

## INFORME DE GESTIÓN CUARTO 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 octubre al 31 de diciembre 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 .....	9
periodo 01 de octubre al 31 de diciembre del 2020.....	9
3.1. Quejas y Reclamos .....	11
3.2. Sugerencias .....	12
3.3. Derechos de peticion.....	13
3.4. Denuncias .....	14
3.5. Felicitaciones.....	15
3.6. Peticiones de información .....	16
4. Solicitudes por tipo de radicación .....	17
5. Reporte de PQRSFYD direccionadas .....	19
6. Reporte PQRSFYD abiertas y cerradas.....	22
7. Reporte de notificaciones .....	23
8. Reporte de calificacion.....	24
9. Conclusiones y Recomendaciones .....	34

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.....	11
Tabla 7	Sugerencias .....	12
Tabla 8	Derechos de Petición .....	13
Tabla 9	Denuncias .....	14
Tabla 10	Felicitaciones.....	15
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.....	22
Tabla 15	Resumen Notificaciones.....	23
Tabla 16	Resumen Calificación.....	24

#### **Lista de Gráficos**

Gráfico 1	Porcentaje solicitudes recibidas .....	3
Gráfico 2	porcentaje solicitudes clase asunto.....	9
Gráfico 3	Felicitaciones .....	15
Gráfico 4	solicitudes tipo de Radicación .....	18
Gráfico 5	PQRSFYD Direccionadas.....	20
Gráfico 6	PQRSFYD Abiertas y Cerradas.....	22
Gráfico 7	PQRSFYD Calificación .....	25
Gráfico 8	confiabilidad del sistema SAIC.....	27
Gráfico 9	Cumplimiento de términos.....	28
Gráfico 10	Capacidad de Respueta .....	29
Gráfico 11	Accesibilidad .....	31
Gráfico 12	Infraestructura Adecuada.....	32
Gráfico 13	Satisfacción General .....	33

## 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 38

- **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

2

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 3 de 38  
Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la 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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	1	0.3%
DERECHO DE PETICION	82	26%
FELICITACION	114	37%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	81	26%
QUEJA	4	1%
RECLAMO	28	9%
SUGERENCIA	1	0.3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>311</b>	<b>100%</b>

Tabla 1

Solicitudes recibidas

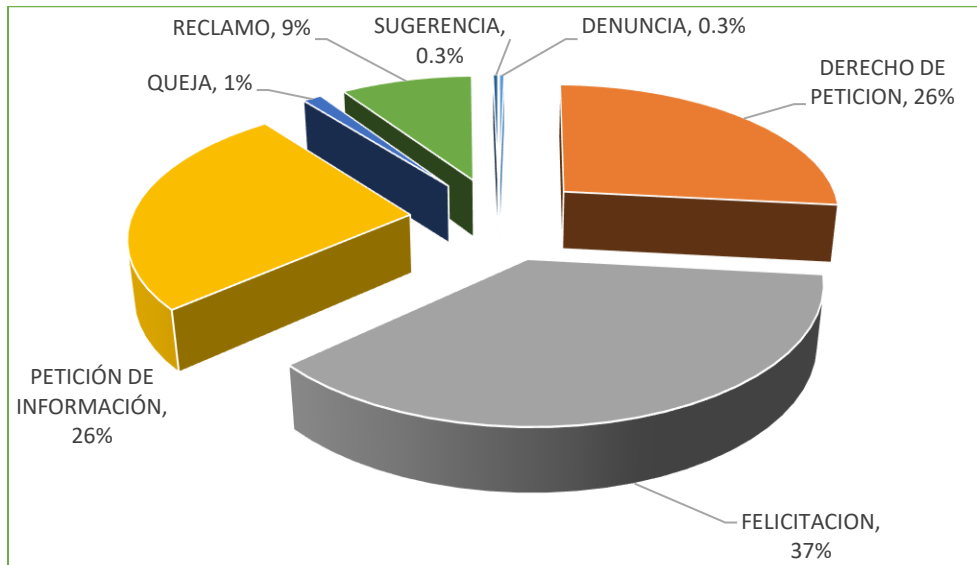


Gráfico 1

Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el 1 de octubre y el 31 de diciembre del 2020 se recibió un total de 311 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de

**Página 4 de 38**  
-(SEDE FUSAGASUGA) –  
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 Felicitaciones con un 37% correspondiente a 114, interpuestas en su totalidad a través del formulario online de la plataforma institucional/servicio de atención al Ciudadano.

Al hacer un análisis de las felicitaciones, se evidencia que hay ejemplos de buenas prácticas que merecen ser reconocidas en las áreas donde se presenta una mayor concentración de peticiones de otro tipo (quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información), por lo cual se deben potenciar estas conductas y reconocer el trabajo bien hecho, esfuerzo, dedicación y empatía de los funcionarios y dependencias felicitadas.

Seguido con un porcentaje del 26% se ubican los Derechos de Petición correspondiente a 82 requerimientos, reflejando preferencia por el mecanismo formulario online, seguido por el correo institucional y por último el medio escrito.

Ahora bien, los Derechos de Petición se presentaron en temas relacionados con Devoluciones de matrícula, reintegros, Proceso de selección, Pagos contractuales, Solicitud de documentos, Firmas de convenios, Solicitud de Traslados, Pago contrato, Revisión constancia de estudio, Procesos de admisión, cronograma trabajo de grado, pago contrato interinstitucional, derechos de grado, proceso de homologación, descuentos de nómina, entre otros. En este orden, los Derechos de Petición se enfocan en situaciones relacionadas en su mayoría por estudiantes, quienes presentan inconvenientes en época de pandemia Covid-19, especialmente con falta de claridad en los procesos anteriormente descritos.

Las Peticiones de Información representan un 26% con 81 solicitudes, al hacer un análisis a las solicitudes de información representan el mayor porcentaje en casos de: solicitud certificado de notas, solicitud de documentos, cargue documentos primer semestre, solicitud reingreso, formato tratamiento de datos, liquidación de matrícula. Es muy relevante

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 5 de 38

tener en cuenta que, durante el último trimestre del año, la Universidad recibió preguntas abiertas sobre temas variados para cualquier Oficina o proceso de la Universidad. Teniendo en cuenta la contingencia causada por la pandemia, Por ello se ve un amplio número de casos en admisiones y registro.

Seguido con un 9% representado en 28 reclamos se refieren especialmente a proceso de selección, comportamiento docente, calificaciones, devolución, entre otros.

Las quejas representadas en el 1% presentadas para el proceso de Formación y Aprendizaje se realizan a las Direcciones de programa en temas relacionados con: proceso de selección, comportamiento docente, calificaciones, devolución, entre otros.

Es de anotar que se recibieron para este periodo en la institución 1 denuncia, 1 sugerencia, correspondientes a 0.3%, respectivamente. Reflejando preferencia por el formulario online y correo institucional.

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

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 4r trimestre 2019 y 4r 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	4R TRIMESTRE 2019	4R TRIMESTRE 2020
PETICION DE INFORMACION	82	81
RECLAMO	40	28
DERECHO DE PETICION	56	82
SUGERENCIA	21	1
FELICITACION	156	114
QUEJA	9	4
DENUNCIA	3	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>367</b>	<b>311</b>

5



Al hacer un análisis, se puede evidenciar una disminución significativa del 15,25% en el 4r. Trimestre del 2020 esto en comparación con el 4r. Trimestre 2019. Donde se demuestra que en su mayoría en la reducción de Felicitaciones, sugerencias, Quejas, y Reclamos

Es muy relevante tener en cuenta que, durante el cuarto trimestre de 2020, dada la emergencia sanitaria causada por el Covid-19, la Universidad de Cundinamarca decidió mantener durante el segundo periodo académico 2020 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. Sin embargo, con el desarrollo de metodologías y esquemas de trabajo desde casa mediados por las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), a través de Microsoft TEAMS y el agente Virtual, la comunidad Universitaria interpuso sus solicitudes las cuales fueron resueltas en tiempo real a través de los diversos servicios prestados como estrategia MEDIT a un clic.

