje es el ADMINISTRATIVO con 203 requerimientos equivalente al 48% del total de las PQRSFyD instauradas a la institución, relacionadas de la siguiente manera de mayor a menor: Petición de Información 99, Derecho de Petición 53, Reclamo 44, felicitaciones 5, y Sugerencia 2. Cabe anotar que están relacionados con temas de: Recibos de pago matrícula, e información de productos y/o servicios ofertados por la Universidad.

Seguido se ubica el asunto ACADEMICO con un comportamiento del 47%, mostrando relevancia en 93 Peticiones de información, 55 derechos de petición, 44 Reclamos, 1 felicitaciones, 2 sugerencias y 3 quejas, concernientes a: Opciones de grado, Aplazamiento semestre, Calificaciones académicas del semestre, Homologaciones, información programas académicos, registro académico, etc.

El resultado de los asuntos LABORALES muestra que el 3% de los requerimientos equivale a 14 solicitudes, con 9 Peticiones de información, 4 Derechos de petición y 1 reclamo, correspondientes a temas de: Asignación y reconocimiento puntaje, certificado laborales, realizados con actividades en el marco de alguna vinculación con la Universidad, autorización para un descuento por nomina, entre otros.

En el tercer trimestre de 2020 se presentaron 10 casos relacionado con el TRATAMIENTO DE DATOS personales, los cuales en su mayoría llegan a través del correo de [protecciondedatos@ucundinamarca.edu.co](mailto:protecciondedatos@ucundinamarca.edu.co). Las solicitudes hacen relación a denuncias, reclamos y supresión o eliminación de información personal contenida en bases de datos de la Universidad Cundinamarca. Igualmente preguntan sobre qué información tienen sobre ellos y con qué fines. De otra parte, y con ocasión de la implementación del Aviso de Tratamiento de datos al momento de consultar notas ya sea porque no han subidos los respectivos documentos. Actualización de documentos de identidad, y corrección de datos de los correos institucionales.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 12 de 41

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 la Comunidad Universitaria y Ciudadanía en general.

### 3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
LIQUIDACIÓN PAGO DE MATRICULA	8	9%	9%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	8	9%	17%
REGISTRO DE MATRICULA	8	9%	26%
DESCUENTO MATRICULA POSGRADO	7	7%	33%
INCONFORMIDAD PAGO MATRICULA	6	6%	39%
INCONFORMIDAD ENTREGA DIPLOMAS DE GRADO	4	4%	44%
INCONVENIENTE PROCESO DE GRADO	3	3%	47%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	3	3%	50%
DEVOLUCION DE MATRICULA	3	3%	53%
LIQUIDACION SEMESTRE AVANZADO	2	2%	55%
PROCESO DE SELECCIÓN	2	2%	57%
INCONFORMIDAD CEREMONIA DE GRADO	2	2%	60%
COBRO INJUSTIFICADO DERECHOS DE GRADO	2	2%	62%
ACTUALIZACION DE DATOS	2	2%	64%
INCONVENIENTE REGISTRO DE MATRICULA	1	1%	65%
CARGUE DE DOCUMENTOS	1	1%	66%
FORMATO AUTORIZACION DATOS PERSONALES	1	1%	67%
ACLARACIÓN REINGRESO	1	1%	68%
ENTREGA DE DIPLOMAS	1	1%	69%
INCONFORMIDAD DEUDA	1	1%	70%
LIQUIDACION MATRICULA POSGRADO	1	1%	71%
DEMORA CARGUE HOMOLOGACIÓN	1	1%	72%
INCONFORMIDAD ACEPTACION PASANTIA	1	1%	73%
INCONFORMIDAD PAGO DERECHOS DE GRADO	1	1%	74%
INCONFORMIDAD CANCELACION DE SEMESTRE	1	1%	76%
RESPUESTA CONSEJO DE FACULTAD	1	1%	77%
INCONVENIENTE RECIBO DE PAGO	1	1%	78%
RESPUESTA SOLICITUD APLAZAMIENTO	1	1%	79%
INGRESO DOCUMENTOS PLATAFORMA	1	1%	80%
REGISTRO TRABAJO DE GRADO	1	1%	81%
CALIFICACIONES	1	1%	82%
CLARIDAD BENEFICIO MATRICULA CERO	1	1%	83%
PRESTACION DEL SERVICIO	1	1%	84%
SOLICITUD REINGRESO	1	1%	85%
PROTECCION DATOS PERSONALES	1	1%	86%

12

TIPO: QUEJAS Y RECLAM+OS	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INCONVENIENTE HOMOLOGACIÓN	1	1%	87%
REGISTRO MATERIAS AULAS VIRTUALES	1	1%	88%
INCONVENIENTE PAGO DE MATRICULA	1	1%	89%
INCONVENIENTE PRESENTACION DE PRUEBA – INTERNET	1	1%	90%
SOLICITUD CODIGO ESTUDIANTIL	1	1%	91%
REVISION UBICACIÓN SEMESTRAL	1	1%	93%
INCONFORMIDAD PROCESO DE ASIMILACIÓN	1	1%	94%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	1%	95%
INCONFORMIDAD PROCESO DE GRADO	1	1%	96%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%	97%
INCONFORMIDAD PROGRAMAS HOGAR	1	1%	98%
ACLARACION PROMEDIO ACADEMICO	1	1%	99%
INCONFORMIDAD RECIBO DERECHOS DE GRADO	1	1%	100%
Total general	94	100%	200%

Tabla 6

Quejas y reclamos

Para este trimestre es de resaltar que se presentaron 3 quejas interpuestas por la comunidad Universitaria que se relacionan Con Gestión Académica, en el cual los usuarios se quejan por comportamiento docente en cuanto a la metodología de aprendizaje mediante las herramientas virtuales. Dentro de los reclamos se evidencian principalmente por registro de núcleos temáticos los cuales fueron realizados en las fechas no establecidas, asignaturas sin horario, Inconformismos en la liquidación de matrícula dado que no cumplían con los requisitos de matrícula cero y en general dificultades para realizar trámites directamente por la crisis de la pandemia.

Sin embargo, en los reclamos se presentó un total de 91 petición, correspondiente al 21%; El mayor número de reclamos para el período en consideración, se concentran en el factor de liquidación de matrículas, igualmente los estudiantes cuestionan retrasos y errores en la expedición de recibos de pago, inconvenientes en la inscripción de asignaturas, certificaciones que se demoran o que exigen requisitos más allá de lo reglamentado, Inconformismo con derechos de grado, ceremonias y entregas de los títulos académicos, y en un número menos pero no por ello deja de ser preocupante, la inconformidad por calificaciones por parte de los docentes, confluyendo en serios inconvenientes para la



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 14 de 41  
 continuidad del proceso educativo de los estudiantes, la presunta afectación por la forma como se abordó un trabajo de grado, Inconveniente con homologaciones. Entre otros

### 3.2. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
ENTREGA DIPLOMA GRADO ANTERIOR A LA CEREMONIA	2	50%
APOYO POSGRADO Y CONTINUIDAD CLASES VIRTUALES	1	25%
CONTINUAR BENEFICIO PLAN RESTAURANTE	1	25%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

