



12.2

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA
PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Durante el trimestre analizado, la gestión realizada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano muestra a continuación la discriminación estadística del movimiento presentado para dicho periodo dentro del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca**, el cual se detalla el comportamiento de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, 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 normas establecidas para ello como son:

- **La Ley 190 de 1995**, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- **Decreto 2232 de 1995** en sus Art., 7, 8, 9 y 10, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos
- **Ley 1437 de enero de 2011**, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1755 de junio 30 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2

- **Resolución 160 del 06 de noviembre de 2014** de la Universidad de Cundinamarca por medio de la cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano
- **Procedimiento SACP01** Atención a peticiones, quejas y reclamos.
- **Procedimiento SACP02** Atención a sugerencias y felicitaciones

La Universidad de Cundinamarca a través del Sistema de Atención e información al ciudadano (SAIC) y en cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, donde se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias de las entidades públicas y para ello se tiene implementado diferentes mecanismos para que los ciudadanos puedan manifestarse y realizar sus solicitudes a nuestra Institución, como son:

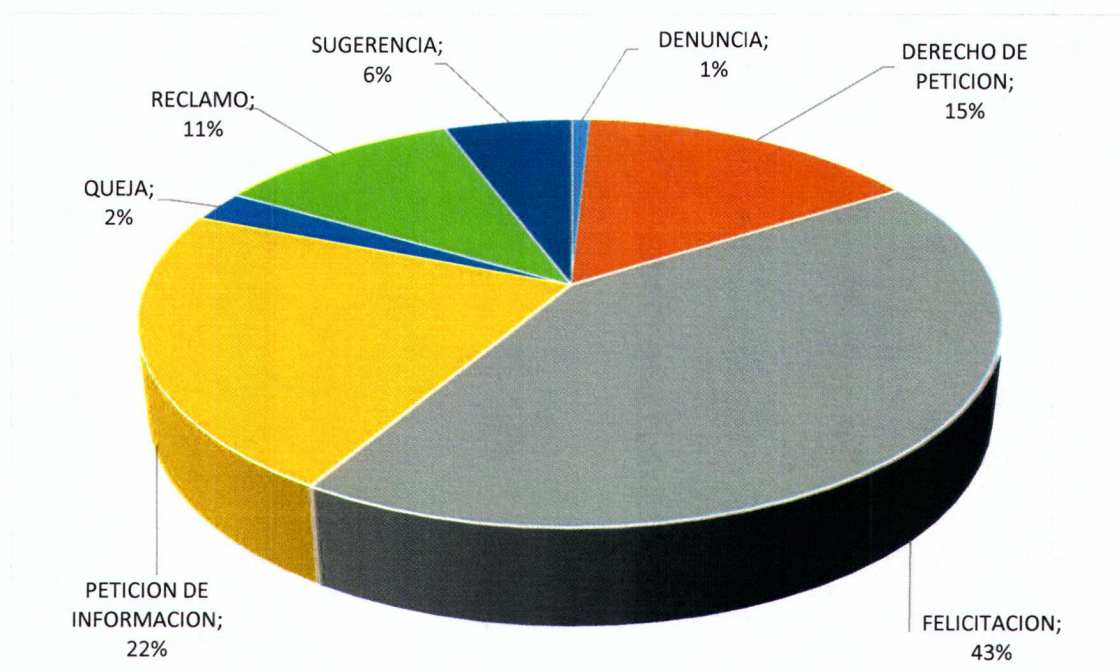
- De manera personalizada y verbal oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.
- Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones, para manifestaciones escritas.
- Línea gratuita de atención telefónica 018000180414.
- A través de la página web www.ucundinamarca.edu.co - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).
- Chat interactivo en la página web www.ucundinamarca.edu.co en el horario laboral de 08:00 am. a 12:00m y de 2:00pm. a 6:00pm días hábiles de lunes a viernes.
- Correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados y tramitados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), luego se le designa el funcionario del área competente quien es responsable en dar la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y normas internas quien enviará la respectiva contestación para informarle al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto. Es así, como el resultado trimestral es consolidado y analizado, el cual se presenta a continuación con detalle.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	3	1%
DERECHO DE PETICIÓN	56	15%
FELICITACIÓN	156	43%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	82	22%
QUEJA	9	2%
RECLAMO	40	11%
SUGERENCIA	21	6%
TOTAL GENERAL	367	100%



Grafica 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Durante este trimestre analizado, se recibieron 367 PQRSyD los cuales fueron tramitados mediante el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano

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

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

-(SEDE FUSAGASUGA) -
(SAIC), direccionadas al 100% de ellas por la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, que sirve de canal en la recepción, trámite y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas.