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

A continuación, se presenta tabla desglosada donde se identifica dentro de este trimestre cual ha sido el mes con mayor número de solicitudes interpuestas por la ciudadanía en el 4er trimestre 2020, donde se ve reflejado el incremento y disminución de las PQRSFYD

TIPO DE PETICIÓN /MES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA			1	1
DERECHO DE PETICION	29	31	22	82
FELICITACION	1	76	37	114
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	24	31	26	81
QUEJA		4		4
RECLAMO	6	13	9	28
SUGERENCIA		1		1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>60</b>	<b>156</b>	<b>95</b>	<b>311</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>19%</b>	<b>50%</b>	<b>31%</b>	

Tabla 3

Comportamiento mensual PQRSFYD

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 7 de 38

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 50% de las PQRSFyD fueron en su mayoría interpuestas y tramitadas en el mes de noviembre, en su mayoría felicitaciones resaltando la labor de administrativos y docentes de la institución, así como el reconocimiento por las labores realizadas en la infraestructura del campus Universitario.

Seguido con un porcentaje del 31% se ubica el mes de diciembre, donde se evidencia una notable incidencia en las Felicitaciones.

Por último, con un porcentaje de 19% se ubica el mes de octubre donde se presentaron más derechos de petición 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 4er 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.**

Una vez revisado el reporte que se generó de las peticiones de información interpuestas por los peticionarios solicitando acceso a la información para este trimestre; se encontró que todas las solicitudes de información se dio respuesta y se entregó los documentos respectivos dado que la información solicitada era de propiedad del ciudadano como son constancias, certificados de notas y laborales como también actas de grado, de igual manera los presupuestos y documentos de facultad fueron suministrados por las áreas correspondientes teniendo en cuenta el cumplimiento a la ley 1581 de 2012.

## 2. REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICIÓN DE INFORMACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO		10	1	34		7		52	17%	17%
OFICINA DE PRESUPUESTO		25		1				26	8%	25%
OFICINA DE COMPRAS		1	12					19	6%	31%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION		1	17					18	6%	37%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		5	6	2		3		16	5%	42%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA		1	2	10		2		15	5%	47%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		8		5	1	1		15	5%	52%
CENTROS DE COMPUTO			13					13	4%	56%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		2	5	3		2	1	13	4%	60%
OFICINA DE TESORERIA		4		7		1		12	4%	64%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			8	3				11	4%	68%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA		1	6	2		1		10	3%	71%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES			9					9	3%	74%
AULAS			7					7	2%	76%
RECTORIA			5					5	2%	77%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		1		1	2	1		5	2%	79%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA		2		3				5	2%	81%
CENTRO DE RECURSOS DEPORTIVOS			4					4	1%	82%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION		3				1		4	1%	83%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE		1	2	1				4	1%	85%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL		1		1		2		4	1%	86%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL		1				2		3	1%	87%
AUDITORIOS			3					3	1%	88%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	1		1				3	1%	89%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL			2					2	1%	89%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			2					2	1%	90%
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO				1		1		2	1%	91%
OFICINA DE CALIDAD			2					2	1%	91%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			1	1				2	1%	92%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA				2				2	1%	93%
APOYO ACADEMICO			1					1	0.3%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA CARTOGRAFIA		1						1	0.3%	93%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA			1					1	0.3%	94%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLITICAS		1						1	0.3%	94%
CENTRO DE RECURSOS EDUCATIVOS			1					1	0.3%	94%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN PROCESOS PEDAGOGICOS DEL ENTRENAMIENTO DEPORTIVO			1					1	0.3%	95%
DIRECCION DE INVESTIGACION		1						1	0.3%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA						1		1	0.3%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA		1						1	0.3%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA		1						1	0.3%	96%
DIRECCION DE POSGRADOS				1				1	0.3%	96%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN CIENCIAS AMBIENTALES				1				1	0.3%	96%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL			1					1	0.3%	97%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA						1		1	0.3%	97%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS						1		1	0.3%	97%
OFICINA DE GRADUADOS			1					1	0.3%	98%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA		1						1	0.3%	98%
RECHAZADAS		2	1	1	1	1		6	2%	100%
TOTAL GENERAL	1	82	114	81	4	28	1	311	100%	200%

Tabla 4

Reporte Por área

El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFYD fue la Oficina de Admisiones y Registro con 52 requerimientos correspondiente al 17%, abarcando temas como: Proceso de inscripciones para el IIPA/2021, Certificados de estudios y notas, Proceso de selección, presentación de pruebas, entre otros.

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, el cual fue realizado por medio virtual, lo cual implicó un alto número de dudas e inquietudes por parte de los aspirantes y sus padres respecto a la

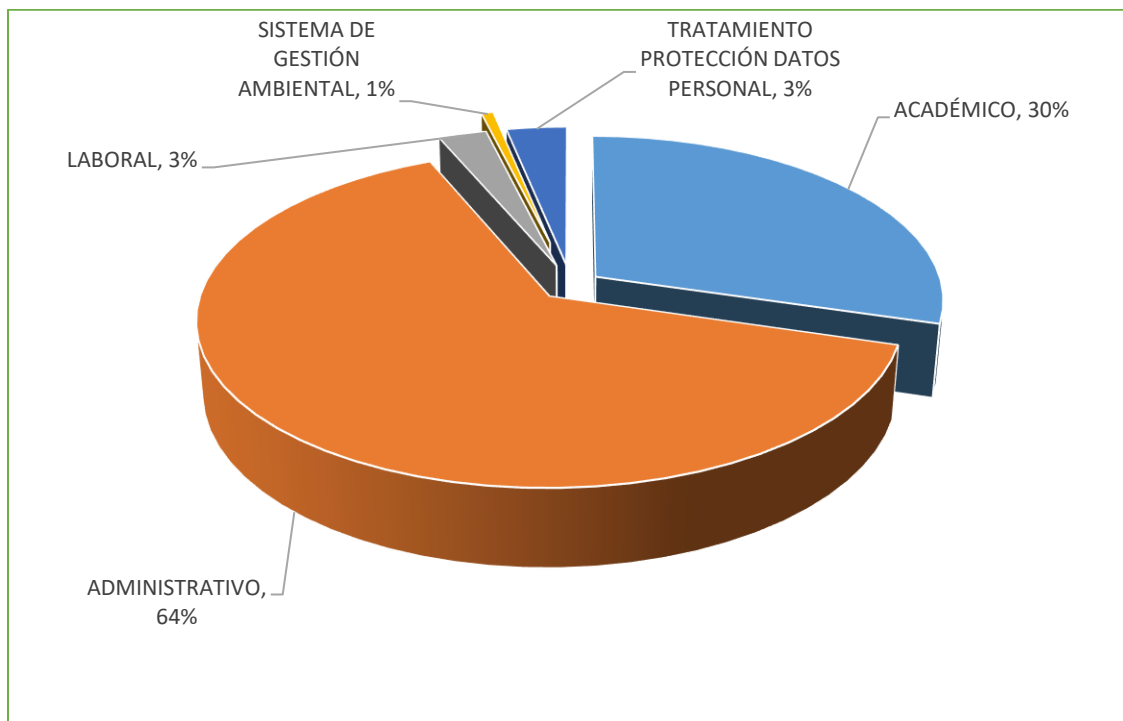
-(SEDE FUSAGASUGA) –  
modalidad en que se desarrollarían las entrevistas, e inclusive la posibilidad de aplicar nuevamente para el periodo 2021-2. Página **9** de **38**

En segundo lugar, se ubica la Oficina de presupuesto con 26 solicitudes correspondiente al 8%, relacionada con temas de: Devolución de dinero, pagos de contratos.