*Tabla*

*Sugerencias*

En el marco del análisis en las sugerencias el comportamiento es el siguiente: 4 solicitudes correspondientes a: recurrencia en cuanto a la entrega a domicilio de los documentos de titulación a los egresados de programas de pregrado y posgrado; la realización de la ceremonia virtual, Apoyo a estudiantes de Especializaciones y maestría para dar continuidad a sus estudios académicos y opción para ofrecer el beneficio del plan restaurante, aspectos que apuntan a mejorar la prestación de los servicios académicos de la Universidad

Cabe resaltar que la Universidad de Cundinamarca dando continuidad a diversas estrategias relacionadas con las sugerencias, adopto:

1. Opciones de apoyo financiero externo, es decir, entidades como ICETEX, y/o entidades bancarias de la preferencia, como, banco Pichincha, banco Davivienda. Con el fin de apoyar los esfuerzos económicos de los estudiantes de posgrados para no tener inconvenientes en seguir educándose, y lograr mayores oportunidades a futuro.
2. El Consejo Académico en sesión permanente del 25 de agosto del año 2020 aprobó y acordó enviar al lugar de residencia de los graduandos el diploma y acta de grado, Así mismo, dispuso que aplicando las normas expedidas en desarrollo del estado de emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional para atender la contingencia generada por el COVID-19, no realizará ceremonias de graduación presenciales, en ese sentido, hará entrega del diploma y acta de grado en sus residencias a quien lo solicite y la ceremonia por la plataforma de Microsoft Teams.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

3. dando continuidad a diversas estrategias orientadas a apoyar a los estudiantes en su proceso de formación y aprendizaje, se informó a la comunidad universitaria que los recursos orientados a los programas socioeconómicos fueron destinados a estudiantes que requieren de servicio de conectividad móvil. Por lo tanto, para el IIPA2020 NO se proporcionaron los programas de Hogar, Restaurante y/o Plan Día, ya que los recursos se reubicaron para la conectividad reportados por nuestros estudiantes.

### 3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
REINGRESO	15	13%	13%
INCONFORMIDAD PAGO MATRICULA	15	13%	26%
REGISTRO DE MATRICULA	10	9%	35%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	8	7%	42%
LIQUIDACION MATRICULA POSGRADO	4	4%	46%
GRATUIDAD MATRICULA	3	3%	48%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	2	2%	50%
ACTUALIZACION DE DATOS	2	2%	52%
GRATUIDAD MATRICULA POSGRADO	2	2%	54%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	2%	55%
HOMOLOGACIONES	2	2%	57%
RESERVA DE CUPO	2	2%	59%
TRASLADO SALDO ICETEX	2	2%	61%
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	2	2%	62%
AMPLIAR PAGO MATRICULA POSGRADO	2	2%	64%
SOLICITUD PAGO MATRICULA	2	2%	66%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	2	2%	68%
AUTORIZACION PAGO MATRICULA	2	2%	69%
LIQUIDACION MATRICULA	2	2%	71%
VALIDACIÓN PAGO DE MATRICULA	1	1%	72%
SOLICITUD ENTREGA DIPLOMA	1	1%	73%
ACCIONES DE REINCORPORACIÓN	1	1%	74%
ACTUALIZACION DE NOTAS	1	1%	75%
FIRMA CONVENIO PASANTIAS	1	1%	75%
BENEFICIO MATRICULA CERO	1	1%	76%
CORRECCION USUARIO	1	1%	77%
INCONVENIENTE HERRAMIENTA TEAMS	1	1%	78%
EXONERACIONES	1	1%	79%

-(SEDE FUSAGASUGA) -

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INCONVENIENTE INGRESO PLATAFORMA	1	1%	80%
SOLICITUD GRADO VIRTUAL	1	1%	81%
INFORMACIÓN PROCESO DISCIPLINARIO	1	1%	82%
TRÁMITE RECONOCIMIENTO DE INDEMNIZACIÓN	1	1%	82%
INDEMNIZACIÓN RENOVACION DE CONTRATO	1	1%	83%
ASIMILACION DE PENSUM	1	1%	84%
BENEFICIOS PROGRAMAS SOCIECONOMICOS	1	1%	85%
SITUACION ESTUDIANTE	1	1%	86%
OBSERVACION CONCEPTO TECNICO	1	1%	87%
ENTREGA DIPLOMA	1	1%	88%
PAGO CONTRATO	1	1%	89%
SOLICITUD DESCUENTOS NOMINA	1	1%	89%
PAGO CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	1	1%	90%
SOLICITUD GRADO PRESENCIAL	1	1%	91%
PAGO DERECHOS DE GRADO - MATRICULA DE HONOR	1	1%	92%
SOLICITUD OPCION DE GRADO	1	1%	93%
PAGO EXCEDENTE CONTRATO	1	1%	94%
SOLICITUD SOPORTE RECIBO DE PAGO	1	1%	95%
PROCESOS DE GRADO	1	1%	96%
ASIGNACION DE PUNTAJE	1	1%	96%
CAMBIO DE JORNADA	1	1%	97%
VERIFICACION LABORAL	1	1%	98%
CERTIFICADO LABORAL	1	1%	99%
CLARIDAD BENEFICIO MATRICULA CERO	1	1%	100%
Total general	114	100%	200%

Tabla 7

Derechos de Petición

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 114 Derechos de Petición, correspondientes al 27% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, en temas concernientes a: Beneficio matrícula cero, corrección de usuario para ingreso a la plataforma institucional, Inconvenientes para recibir clases por medio de la herramienta Teams, Exoneraciones, reintrosos, Devolución de matrícula, Reservas de cupo, Pagos de contrato, Descuentos de nómina, Entre otros.

### 3.4. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIA	TOTAL
LLAMADAS DUDOSAS	2
TOTAL GENERAL	2

Dentro del trimestre analizado se presentaron 2 denuncias relacionadas con: llamadas telefónicas no solicitadas o sospechosas, haciéndose pasar por personas o funcionarios pertenecientes a algunas dependencias de la Universidad y dando información errónea.