Dentro de este análisis se encontró que para este trimestre la incidencia más alta se presentó en las Felicitaciones con un 43% correspondiente a 156 peticiones, en su mayoría radicadas por medio escrito mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones y formulario on line, donde se destaca el reconocimiento a la buen gestión, labor y servicio de los funcionarios y docentes de la institución.

Seguido con un 22% se encuentra las peticiones de información correspondiente a 82 peticiones, que en su mayoría lo realizaron por medio del formulario on line, medio escrita radicadas por las oficinas de correspondencia de la Universidad de Cundinamarca y al correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co, donde se encontró que las solicitudes con mayor reiteración corresponden a solicitud de reingreso, solicitud de documentos, certificados laborales, programas de jóvenes en acción, entre otros.

También se encuentra con un porcentaje del 15% los derechos de petición que corresponde a 56 solicitudes entre las cuales se destaca las solicitudes de reingreso, calificaciones, procesos académicos, solicitud de un segundo calificador, fechas de sustentación, procesos de selección, entre otros; los cuales fueron radicados por formulario on line y escrito mediante las oficinas de correspondencia de sede, seccionales y extensiones, como también por correo de quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co.

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 5 de 30

TIPO DE PETICION	4R TRIMESTRE DE 2018	4R TRIMESTRE DE 2019
QUEJAS	24	9
RECLAMOS	10	40
DERECHOS DE PETICIÓN	71	56
SUGERENCIAS	27	21
FELICITACIONES	147	156
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	87	82
DENUNCIAS	0	3
TOTAL	366	367

Tabla 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta tabla se puede identificar el comparativo entre los dos trimestres, donde se ve reflejado que se presenta una disminución en las quejas, derechos de petición, sugerencias y peticiones de información, como también se ve reflejado el incremento en los reclamos, felicitaciones y las denuncias para el cuarto trimestre de 2019 con relación al trimestre de 2018, sin embargo, el total de peticiones instauradas por los ciudadanos dentro del cuadro comparativo se demuestra que se mantienen relativamente iguales.

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

TIPO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	2	1		3
DERECHO DE PETICIÓN	11	21	24	56
FELICITACIÓN	20	131	5	156
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	32	22	28	82
QUEJA	1	7	1	9
RECLAMO	8	16	16	40
SUGERENCIA	2	19		21
TOTAL GENERAL	76	217	74	367
PORCENTAJE	21%	59%	20%	

Tabla 2

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Basado en la tabla anterior, se identificó que el 59% de las solicitudes fueron realizadas en el mes de noviembre, donde en su mayoría fueron felicitaciones los cuales se ingresaron al sistema SAIC, teniendo en cuenta la apertura de los buzones instalados en la institución

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

-(SEDE FUSAGASUGA) –
que corresponde al segundo trimestre de la vigencia 2019, los cuales fueron allegados por la oficina de Control Interno, como también las peticiones de información y los derechos de petición.

Página 6 de 30

Seguido se encuentra con un 21% el mes de octubre donde se evidencia que para este mes las solicitudes más reiterativas fueron las peticiones de información en donde la mayoría fueron solicitud de documentos, también se encontró felicitaciones y derechos de petición.

Por último se tiene con un 20% el mes de diciembre donde se evidencia que lo más reiterativo fueron las peticiones de información, los derechos de petición y los reclamos.