Seguido la Oficina de Compras, dio trámite y contesto 19 solicitudes instauradas a la institución, referente al tema de pagos de contratos y firmas de los mismos.

Es importante resaltar que los procesos de: Direcciones de Seccionales y Extensiones, Dirección Talento Humano, Dirección de Sistemas y Tecnología, Coordinaciones de programa; 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 OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020



*Gráfico 2 porcentaje solicitudes clase asunto*

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 10 de 38  
De acuerdo a la gráfica anterior se desglosa a continuación tabla por tipo de PQRSFYD y clase de asunto.

TIPO DE PETICION / ASUNTO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
DENUNCIA		1				1
DERECHO DE PETICION	30	46	5		1	82
FELICITACION	2	109	1	2		114
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	43	28	2		8	81
QUEJA	4					4
RECLAMO	13	14			1	28
SUGERENCIA		1				1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>92</b>	<b>199</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>311</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>30%</b>	<b>64%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>3%</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 199 requerimientos equivalente al 64% del total de las PQRSFyD instauradas a la institución, relacionadas de la siguiente manera de mayor a menor: Felicitaciones 109, Derecho de Petición 46, Peticiones de Información 28, Reclamo 14, Sugerencia 1 y Denuncia 1. Cabe anotar que están relacionados con temas de información de productos y/o servicios ofertados por la Universidad.

Seguido se ubica el asunto ACADEMICO con un comportamiento del 30%, mostrando relevancia en 43 Peticiones de información, 30 derechos de petición, 13 Reclamos, 4 quejas, 2 felicitaciones, concernientes a: solicitud certificado de notas, solicitud de documentos, cargue documentos primer semestre, solicitud reingreso, liquidación de matrícula. etc.

El resultado de los asuntos LABORALES muestra que el 3% de los requerimientos equivale a 8 solicitudes, con 5 Derechos de petición 2 Peticiones de información, y 1 Felicitación, correspondientes a temas de: Asignación y reconocimiento puntaje, certificado laborales, relacionados con actividades en el marco de alguna vinculación con la Universidad, y felicitación resaltando el quehacer administrativo.

En el cuarto 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. 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.

Por último, pero no menos importante el SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL presento 2 felicitaciones recalando las actividades realizadas por dicho proceso en cuanto a lo ambiental, este nuevo asunto se implementó a partir de este trimestre.

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	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
PROCESO DE SELECCIÓN	7	22%	22%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	4	13%	34%
CALIFICACIONES	3	9%	44%
DEVOLUCION	2	6%	50%
PAGO INSCRIPCION	1	3%	53%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	3%	56%
ACCESO PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	3%	59%
ASESOR TRABAJO DE GRADO	1	3%	63%
MATRICULA CERO	1	3%	66%
CORRECCION DATOS PERSONALES	1	3%	69%
PAGO MATRICULA	1	3%	72%
SOLICITUD DE CERTIFICADO LABORAL	1	3%	75%
RESPUESTA A SOLICITUD ESCRITA	1	3%	78%
SOLICITUD DE CONSTANCIA	1	3%	81%
CARGUE DOCUMENTOS PRIMER SEMESTRE	1	3%	84%

-(SEDE FUSAGASUGA) –

VALIDACION DE MATERIAS	1	3%	88%
TRAMITE CONVENIO	1	3%	91%
INCONVENIENTE CONSULTA NOTAS	1	3%	94%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	3%	97%
INCONVENIENTE PRUEBA DE SELECCIÓN	1	3%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 6

Quejas y reclamos

Para este trimestre es de resaltar que se presentaron 4 reclamos interpuestas por la comunidad Universitaria que se relacionan Con Gestión Académica, en el cual los usuarios se quejan por comportamiento docente, donde manifiestan la forma como se dirige los docentes y el incumplimiento de los horarios establecidos para clases.

Para este trimestre el número de reclamos que se presentó fue de un total de 28 petición, correspondiente al 9%; donde el mayor número de reclamos para el período en consideración, se concentran en el factor principal de los proceso de selección debido a que los aspirantes presentaban inconvenientes al momento de realizar las entrevistas y diferentes pruebas por medio de la plataforma Microsoft TEAMS por donde fueron citados, o porque no presentaron las pruebas en las fechas establecidas por la institución, adquisición del pago de inscripción, problemas tecnológicos para el ingreso a la plataforma, dificultad para ingresar a tomar clases e inconformidad con puntaje obtenido en admisión por corrección de notas, ingreso de notas, Devolución de matrícula, problemas tecnológicos para el ingreso a la plataforma institucional y en general dificultades para realizar trámites directamente por la crisis de la pandemia.

### 3.2. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIA	CANTIDAD
AGILIDAD TRAMITES CONVENIOS	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>

Tabla

Sugerencias

En el marco del análisis en las sugerencias el comportamiento es el siguiente: 1 solicitud correspondientes a: Agilidad en el trámite de los convenios.

Cabe resaltar que la Universidad de Cundinamarca dando continuidad a diversas estrategias relacionadas con la Emergencia Sanitaria causada por el Covid-19, adopto:

-(SEDE FUSAGASUGA) –

1. La Alta Dirección de la Universidad de Cundinamarca y los directores de las extensiones y seccionales de la institución, la cual se encuentra presente en Facatativá, Soacha, Fusagasugá, Girardot, Ubaté, Zipaquirá, Chocontá y Chía, están gestionando ante el gobierno nacional, departamental y municipal, recursos financieros para otorgar la gratuidad en la matrícula para sus estudiantes, La cual fue otorgada para los estudiantes de pregrado de la Universidad de Cundinamarca.
2. Según comunicado 02 – el Consejo Académico manifiesta que las oficinas administrativas y académicas continuarán prestando su servicio y orientación a las necesidades de la comunidad universitaria utilizando las TIC; además, a través de las diferentes estrategias que se han instaurado para atender de manera oportuna y permanente los procesos y procedimientos definidos institucionalmente

### 3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
DEVOLUCION	25	30%	30%
REINGRESO	9	11%	41%
PROCESO DE SELECCIÓN	3	4%	45%
PAGO CONTRACTUALES	3	4%	49%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	4%	52%
FIRMA CONVENIO	2	2%	55%
SOLICITUD DE TRASLADO	2	2%	57%
PAGO CONTRATO	1	1%	59%
REVISION CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%	60%
PROCESOS DE ADMISION	1	1%	61%
CRONOGRAMA TRABAJO DE GRADO	1	1%	62%
PAGO CONTRATO INTERINSTITUCIONAL	1	1%	63%
DERECHOS DE GRADO	1	1%	65%
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN	1	1%	66%
DESCUENTOS DE NOMINA	1	1%	67%
REGISTRO DE MATERIAS	1	1%	68%
ACTUALIZACION DOCUMENTOS	1	1%	70%
SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO	1	1%	71%
ELIMINACION DE MATERIAS	1	1%	72%
ASIGNACION DE JURADO TG	1	1%	73%
COBRO CONTRATO	1	1%	74%
PROCESO DE ASIMILACIÓN	1	1%	76%
INCONVENIENTE PRUEBA DE SELECCIÓN	1	1%	77%
ASIGNACION PUNTAJE DOCENTE	1	1%	78%



-(SEDE FUSAGASUGA) –

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
LIQUIDACIÓN CONTRATO	1	1%	79%
PRUEBAS DE ADMISION	1	1%	80%
SOLICITUD CULMINACION CARRERA	1	1%	82%
BENEFICIO MATRICULA CERO	1	1%	83%
SEGUNDO EVALUADOR	1	1%	84%
CONTRATO DE SEGURIDAD	1	1%	85%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	1%	87%
CAMBIO DE HORARIO	1	1%	88%
SOLICITUD REINGRESO	1	1%	89%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	1	1%	90%
SOLICITUD FORMATO AUTORIZACION DE DATOS	1	1%	91%
MATRICULA CERO	1	1%	93%
SOLICITUD SEMESTRE AVANZADO	1	1%	94%
OBSERVACION EN GENERO EN TITULOS	1	1%	95%
USO DEL NOMBRE DE LA UDEC PARA FINES INDEBIDOS	1	1%	96%
OBSERVACION INVITACION	1	1%	98%
ACTUALIZACION DESCUENTO ELECTORAL	1	1%	99%
OBSERVACION INVITACION	1	1%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 7

Derechos de Petición

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 82 Derechos de Petición, correspondientes al 26% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, en temas concernientes a: devolución, reingreso, proceso de selección, pago contractuales, solicitud de documentos, firma convenio, solicitud de traslado, pago contrato, revisión constancia de estudio, procesos de admisión, cronograma trabajo de grado, pago contrato interinstitucional, derechos de grado, proceso de homologación, descuentos de nómina, Entre otros.