### 3.5. FELICITACIONES

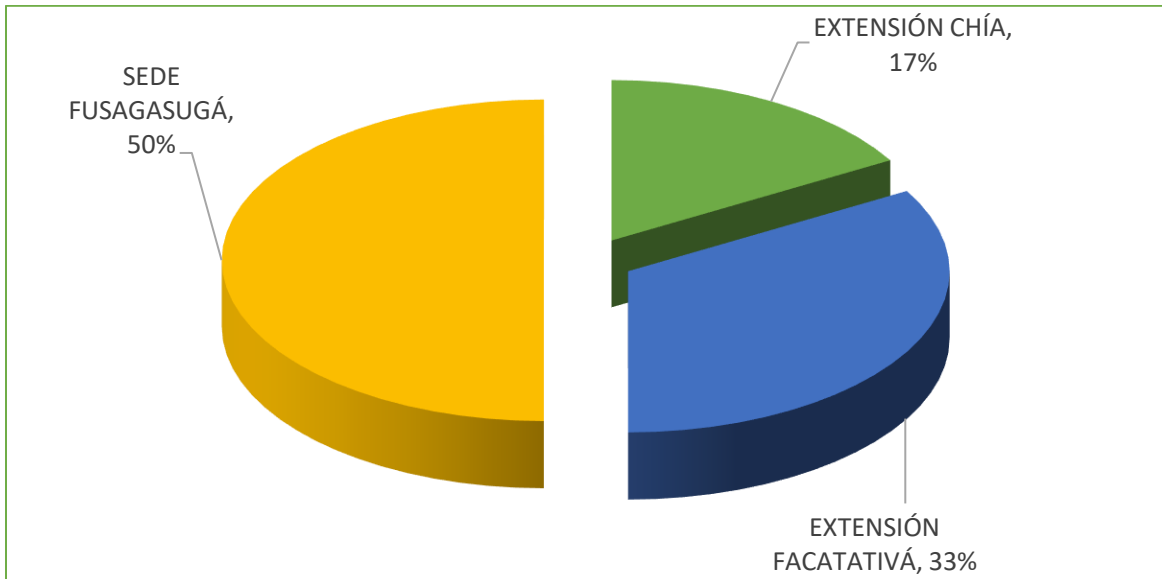


Gráfico 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	EXTENSIÓN CHÍA	EXTENSIÓN FACATATIVÁ	SEDE FUSAGASUGÁ	TOTAL GENERAL
RECONOCIMIENTO POR LA GESTION DE UN FUNCIONARIO		2	2	4
RECONOCIMIENTO DESEMPEÑO DOCENTE	1			1
RECONOCIMIENTO GESTION ADMISIONES Y REGISTRO			1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>17%</b>	<b>33%</b>	<b>50%</b>	

Tabla 9

felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 6 felicitaciones realizadas por medio del formulario online, correspondientes a la Sede Fusagasugá, Extensión Chía y Facatativá

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 18 de 41  
con porcentajes de 50%, 17% y 33% respectivamente. Resaltando el reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios y docentes de estas sedes.

Como recomendación, la comunidad en general reconoce el buen trato, disposición, la oportunidad y solución por parte de los funcionarios de las diferentes dependencias, también la importancia del buen servicio que se ofrece en la institución.

Es importante mencionar que la disminución de las felicitaciones fue notable en comparación con el periodo inmediatamente anterior. Esto debido a que los buzones de sugerencias y felicitaciones no han sido usados por la comunidad universitaria debido a que se mantiene la virtualidad.

### 3.6. PETICIONES DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
REGISTRO DE MATRICULA	15	7%	7%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	11	5%	13%
LIQUIDACION DE MATRICULA	10	5%	18%
REINGRESO	7	3%	21%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	6	3%	24%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	6	3%	27%
CERTIFICACION LABORAL	5	2%	29%
SOLICITUD CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	4	2%	31%
ACTUALIZACION DATOS PERSONALES	4	2%	33%
VERIFICACION ACADEMICA Y DE TITULOS	4	2%	35%
RECIBO DERECHOS DE GRADO	3	1%	37%
TRAMITE REINGRESO	3	1%	38%
TRAMITE CERTIFICADO LABORAL	3	1%	40%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	3	1%	41%
PROCESO DE GRADOS	3	1%	42%
DESCARGAR RECIBO DE MATRICULA	3	1%	44%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	3	1%	45%
LIQUIDACION DE MATRICULA ICETEX	3	1%	47%
TRAMITE CONSTANCIA DE ESTUDIO	3	1%	48%
VALIDACIÓN PAGO DE MATRICULA	3	1%	50%
PAGO DERECHOS DE GRADO	3	1%	51%
CONSULTA DE HORARIOS ESTUDIANTILES	2	1%	52%
AUTORIZACION DE DATOS PERSONALES	2	1%	53%
CLARIDAD BENEFICIO MATRICULA CERO	2	1%	54%
CONSULTA REPOSITORIO TRABAJO DE GRADO	2	1%	55%

18



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 19 de 41

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
CONFIRMACION PAGO PSE	2	1%	56%
DEVOLUCION DE MATRICULA	2	1%	57%
ACLARACION BENEFICIO MATRICULA	2	1%	58%
DILIGENCIAMIENTO ENCUESTA GRADUADO	2	1%	59%
CEREMONIA GRADO CHIA	2	1%	60%
PLAZO PAGO DE MATRICULA	2	1%	61%
SOLICITUD SEMESTRE AVANZADO	1	0.5%	61%
SOLICITUD CERTIFICACIÓN TRIBUTARIA	1	0.5%	62%
RECUPERAR O VALIDAR MATERIAS	1	0.5%	62%
ESTADO DE ESTUDIANTE	1	0.5%	63%
SOLICITUD DE DATOS PERSONALES	1	0.5%	63%
ESTADO USUARIO PLATAFORMA	1	0.5%	64%
REASIGNACION PUNTAJE DOCENTE	1	0.5%	64%
FECHA PAGO MATRICULA	1	0.5%	65%
REVISIÓN CALIFICACIONES	1	0.5%	65%
FECHAS DE GRADOS	1	0.5%	66%
ACUERDO BAJO RENDIMIENTO	1	0.5%	66%
FECHAS DE LIQUIDACION Y PAGO MONITORIAS	1	0.5%	67%
SOLICITUD HISTORIAL CALIFICACION DOCENTE	1	0.5%	67%
FECHAS INGRESO PREGRADO	1	0.5%	68%
TRAMITE CANCELACION DE SEMESTRE	1	0.5%	68%
FECHAS REGISTRO MATERIAS	1	0.5%	69%
RECLAMAR CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	0.5%	69%
INCONFORMIDAD OFICIO PRESENTACION PRACTICAS	1	0.5%	70%
ACTIVACIÓN PAGO POR PSE	1	0.5%	70%
INCONVENIENTE PAGO DE MATRICULA	1	0.5%	71%
SOLICITUD APLAZAR SEMESTRE	1	0.5%	71%
INFORMACIÓN DEUDA CON LA UNIVERSIDAD	1	0.5%	72%
ACTUALIZACIÓN DIAN	1	0.5%	72%
INFORMACION FRACCIONAMIENTO	1	0.5%	73%
SOLICITUD DE ADICION DE MATERIAS	1	0.5%	73%
INFORMACION HOMOLOGACIÓN	1	0.5%	74%
SOLICITUD DE INFORMACION FINANCIERA	1	0.5%	74%
INFORMACION HORARIOS DE ATENCIÓN	1	0.5%	75%
SOLICITUD INFORMACION HOJA DE VIDA	1	0.5%	75%
INFORMACIÓN OPCION DE GRADO	1	0.5%	76%
TRAMITE ADICION DE MATERIAS	1	0.5%	76%
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	1	0.5%	77%
TRAMITE CERTIFICADO DE NOTAS	1	0.5%	77%
INFORMACION SALARIAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVOS	1	0.5%	78%
CERTIFICADO DE NOTAS	1	0.5%	78%