REPORTE DE PQRSFYD POR AREA

AREA	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO		9	12	7			8	37	10%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION	1	1	22	2	2	2	5	35	10%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		1	15	13				29	8%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		1	17	5				23	6%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO			21	1				22	6%
OFICINA DE TESORERIA		1	6	5		6		18	5%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		3	4	6		4		17	5%
CENTRO DE RECURSOS EDUCATIVOS			12				1	13	4%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA		1	3	2		7		13	4%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA		5		5	1			11	3%
OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS		1		5		4		10	3%
DIRECCION DE POSGRADOS		3	5	1				9	2%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	1	1	2			3	2	9	2%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS		4		2		2		8	2%
AULAS			8					8	2%
CENTRO DE RECURSOS CARTOGRAFICOS			1		2	1	3	7	2%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		3	3	1				7	2%
OFICINA DE COMPRAS		1		2				5	1%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		1		1	3	2		5	1%
FACULTAD DE CIENCIAS AGROPECUARIAS		2	2	1				5	1%
VICERRECTORIA ACADEMICA		1	1			2	1	5	1%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			1	3			1	5	1%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION		1	3					4	1%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES				4				4	1%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL			2	1	1			4	1%
DIRECCION JURIDICA		2		1				3	1%
LABORATORIO DE APICULTURA			3					3	1%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE		1		1		1		3	1%
SECRETARIA GENERAL		1	1					2	1%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA		1		1				2	1%
DIRECCION TRANSVERSAL HUMANIDADES			2					2	1%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLITICAS		1		1				2	1%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL		1				1		2	1%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO		1		1				2	1%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN EDUCACION FISICA, RECREACION Y DEPORTES				1				1	0%
DIRECCION TRANSVERSAL INGLES						1		1	0%
AUDITORIOS			1					1	0%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL			1					1	0%
RECTORIA			1					1	0%
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y CONTABLES				1				1	0%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1					1	0%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA				1				1	0%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO						1		1	0%
CENTRO DE RECURSOS DEPORTIVOS			1					1	0%
DIRECCION DE PROGRAMA LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES				1				1	0%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA						1		1	0%
OFICINA DE GRADUADOS			1					1	0%
RECHAZADOS	1	8	4	8		1		20	5%
TOTAL GENERAL	3	36	156	82	9	40	21	367	100%

Tabla 3

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la clasificación por área que son las encargadas de responder las peticiones interpuesta a la institución se puede identificar que para el cuarto trimestre de 2019, el 10%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2

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

-(SEDE FUSAGASUGA) –

del total fueron asignadas y resueltas por las Oficinas de Admisiones y Registro y Direcciones de Seccionales y Extensiones donde se puede identificar que la mayoría de las peticiones están relacionadas con felicitaciones teniendo en cuenta la apertura de los buzones en las diferentes seccionales y extensiones, también se encontró sugerencias y peticiones de información, que fueron resueltas por la oficina de admisiones y registro dado que esta oficina maneja toda la información de los procesos de inscripción y selección como también la atención de inquietudes de los ciudadanos internos como externos relacionados con la oferta de los programas académicos en la institución.

Otras de las áreas que recibió más peticiones en este trimestre corresponde a la oficina de archivo y correspondencia con un 8% donde se destaca las felicitaciones recibidas por la labor realizada de los funcionarios de esta dependencia, como también las peticiones de información que están relacionadas en su mayoría a las certificaciones laborales que se expiden en esta época.

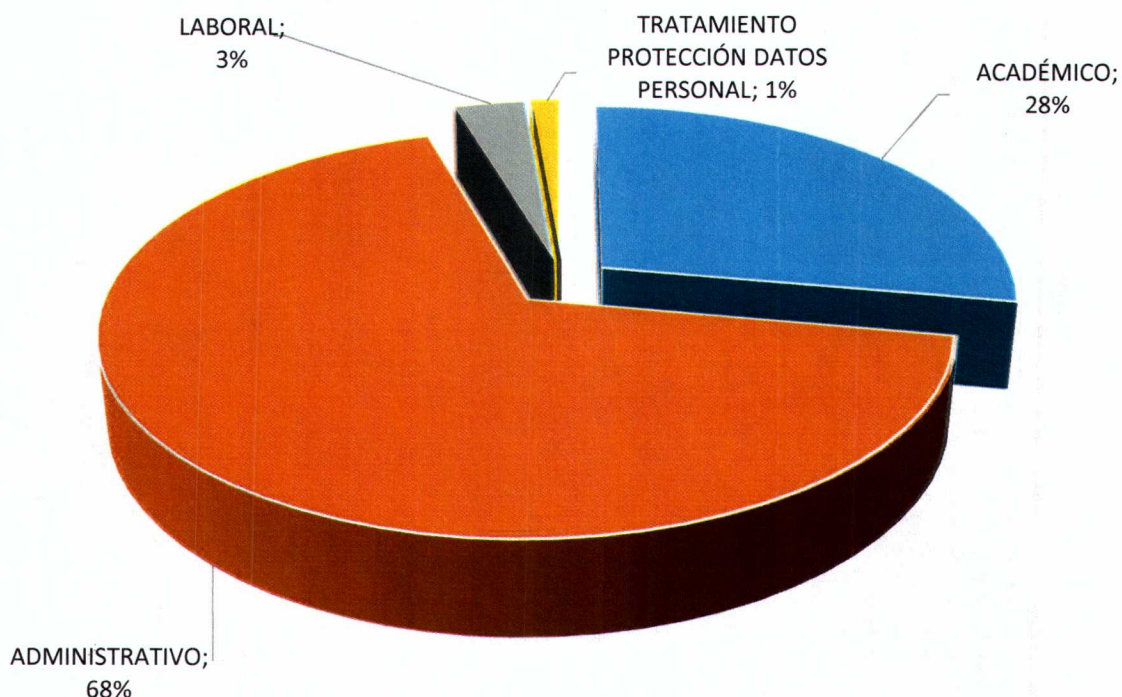
Con un 6% se encuentran las oficinas de dirección de talento humano y la oficina de apoyo financiero donde se evidencia la reiteración en las felicitaciones dado que son oficinas concurridas por los ciudadanos y se refleja la buena atención que se ha tenido con ellos en cuanto a la solución de sus peticiones.