### 3.4. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIA	CANTIDAD
SOLICITUD DE INFORMACIÓN INFRAESTRUCTURA	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>

Tabla 8

Denuncias

Dentro del trimestre analizado se presentaron 1 denuncias relacionadas con: Información acerca de la infraestructura de la Universidad.

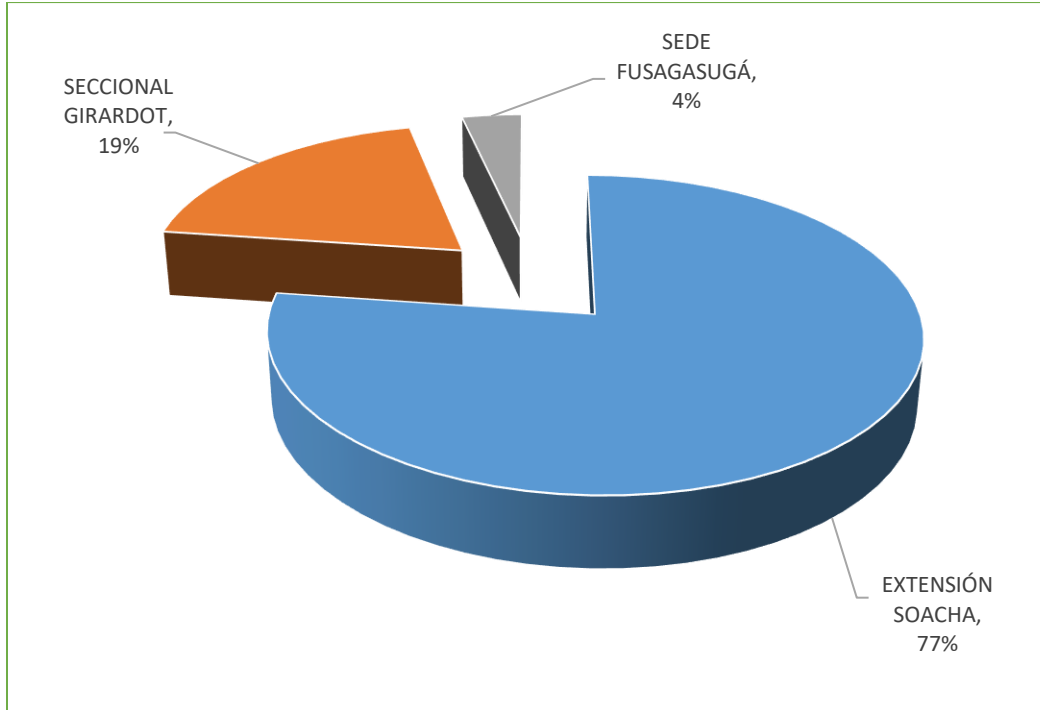


Gráfico 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	77	68%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION	37	32%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Tabla 9

felicitaciones

Dentro del análisis realizado se evidencia un total de 114 felicitaciones realizadas por medio del formulario online, correspondientes a la Sede Fusagasugá, Seccional Girardot y Soacha con porcentajes de 4%, 19% y 77% respectivamente. Resaltando el reconocimiento a la buena gestión de los funcionarios de estas sedes.

Como factor importante, 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.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 16 de 38

Es importante mencionar que el aumento de las felicitaciones fue notable en comparación con el periodo inmediatamente anterior. Esto debido a la finalización del año 2020 y la gestión realizada en esta vigencia.

### 3.6. PETICIONES DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	8	10%	10%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	7	9%	19%
CARGUE DOCUMENTOS PRIMER SEMESTRE	6	7%	26%
SOLICITUD REINGRESO	5	6%	32%
FORMATO TRATAMIENTO DE DATOS	5	6%	38%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	3	4%	42%
PROCESO DE SELECCIÓN	2	2%	44%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	2	2%	47%
SOLICITUD CONSTANCIA DE ESTUDIO	2	2%	49%
PAGO MATRICULA	2	2%	52%
SOLICITUD DE REINGRESO	2	2%	54%
PRESENTACION EXAMEN DE ADMISION	2	2%	57%
TRAMITE PROGRAMAS SOCIECONOMICOS	2	2%	59%
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	2	2%	62%
ACTUALIZACION DE DATOS PERSONALES	2	2%	64%
SOLICITUD DE CONSTANCIA	1	1%	65%
TRAMITE HOMOLOGACIÓN	1	1%	67%
SOLICITUD INFORMACION PRESUPUESTAL	1	1%	68%
PROCESO DE HOMOLOGACIÓN	1	1%	69%
TRASLADO HORARIO LABORAL	1	1%	70%
CORRECCION DATOS PERSONALES	1	1%	72%
OPCIONES DE TRABAJO DE GRADO POSGRADO	1	1%	73%
ENTREGA INCETIVOS JOVENES EN ACCIÓN	1	1%	74%
SOLICITUD SEGUNDO CALIFICADOR	1	1%	75%
PROCESOS ACADEMICOS	1	1%	77%
TRAMITE PRACTICA PROFESIONAL	1	1%	78%
PRORROGA PRACTICA ACADEMICA	1	1%	79%
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%	80%
VERIFICACION ACADEMICA Y DE TITULOS	1	1%	81%
CARGUE CERTIFICADO ELECTORAL	1	1%	83%
REVISION NOTAS	1	1%	84%
SOLICITUD ESCALA SALARIAL	1	1%	85%
ESTADO ACADEMICO	1	1%	86%
PAGO INSCRIPCION	1	1%	88%
CALIFICACIONES	1	1%	89%

16

-(SEDE FUSAGASUGA) –

TIPO: PETICIÓN DE INFORMACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD TRASLADO	1	1%	90%
INFORMACION PROGRAMAS ACADEMICOS	1	1%	91%
TRAMITE OPCION DE TRABAJO DE GRADO	1	1%	93%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	94%
AJUSTE FORMULARIO INSCRIPCION	1	1%	95%
SOLICITUD DE CERTIFICAD DE NOTAS	1	1%	96%
CONVENIO DE ASOCIACIÓN	1	1%	98%
SOLICITUD DE CERTIFICADO	1	1%	99%
REGISTRO DE MATERIAS	1	1%	100%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>	<b>200%</b>

Tabla 10

peticiones de información

El comportamiento en cuanto a peticiones de información arrojo como resultado 81 requerimientos en materia de: solicitud certificado de notas, solicitud de documentos, cargue documentos primer semestre, solicitud reingreso, formato tratamiento de datos, liquidación de matrícula, proceso de selección, Entre otros.