-(SEDE FUSAGASUGA) -

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
INFORMACION VACACIONES FUNCIONARIOS	1	0.5%	79%
RECONOCIMIENTO PUNTAJE DOCENTE	1	0.5%	79%
INICIO CLASES SEMESTRE AVANZADO	1	0.5%	80%
DEVOLUCION ICETEX	1	0.5%	80%
INQUIETUD PAGO SEGURO ESTUDIANTIL	1	0.5%	80%
RENOVACION CREDITO ICETEX	1	0.5%	81%
ACCIONES DE REINCORPORACIÓN	1	0.5%	81%
REVISIÓN DOCUMENTOS DE MATRICULA	1	0.5%	82%
CRONOGRAMA DE ENTREGA DE DIPLOMA	1	0.5%	82%
SOLICITUD CERTIFICACION PASANTIAS	1	0.5%	83%
LIQUIDACION SEMESTRE AVANZADO	1	0.5%	83%
ACCESO CORREO ELECTRONICO	1	0.5%	84%
CERTIFICACION CAPACITACION	1	0.5%	84%
CORRECCION DE DATOS PERSONALES	1	0.5%	85%
ACCESO ACADEMICO ESTUDIANTE	1	0.5%	85%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	1	0.5%	86%
CERTIFICACION CONTRATO	1	0.5%	86%
SOLICITUD DE CONVENIOS	1	0.5%	87%
TRAMITE TRATAMIENTO DE DATOS	1	0.5%	87%
ASISTENCIA INDUCCION	1	0.5%	88%
TRAMITE PARA CARGAR DOCUMENTOS DE MATRICULA	1	0.5%	88%
SOLICITUD DE PENSUM	1	0.5%	89%
CAMBIO DE JORNADA	1	0.5%	89%
SOLICITUD ICONO ENCUESTA INSTITUCIONAL	1	0.5%	90%
DESCUENTO MATRICULA POSGRADO	1	0.5%	90%
SOLICITUD PAGO DERECHOS DE GRADO	1	0.5%	91%
CONSULTA PROCESO DE GRADO	1	0.5%	91%
SOLICITUD VINCULACION ARL PRACTICAS	1	0.5%	92%
CONVENIO PRACTICAS	1	0.5%	92%
TRAMITE CANCELACION DE MATERIAS	1	0.5%	93%
PROCESO DE INDUCCIÓN	1	0.5%	93%
TRAMITE CARGUE DOCUMENTOS	1	0.5%	94%
PROCESO DE INSCRIPCION	1	0.5%	94%
ENTREGA DIPLOMA GRADO	1	0.5%	95%
PROCESOS DE MATRICULA	1	0.5%	95%
TRAMITE PARA APLAZAR SEMESTRE	1	0.5%	96%
AUTORIZACION PAGO MATRICULA	1	0.5%	96%
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN	1	0.5%	97%
TRAMITE VALIDACIÓN DE MATERIAS	1	0.5%	97%
PAGO MATRICULA II PA/2020	1	0.5%	98%
VALIDACIÓN PAGO CURSO PROFUNDIZACIÓN	1	0.5%	98%
PAGO TOTAL FRACCIONAMIENTO	1	0.5%	99%

-(SEDE FUSAGASUGA) –

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
PLAZO ESTUDIANTES CONVENIO	1	0.5%	99%
MATRICULA IIPA2020	1	0.5%	100%
OPCIONES DE GRADO	1	0.5%	100%
Total general	205	100%	200%

Tabla 10

peticiones de información

El comportamiento en cuanto a peticiones de información arrojo como resultado 205 requerimientos en materia de: información opción de grado, tramite adición de materias, información programas académicos, Procedimiento para solicitud del certificado de notas, información salarial docente y administrativos, procedimiento de solicitud para certificado de notas, información vacaciones funcionarios, reconocimiento puntaje docente, inicio clases semestre avanzado, devolución icetex, inquietud pago seguro estudiantil. Entre otros.

Por Consiguiente, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC 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 de llamadas telefónicas mediante el 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, y recalcar la importancia del Agente virtual, en Sede, Seccionales y Extensiones, para efectuar respuestas en tiempo real.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
PETICION DE INFORMACION	10	4	191	205
DERECHO DE PETICION	33	2	79	114
RECLAMO	7	3	81	91
FELICITACION	1		5	6
SUGERENCIA			4	4
QUEJA			3	3
DENUNCIA		1	1	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>364</b>	<b>425</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>12%</b>	<b>2%</b>	<b>86%</b>	



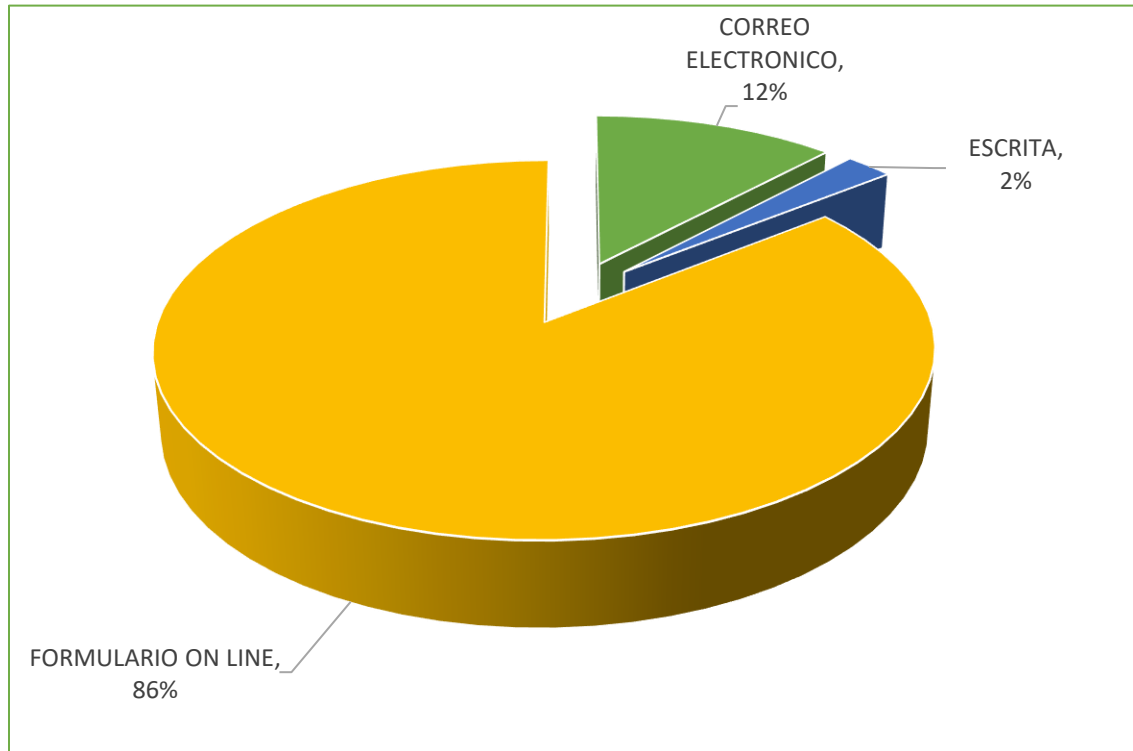


Gráfico 4

solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 3er. Trimestre 2020 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 86%, 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.

Seguido el correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) cuenta con un porcentaje de usabilidad del 12%, dado que es uno de los canales de comunicación dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general puedan manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **23** de **41**

El medio escrito siendo los medios presenciales (buzones físicos, personal y escrito) los de menor uso, con sólo un 2%. Como se ha informado anteriormente, el uso de los buzones se concentraba en la Sedes Seccionales y Extensiones. sin embargo, dado el cierre de los campus ante las condiciones de salud pública, su uso se limitó a los meses del último trimestre 2019.