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Página 8 de 30

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

PERIODO 01 DE OCTUBRE AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019



Grafica 2

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

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

TIPO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
DENUNCIA	1	2			3
DERECHO DE PETICIÓN	36	15	5		56
FELICITACIÓN	19	137			156
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	28	49	5		82
QUEJA	5	4			9
RECLAMO	10	23	2	5	40
SUGERENCIA	3	18			21
TOTAL GENERAL	102	248	12	5	367
PORCENTAJE	28%	68%	3%	1%	

Tabla 4

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

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

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

-(SEDE FUSAGASUGA) –

Teniendo en cuenta la gráfica y la tabla anterior, se demuestra en el resultado arrojado dentro del análisis realizado para este trimestre que el asunto con mayor porcentaje es el ADMINISTRATIVO con 248 requerimientos equivalente al 68% del total de las PQRSFyD generadas por los ciudadanos, en donde se refleja que la mayor de las solicitudes están relacionadas con las felicitaciones con 137, seguido están las peticiones de información con un total de 49 solicitudes, reclamos 23, sugerencias con 18, derechos de petición con 15, quejas 4 y denuncias 2.

Seguido se encuentra el asunto ACADEMICO con un porcentaje del 28%, donde se identifica que la mayoría de las solicitudes están relacionadas a derechos de petición con un total de 36, petición de información con 28, Felicitaciones 19, reclamos 10, quejas 5 y sugerencias 3.

Y por último está el asunto LABORAL con un porcentaje del 3%, del total de las solicitudes instauradas por los ciudadanos a la institución, dado que son peticiones realizadas por funcionarios que requieren documentos personales para procesos de pensión.

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

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA, DESCUENTOS Y SUBSIDIO	5	10%	10%
COMPORTAMIENTO FUNCIONARIO	5	10%	20%
CALIFICACIONES	5	10%	31%
INCONVENIENTE FORMATO PROTECCIÓN DE DATOS	5	10%	41%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	4	8%	49%
PROGRAMA JOVENES EN ACCIÓN	3	6%	55%
PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	2	4%	59%
CERTIFICADO LABORAL	2	4%	63%
REVISIÓN CONCEPTO TECNICO	1	2%	65%
COMPORTAMIENTO GUARDA DE SEGURIDAD	1	2%	67%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2



TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
PROCESO EN INTERVENTORIA	1	2%	69%
INCONFORMIDAD EN USO DE SALAS	1	2%	71%
PROTECCIÓN DATOS PERSONALES	1	2%	73%
INCONVENIENTE AULAS VIRTUALES	1	2%	76%
HABILITACIÓN ACTIVOS DE LA INFORMACION	1	2%	78%
INCONVENIENTE EQUIPO BIBLIOTECA	1	2%	80%
PROCESOS ACADÉMICOS	1	2%	82%
ACLARACIÓN PROCESO DISCIPLINARIO	1	2%	84%
DELEGACIÓN DE ACTIVIDADES	1	2%	86%
INFORMACIÓN COMUNICADO 03	1	2%	88%
REGISTRO ACADÉMICO	1	2%	90%
CARNETIZACIÓN	1	2%	92%
SOLICITUD PAGO CONTRATO	1	2%	94%
MULTA BIBLIOTECA	1	2%	96%
NOTA INTERSEMESTRAL	1	2%	98%
INFORMACIÓN RADICADO	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	49	100%	200%