Por Consiguiente, es importante enfatizar en la estrategia MEDIT A UN CLIC y el Agente Virtual 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, también recalcar la importancia del Agente virtual, en Sede, Seccionales y Extensiones, para efectuar respuestas en tiempo real, y acompañamiento a los estudiantes, docentes, administrativos en el desarrollo de sus actividades.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICIÓN /MEDIO DE RADICACIÓN	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	1			1
DERECHO DE PETICION	35	5	42	82
FELICITACION			114	114
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	4		77	81
QUEJA	1		3	4

-(SEDE FUSAGASUGA) –

RECLAMO			28	28
SUGERENCIA			1	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>41</b>	<b>5</b>	<b>265</b>	<b>311</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>13%</b>	<b>2%</b>	<b>85%</b>	

Tabla 11

Resumen tipo de Radicación

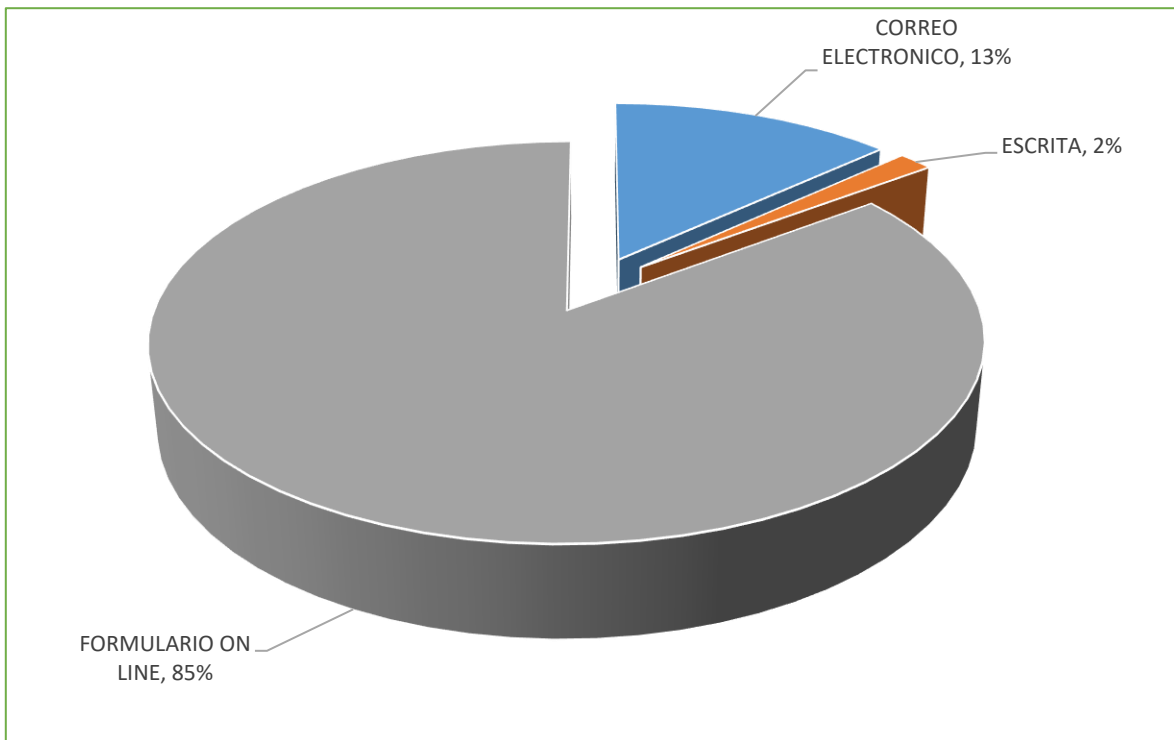


Gráfico 4

solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el 4er. Trimestre 2020 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje de usabilidad del 85%, 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 Reclamos, Queja, Felicitaciones.

Seguido el correo electrónico [quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co](mailto:quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co) cuenta con un porcentaje de usabilidad del 13%, dado que es uno de los canales de comunicación

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 19 de 38  
dispuestos para que la comunidad universitaria y ciudadanía en general puedan manifestarse y realizar PQRSFYD a nuestra Institución.

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 continuó 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 PQRSFYD DIRECCIONADAS

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2020 Fecha Final: 31-12-2020

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DENUNCIA	1	0%	0	0%	1
DERECHO DE PETICION	75	24%	7	2%	82
FELICITACION	114	37%	0	0%	114
PETICION DE INFORMACION	72	23%	9	3%	81
QUEJA	4	1%	0	0%	4
RECLAMO	26	8%	2	1%	28
SUGERENCIA	1	0%	0	0%	1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>293</b>	<b>94%</b>	<b>18</b>	<b>6%</b>	<b>311</b>

Tabla 12

Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos

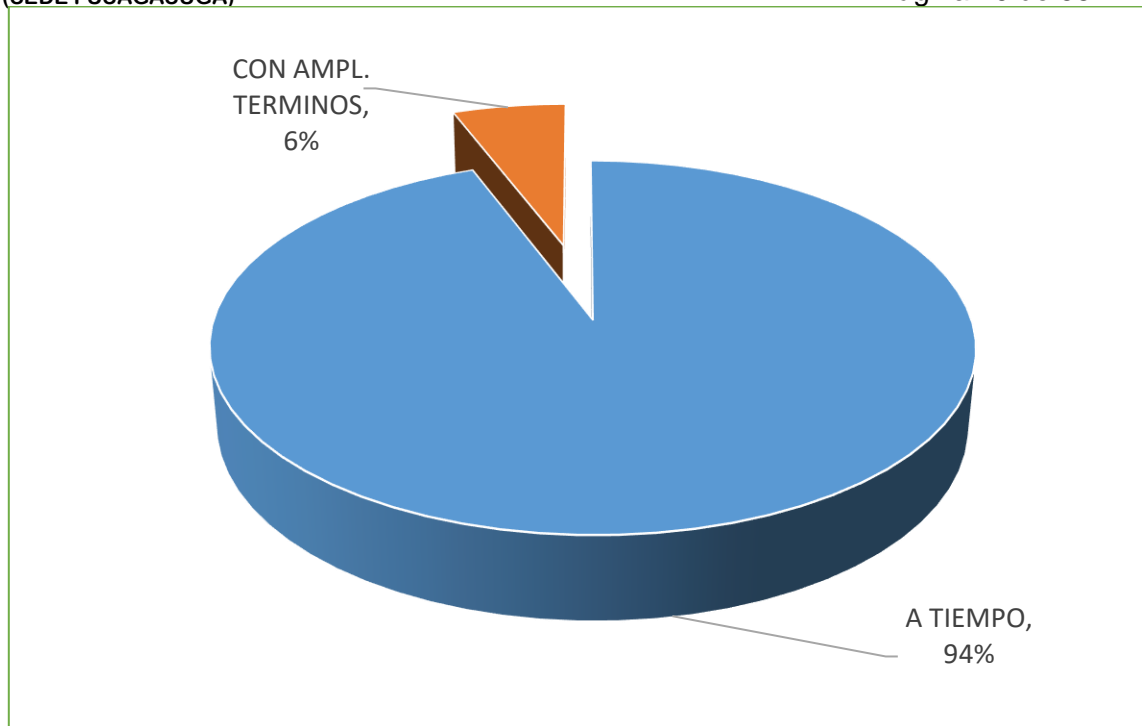


Gráfico 5 PQRsFYD Direccionadas

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 cuarto trimestre de 2020, para todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, denuncias y felicitaciones) el 94% corresponde a 293 solicitudes que fueron resueltas a tiempo por los funcionarios competentes. el restante 6% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requiere realizar una búsqueda manual de

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **21** de **38**  
documentos físicos históricamente, como también que la información se debe construir con otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo.

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.*



-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **22** de **38**

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.