Como complemento de la información relacionada con los canales de atención, es importante aclarar que el Agente virtual en los últimos meses atendió un alto número de solicitudes, en razón a que, se continuo con la virtualidad, promoviendo el posicionamiento del espacio virtual de asesoría quienes le brindaron una mayor atención en tiempo real al ciudadano.

## 5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADAS

### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2020 Fecha Final: 30-09-2020

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DENUNCIA	2	0,7%	0	0,0%	2
DERECHO DE PETICION	111	10,8%	3	3,3%	114
FELICITACION	6	51,1%	0	3,7%	6
PETICION DE INFORMACION	191	13,8%	14	2,0%	205
QUEJA	3	6,2%	0	0,2%	3
RECLAMO	91	4,3%	0	0,3%	91
SUGERENCIA	4	3,7%	0	0,0%	4
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>408</b>	<b>96%</b>	<b>17</b>	<b>4%</b>	<b>425</b>

Tabla 12

Resumen PQRSyD a tiempo y con ampliación de términos

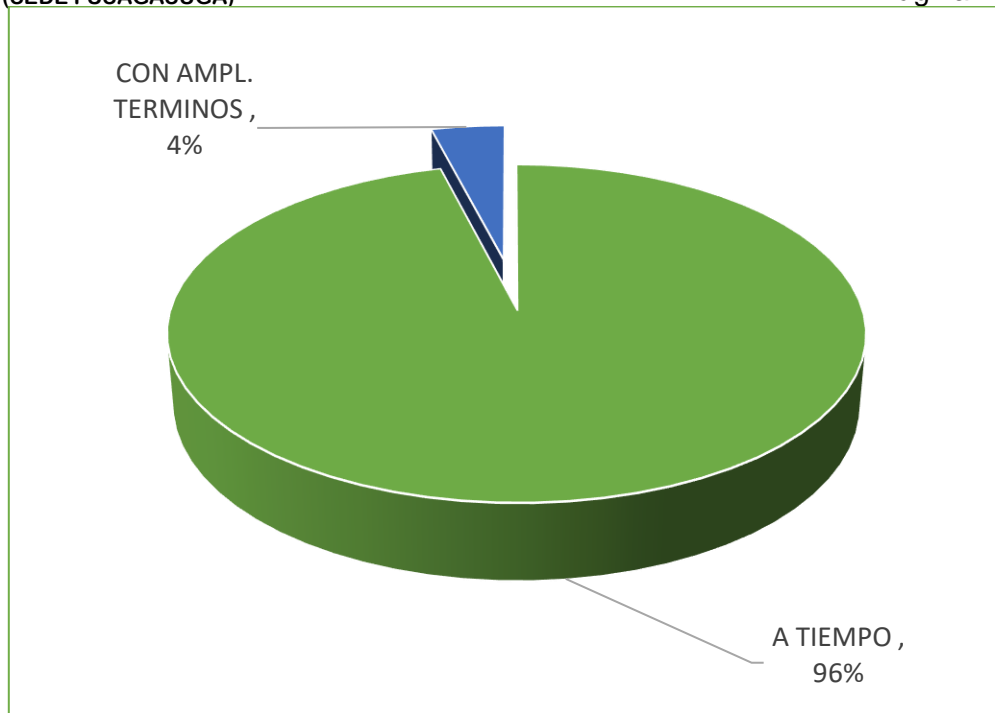


Gráfico 5 PQRSFYD Direccionadas

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), El aplicativo SAIC – Servicio de Atención e información al Ciudadano parametrizo el sistema con 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.

En este sentido, para el tercer trimestre de 2020, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, denuncias y felicitaciones) el 96% corresponde a 408 solicitudes que fueron resueltas a tiempo por los funcionarios competentes. el restante 4% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requiere realizar una búsqueda manual de documentos físicos históricamente, como también que la información se debe construir con otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **25** de **41**

Es de recalcar que durante el presente año, *debido a la coyuntura por la pandemia Covid-19 y atención a los lineamientos emitidos por el Gobierno Nacional, para atender las peticiones, específicamente lo señalado en el Artículo 5 del Decreto Legislativo No. 491 de 2020 del Ministerio de Justicia y del Derecho, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, el Presidente de la República, (...)*

*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

*Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.*

En este sentido, como puede observarse en cada uno de los informes trimestrales, el promedio de tiempo de respuesta, supera los días exigidos en la Ley 1755 de 2015.

25

## 6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	19	4%
CERRADA	406	96%
TOTAL	425	100%

Tabla 13 Resumen Abiertas y cerradas

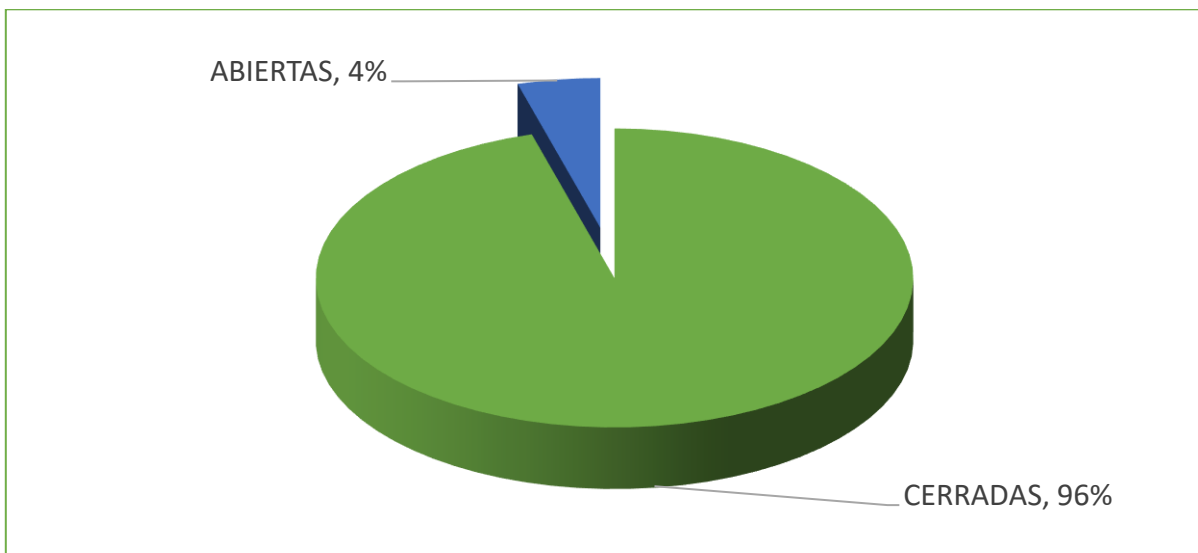


Gráfico 6 PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de 30 de septiembre de 2020, se ha dado trámite y respuesta al 96% del total de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose aún en trámite 19 PQRSFyD, correspondientes al 4%.

Por consiguiente, el 96% de las respuestas fueron enviadas al peticionario por medio del Sistema de Atención e Información al Ciudadano y correo electrónico de la Oficina de

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 27 de 41  
Servicio de Atención al Ciudadano dada la información suministrada por el peticionario del medio por el cual requerían ser notificados.