## 6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	12	4%
CERRADA	299	96%
TOTAL	311	100%

Tabla 13

Resumen Abiertas y cerradas

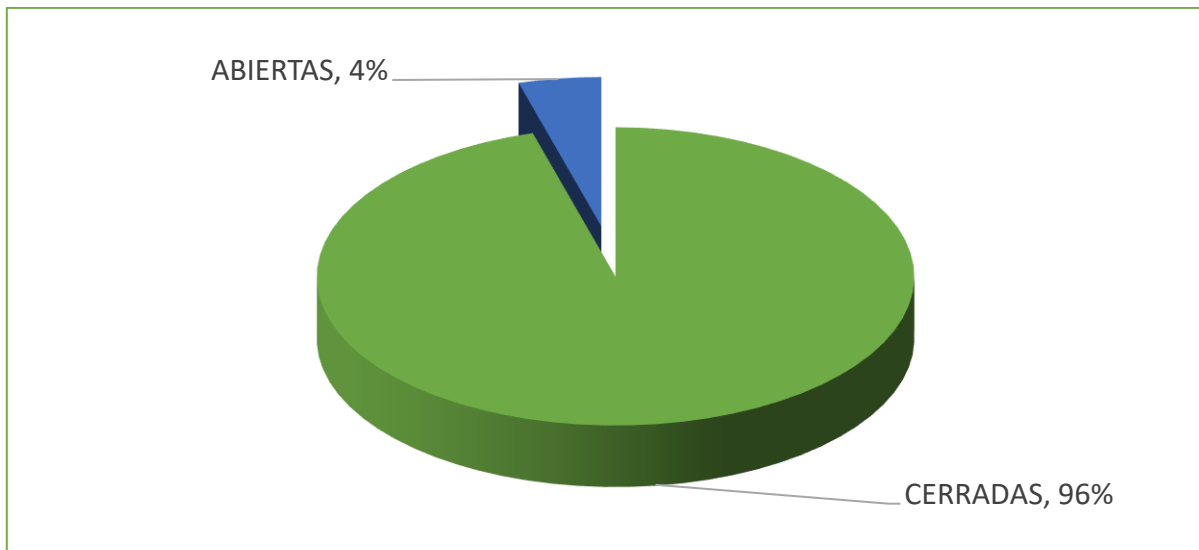


Gráfico 6 PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha 31 de diciembre de 2020, se dio trámite y respuesta al 96% del total de las diferentes peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas las 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 **23** de **38**  
 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 la Resolución 084 DE 23 DE DICIEMBRE DE 2020 "POR LA CUAL SE INTERRUMPEN LOS TÉRMINOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS, DISCIPLINARIAS Y CONTRACTUALES EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA". Estas peticiones quedaron pendientes para ser resueltas una vez se ingresara a las actividades laborales de la institución las cuales son de pleno conocimiento por las áreas competentes y también notificados a los ciudadanos.

## 7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 <b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b> REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte:      Fecha Inicial: 01-10-2020 Fecha Final: 31-12-2020	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	17
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	117
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	34
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	88
GESTIÓN DOCUMENTAL	5
GESTIÓN FINANCIERA	128
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	88
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	42
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	16
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	79
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	5
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	25

Tabla 14

Resumen Notificaciones

-(SEDE FUSAGASUGA) –

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 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 el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución, por tanto, para el 4er trimestre 2020 se generaron 644 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Financiera 20%, Gestión Formación y Aprendizaje 18% y Gestión Planeación Institucional y Gestión de Bienes y Servicios 14%.

## 8. REPORTE DE CALIFICACION

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2020 Fecha Final: 31-12-2020

CALIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	123	91%
NO SE CUMPLE	12	9%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

Tabla 15

Resumen Calificación

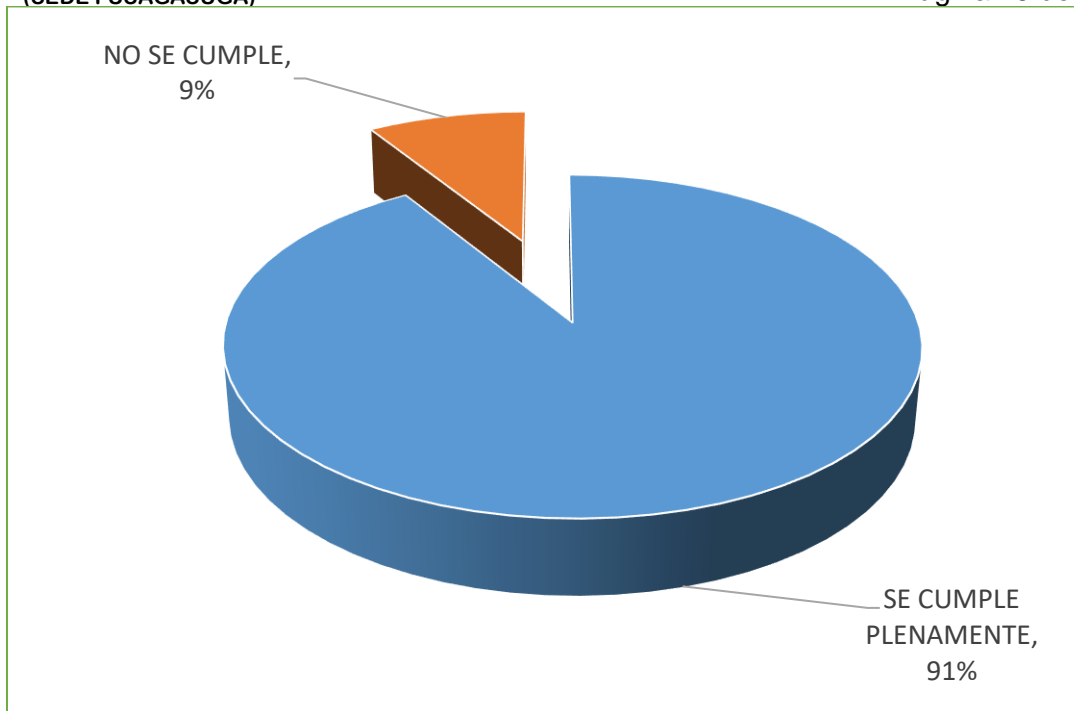


Gráfico 7 PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 15, una participación de 135 usuarios correspondiente al 43% del total de las PQRSFYD del 4to 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 91% 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 9% 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.

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

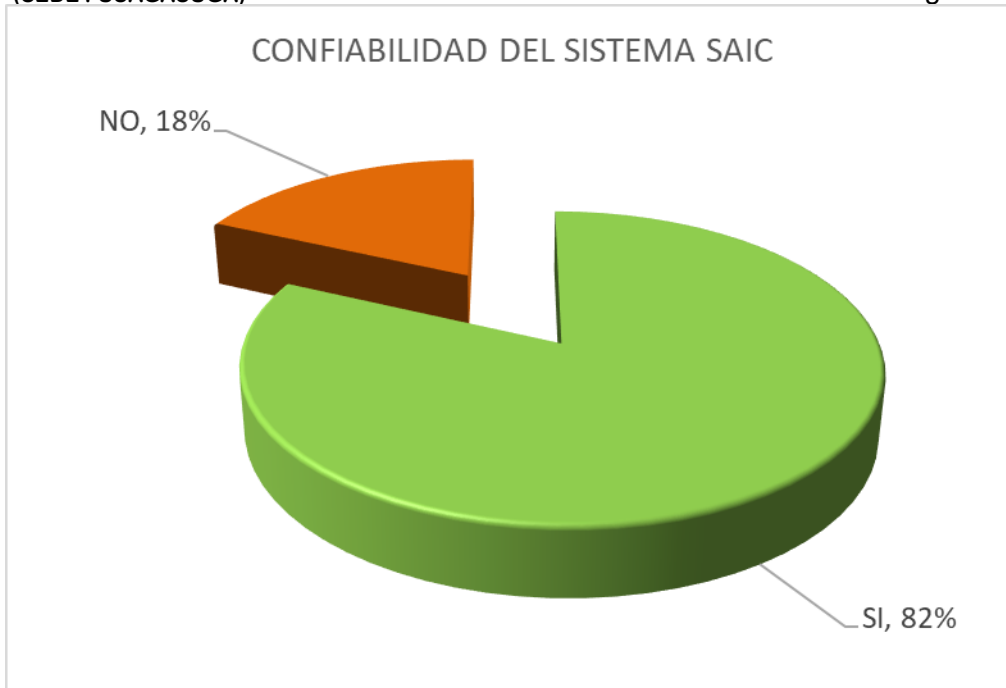
## 8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

Con el propósito de asegurar una gestión eficiente y participativa en el Proceso de Servicio de Atención al Ciudadano se estableció y puso a disposición de la Ciudadanía en general la herramienta de medición (encuesta de satisfacción) en la página [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalcidudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalcidudadano), para evaluar el grado de satisfacción teniendo en cuenta la metodología SERVQUAL que plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indagará algunos de estos que están relacionados con el proceso, los cuales son: confiabilidad; Capacidad de respuesta; disponibilidad y accesibilidad a la información; y elementos tangibles.