El 4% 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.

## 7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	7
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	6
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	134
GESTIÓN DOCUMENTAL	95
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	84
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	35
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	253
GESTIÓN GRADUADOS	2
GESTIÓN FINANCIERA	175
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	1
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	87
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	20
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	16
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	160
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	19

Tabla 14

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 funcionario

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **28** de **41**  
 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 recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas se ha conseguido atender en tiempo en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución, por tanto, para el 3er trimestre 2020 se generaron 1.094 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Formación y Aprendizaje 23%, Gestión Financiera 16% y Gestión Sistemas y Tecnología 15%.

## 8. REPORTE DE CALIFICACION

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2020 Fecha Final: 30-09-2020

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	115	81%
NO SE CUMPLE	27	19%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>

*Tabla 15*

*Resumen Calificación*

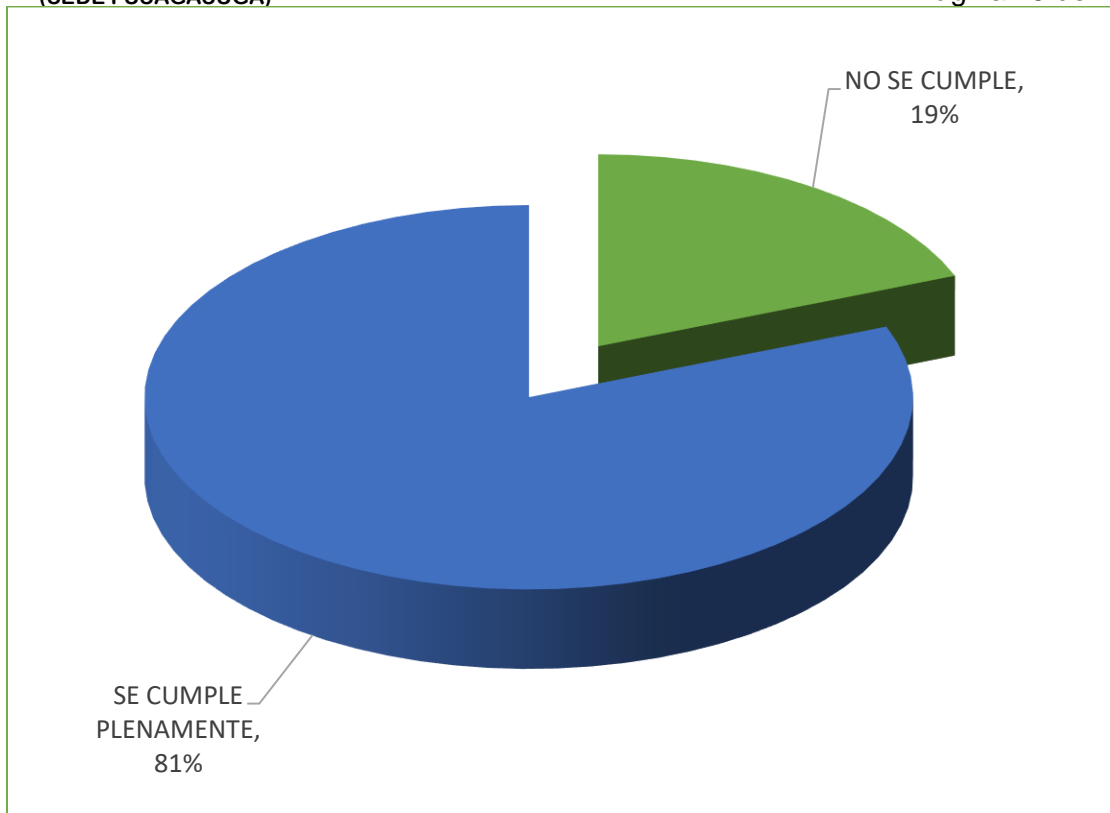


Gráfico 7 PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 16, una participación de 162 usuarios correspondiente al 38% del total de las PQRSFYD del 3er trimestre 2020, siendo una muestra representativa en la realización de la calificación a la gestión realizada por el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano.

El 81% de los usuarios califico que se cumple plenamente con la gestión realizada por ésta área y se encuentran satisfechos como también manifiestan que las respuestas dadas cumplen con las expectativas que tenían en las solicitudes radicadas y el restante 19% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con relación a las respuestas dadas por la institución, también se evidencia el desconocimiento en los tiempos de respuesta de las peticiones con relación a la ley.



-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **30** de **41**  
Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con lo establecido en las normas externas e interna para emitir respuesta a una petición.

### **8.1 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](http://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 julio al 30 de septiembre del 2020, con una participación de 20 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?**

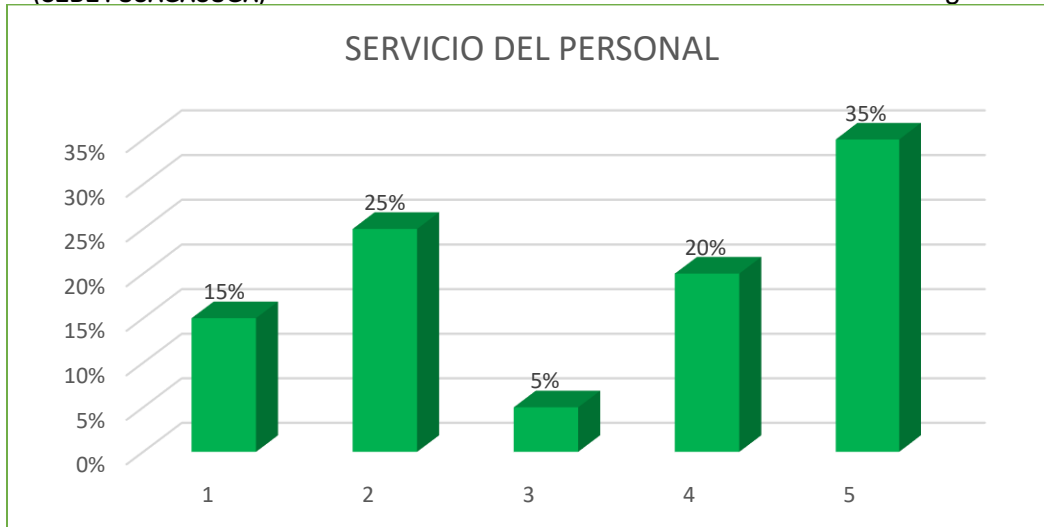


Gráfico 8 Servicio Personal

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 55% de los usuarios satisfechos con la atención, 5 % califica normal y un 40% 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.

Cabe mencionar que, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano centra sus esfuerzos en crear una cultura de mejoramiento en la prestación del servicio, fundamentándose en la eficiente atención al usuario, entendiéndose este como la ciudadanía en general, los estudiantes, docentes, empleados y funcionarios que interactúan en nuestra comunidad, trabajando para lograr la satisfacción de los mismos con los servicios ofrecidos.