Para este proceso son muy importantes los resultados de la percepción de satisfacción de los usuarios, ya que con estos se puede identificar la percepción e implementar acciones de mejora no solo al proceso sino también a la institución.

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre del 2020, con una participación de 22 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 notifica del envío a la respectiva respuesta de la PQRSFyD.

**Pregunta 1. ¿Recibió por correo electrónico su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC)?**



*Gráfico 8 confiabilidad del sistema SAIC*

El grafico No. 8 nos permite identificar la confiabilidad del sistema SAIC, en cuanto al envío de la notificación de trámites y respuesta a las solicitudes realizadas; Por lo que es utilizado como herramienta operativa de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano.

Por consiguiente, con un porcentaje del 82% de los participantes, califican que **sí**, recibieron oportunamente la notificación al trámite de su solicitud, sin embargo, el 18% 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 online de la solicitud.

**Pregunta 2. ¿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).**

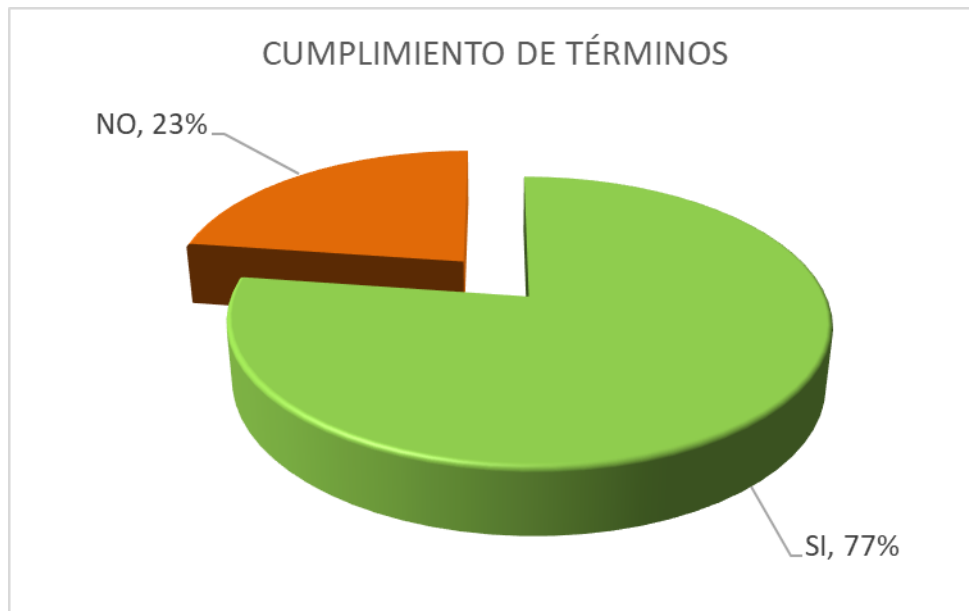


Gráfico 9 Cumplimiento de términos

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 con avisos de alerta 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

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página **29** de **38**  
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.

Por el contrario, el 23% 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.*

Otro de los factores es el desconocimiento que tienen los usuarios de los tiempos de respuesta a las peticiones instauradas los cuales están definidos en la ley 1437 de 2011.

**Pregunta 3. Si recibió respuesta a su solicitud, califique de 1 a 5 su nivel de satisfacción con la respuesta, donde 1 = Muy insatisfecho y 5 = Muy satisfecho**

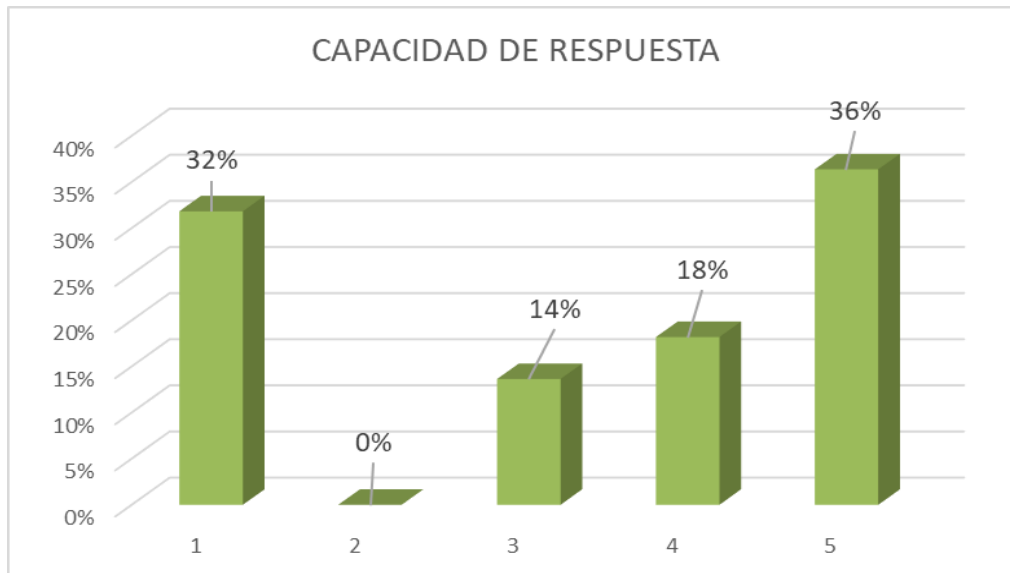


Gráfico 10 Capacidad de Respuesta



De acuerdo a la gráfica anterior y teniendo en cuenta la escala de calificación donde 1 = es muy insatisfecho y 5 = Muy satisfecho, queremos identificar la capacidad de respuesta que tiene la Universidad de Cundinamarca a las peticiones instauradas por los ciudadanos.

Teniendo en cuenta la escala se toma como satisfecho las calificaciones realizadas entre 4 y 5 donde el resultado total de satisfacción es de un promedio 55% el cual nos indica que está por encima de la media lo que quiere decir que la universidad ha procurado dar respuesta de fondo a las peticiones instauradas, también se identificó que un 14% califica que su respuesta es muy neutral y por ultimo con un porcentaje del 32% quienes manifiestan estar insatisfechos con las respuestas dadas por la institución, sin embargo, teniendo en cuenta la complejidad de las solicitudes que realizan los usuarios, la Universidad no puede proceder teniendo en cuenta las normas nacionales que la rige y los procedimientos donde se tienen establecido los lineamientos dentro de la institución.