**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:**

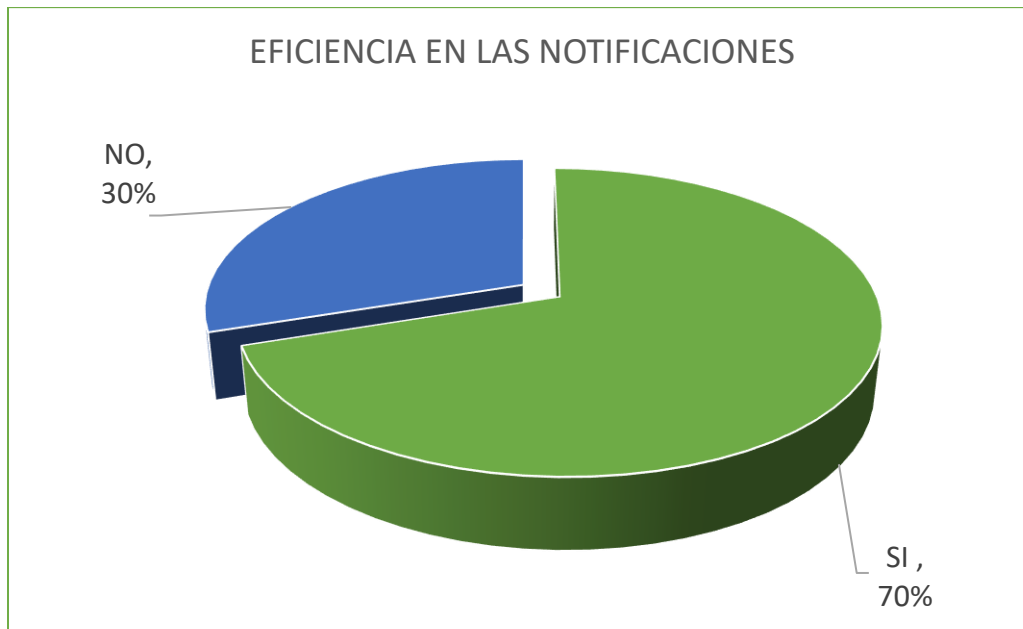


Gráfico 9 Eficiencias notificaciones

De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que el 70% de los participantes califican que recibieron oportunamente la notificación al trámite de su solicitud, sin embargo, el 30% 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?**

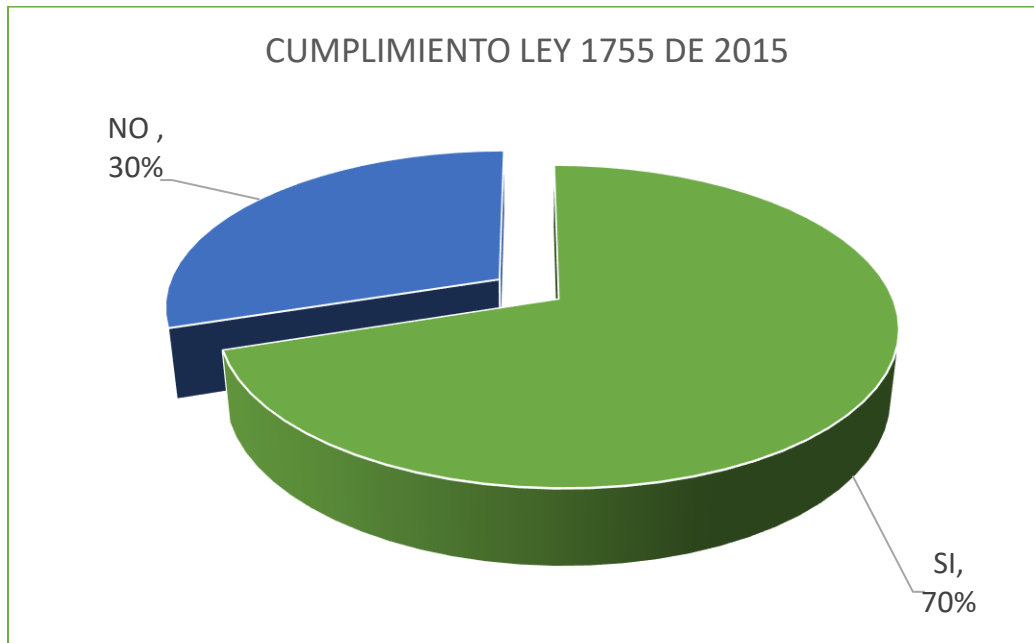


Gráfico 10 Cumplimiento términos

Se observa en la anterior gráfica que del total de los participantes un porcentaje del 70% 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,

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **34** de **41**  
 permite identificar la trazabilidad de los direccionamientos que se hagan con respecto a la petición.

Por el contrario, el 30% califica que no se cumple con los términos de ley, esto es debido a la emergencia sanitaria, y que según Decreto 491 de 2020. *“mientras superamos esta Emergencia se amplió el tiempo que tienen las entidades para atender las peticiones de documentos e información pública que pasa de 10 días a 20 días y las peticiones mediante las cuales se elevan consultas (conceptos) pasan de 30 a 35 días.”*

*Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:*

**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?**

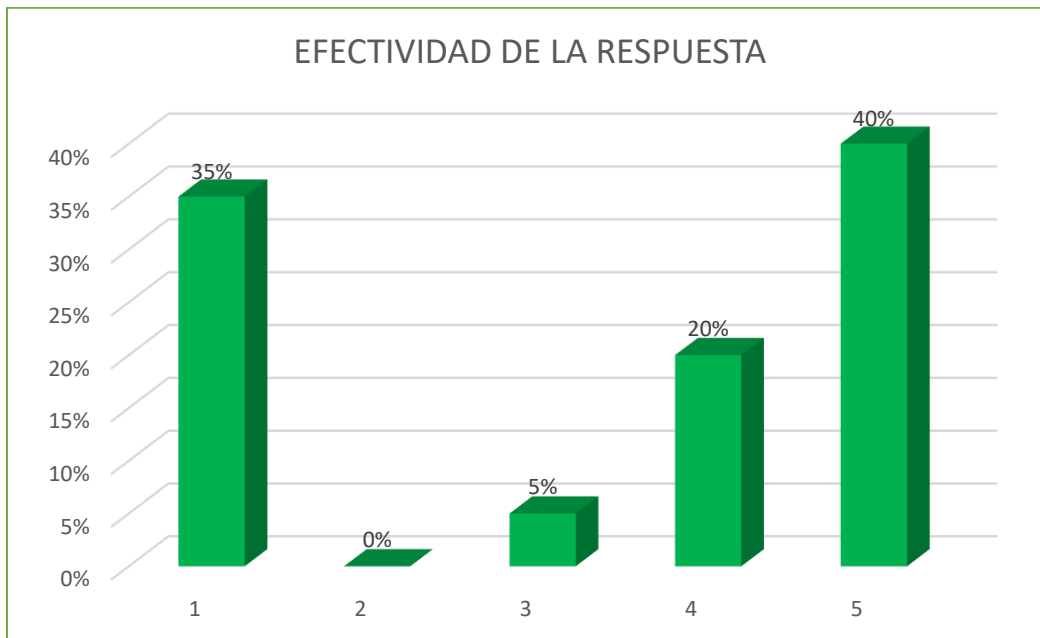


Gráfico 11 Efectividad de la Respuesta

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 35 de 41

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 60% de los usuarios satisfechos, 5 % 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 y los procedimientos donde se tienen establecido.

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

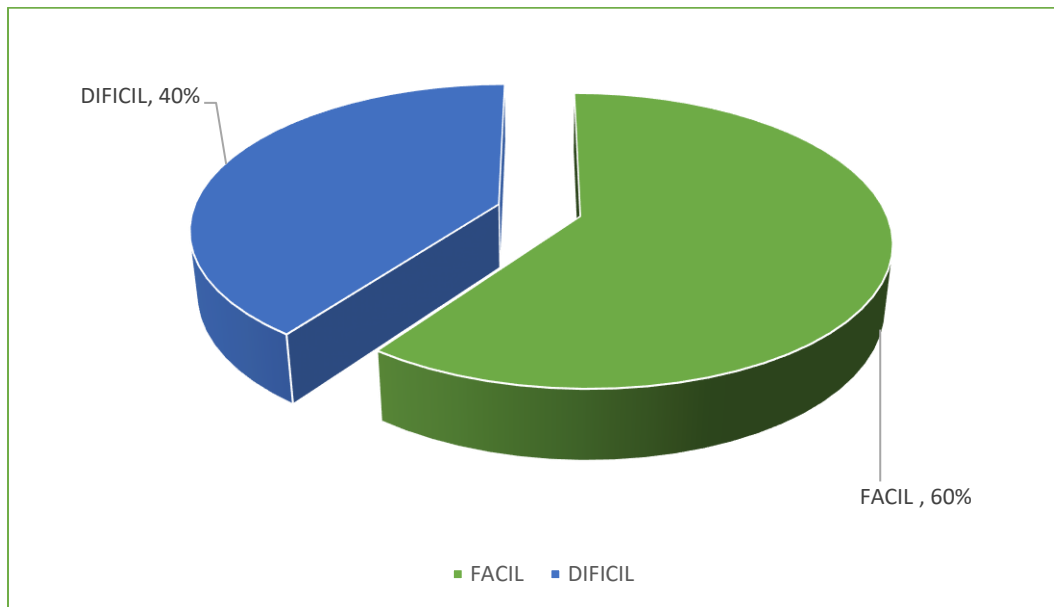


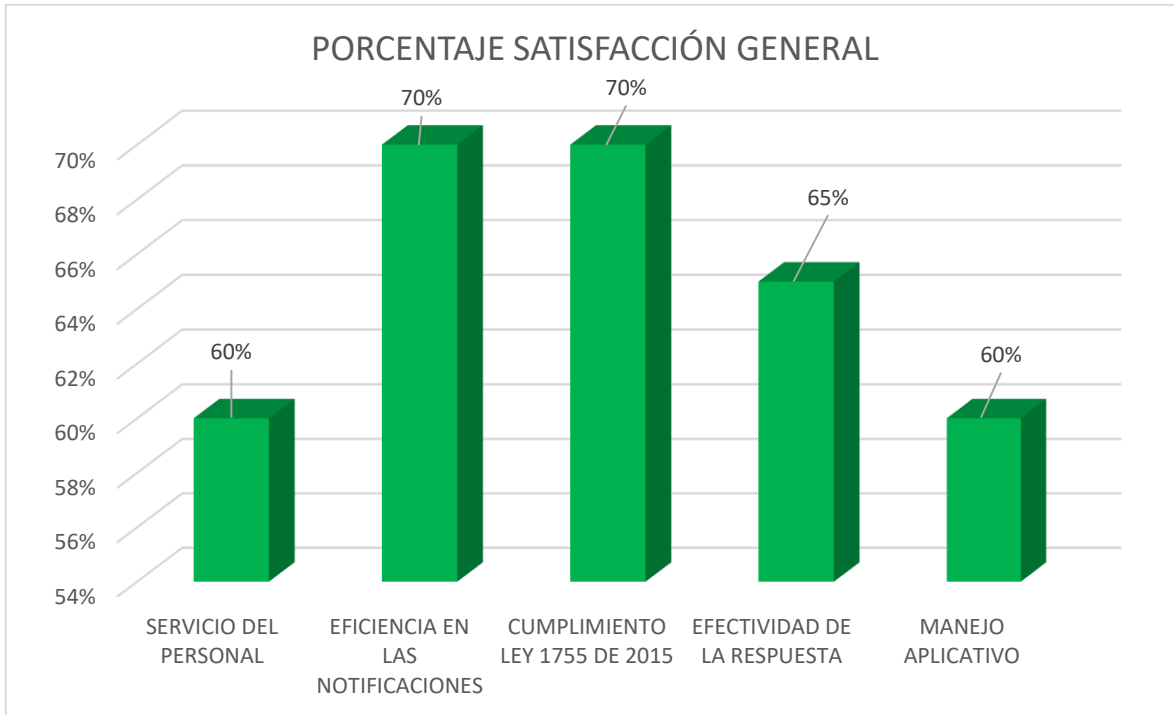
Gráfico 12 Manejo Aplicativo

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 60% de satisfacción en el acceso del formulario on line y un 40% presento dificultad.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 36 de 41

Es importante recalcar que la Universidad de Cundinamarca en su link de atención al ciudadano cuenta con un video tutorial del manejo del aplicativo que permite orientar el proceso en forma detallada, clara y precisa para realizar la PQRSFYD.



*Gráfico 13 Satisfacción General*

En la grafica anterior se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el tercer 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.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 37 de 41

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.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el tercer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD aumentó con respecto al segundo trimestre, lo cual podría haberse presentado por dos situaciones: I) Por la coyuntura dada por pandemia- Covid19, dado que se utiliza con mayor frecuencia las herramientas tecnológicas para hacer sus requerimientos y II) Porque durante el periodo de inicio de semestre se aumenta el número de PQRSFYD debido a la inscripción de materias, liquidación de recibos de pago, Entre otras. Así mismo es importante señalar que para el presente trimestre los estudiantes son los que hacen mayor uso de las herramientas tecnológicas (Aplicativo SAIC, Formulario online, Correos institucionales) destinados para resolver sus inquietudes.

Por otra parte, con el fin de prestar un mejor servicio a la comunidad universitaria y Ciudadanía en general, se han realizado acciones de mejora entre las cuales se encuentra la adquisición de una nueva herramienta propia que nos permite garantizar la comunicación con los usuarios y la respuesta en tiempo real por los asesores de Sede, Seccionales y Extensiones que son los funcionarios que atienden en chat (Agente Virtual)

Así mismo, es importante señalar que, mediante trabajo conjunto entre la Dirección de Talento Humano, se ha venido adelantando jornadas de capacitación y sensibilización en buenas prácticas de inclusión, Atención al usuario interno y externo, Atención población preferencial dirigidas a los administrativos, Docentes, y personal de ventanilla que tienen a su cargo atención al ciudadano.

Finalmente, se destaca el compromiso y la responsabilidad que han asumido las Dependencias de cada una de la Sede, Seccionales y Extensiones al hacer posible el cumplimiento a los requerimientos que hace la comunidad universitaria y el ciudadano, y la responsabilidad de interactuar por las diferentes herramientas virtuales y responder solicitudes en tiempo real durante este tiempo de pandemia-Covid -19.



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.

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