**Pregunta 4. Califique de 1 a 5 donde 1 es = Muy difícil y 5 es = Muy fácil ¿Qué tan fácil fue para usted presentar su solicitud a la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano? (Correo, formulario on line, escrito o Verbal)**

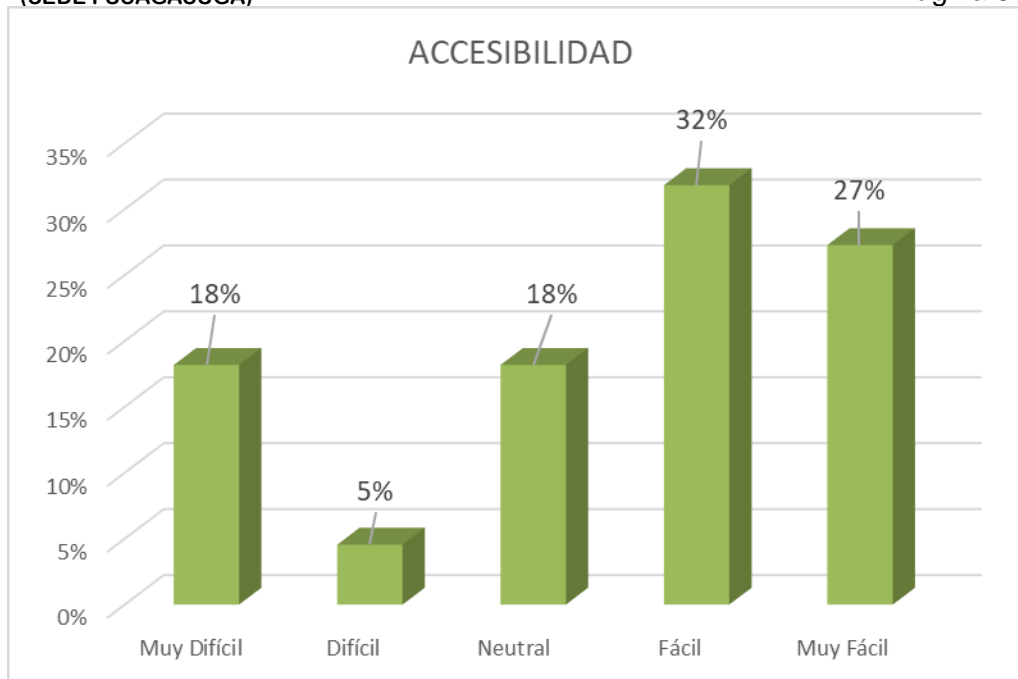


Gráfico 11 Accesibilidad

Dentro de esta pregunta se quiere identificar la accesibilidad a los mecanismos establecidos para interponer peticiones a la institución por la ciudadanía, teniendo en cuenta la grafica anterior se encontro que con un porcentaje del 59% califican que el acceso fue facil, un porcentaje del 18% quienes no manifiestan si se les facilito o no el acceso y un 23% quienes presentaron dificultad a la hora de instaurar su petición.

Es importante recalcar que la Universidad de Cundinamarca en el 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, como también se refleja en este link los diferentes mecanismos para la atención de peticiones.

**Pregunta 5. ¿La infraestructura física y tecnológica actuales de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano son adecuados para la prestación de los servicios? (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades)**

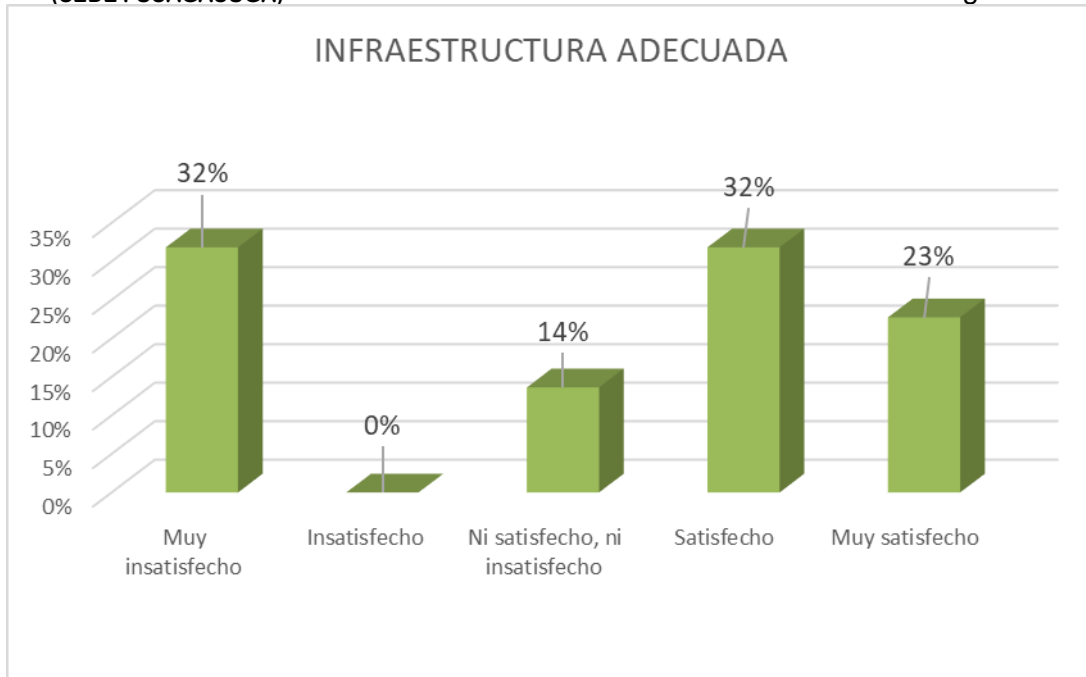


Gráfico 12 Infraestructura Adecuada

De acuerdo a esta pregunta se pretende identificar si la oficina de servicio de atención al ciudadano cuenta con una infraestructura física y tecnológica adecuada para prestar un buen servicio a los estudiantes, docentes, administrativos y comunidad en general, teniendo en cuenta la gráfica se puede identificar un porcentaje del 55% de satisfacción, un porcentaje del 14% quienes no manifiestan si están satisfechos o no y un 32% que manifiesta no estar satisfechos con el servicio.

Sin embargo, teniendo en cuenta la situación de emergencia sanitaria que presenta el país la universidad tuvo que establecer nuevas estrategias para que la comunidad pudiera recibir una adecuada atención de acuerdo a sus inconvenientes, es por eso que se adquirió un nuevo agente virtual, se realizaron videos para el uso del formulario online y se estableció un directorio con la herramienta Microsoft TEAMS para mejorar este servicio.



*Gráfico 13 Satisfacción General*

En esta grafica se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el cuarto trimestre de 2020, donde se refleja un nivel de satisfacción en la confiabilidad del sistema SAIC, la eficacia en el cumplimiento de los terminos de respuesta, la capacidad de respuesta por parte de los funcionarios competentes, la accesibilidad en cuanto al uso de los mecanismos que se tienen para interponer peticiones y la infraestructura con que cuenta el proceso de servicio de atención al ciudadano el cual es adecuado para prestar un buen servicio.

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 y la institución.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Durante el cuarto trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al tercer trimestre, Como se evidenció en el desarrollo de presente informe el mayor número de PQRSFYD se centra en temas concernientes con Admisiones y Registro.

Para el trimestre que nos ocupa, igual que los anteriores trimestres del presente año se resalta el porcentaje de usuarios que hace uso del Aplicativo Sistema de Atención e Información al Ciudadano SAIC son los estudiantes, quienes presentan peticiones en los distintos procesos, con mayor concentración en temas académicos como: Proceso de inscripción, proceso de selección, servicios informáticos, servicios de bienestar. Entre otros.

Así mismo, debe señalarse el buen trabajo que ha adelantado cada una de las Sede, Seccionales y Extensiones, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, dado que efectivamente las PQRSFYD se han respondido dentro de los términos establecidos, emitiendo respuestas oportunas, redundando en el buen servicio institucional frente a las solicitudes que realiza la comunidad universitaria y la Ciudadanía en general

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).

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página **35** de **38**

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

14890