Tabla 5

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Una vez realizado el análisis de las quejas y reclamos de acuerdo a la tipificación arrojada, dadas para el cuarto trimestre de 2019, que corresponde al periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre del presente año y de acuerdo a la tabla anterior se identificó que del total de las quejas y reclamos recibidas el 10% ha sido relacionadas con temas que la ciudadanía ha tenido dificultad como es liquidación de matrícula, descuentos y subsidio, comportamiento funcionario, calificaciones, inconveniente con el formato protección de datos personales, con un 8% se identifica comportamiento docente, 6% programa jóvenes en acción, entre otros, sin embargo, el número de quejas y reclamos presentados no son tan representativo para establecer un plan de mejora.

3.2. SUGERENCIAS

TIPIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
OPTIMIZAR TRÁMITES	2	10%
HORARIO DE ATENCIÓN	2	10%
ASIGNACIÓN DE AULAS INGLES	1	5%
OPTIMIZAR EQUIPOS	1	5%
MEJORAR VENTANILLA ADMISIONES Y REGISTRO	1	5%
AUTOMATIZAR CONSTANCIAS DE ESTUDIO	1	5%
PUNTUALIDAD HORARIOS DE ATENCIÓN	1	5%
CAMBIO FECHA EVALUACIÓN DOCENTE	1	5%
MEJORAR EL SERVICIO DE AYUDAS EDUCATIVAS	1	5%
CARGUE BATERIA PORTATILES	1	5%
OPTIMIZAR ELEMENTOS ACADÉMICOS	1	5%
ELECTIVA - MANEJO EXCEL	1	5%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2



TIPIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
PROCESOS DE GRADO	1	5%
EXCESO MEDIDAS DE SEGURIDAD	1	5%
SEGURIDAD VENTANILLA TESORERIA	1	5%
DESCENTRALIZAR CERTIFICADO DE NOTAS	1	5%
ASIGNAR PERSONAL EN APOYO ACADÉMICO	1	5%
AMPLIAR COBERTURA EN EQUIPOS	1	5%
LLAMADO DE ATENCIÓN A LOS ESTUDIANTES	1	5%
TOTAL GENERAL	21	100%

Tabla 6

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la apertura de los buzones de Felicitaciones y Sugerencias que se dio para el segundo trimestre de 2019 y las sugerencias realizadas por medio del aplicativo SAIC para el cuarto trimestre de la presente vigencia, se encontró que el 10% del total de las sugerencias dadas están relacionadas con la optimización de trámites y los horarios de atención de las oficinas que atienden estudiantes.

De igual manera con un 5% de las solicitudes sugeridas por los ciudadanos se manifestaron temas relacionados con asignación de aulas inglés, optimizar equipos, mejorar ventanilla admisiones y registró, automatizar constancias de estudio, puntualidad horarios de atención, cambio fecha evaluación docente, mejorar el servicio de ayudas educativas, entre otros.

Dentro de las sugerencias realizadas por la ciudadanía se recomienda tener en cuenta:

1. que la institución evalúe la posibilidad de automatizar las constancias de estudio, con el fin de minimizar el trámite y se pueda realizar de manera on line su expedición.
2. Replantear el diseño de la ventanilla de admisiones y registro para que la ciudadanía pueda estar más cómoda al momento de acercarse a realizar solicitudes y consultas.
3. Establecer un horario nocturno de las oficinas que prestan atención a los estudiantes que se encuentra cursando en esta jornada, dado que se ha sugerido en pasadas ocasiones por los usuarios.

3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD DE REINGRESO	7	13%
PROCESOS DE SELECCIÓN	6	11%
CALIFICACIONES	5	9%
PROCESOS ACADEMICOS	4	7%
SOLICITUD FECHA DE SUSTENTACIÓN	3	5%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SOLICITUD SEGUNDO CALIFICADOR	3	5%
SOLICITUD VER NUCLEOS SIMULTANEOS	2	4%
EXONERACIÓN PAGO DE MATRÍCULA	2	4%
PROCESOS DE HOMOGACIÓN	2	4%
TRÁMITE TARJETA PROFESIONAL	2	4%
AJUSTE PROMEDIO ACUMULADO	1	2%
REVISIÓN ICFES	1	2%
PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	2%
OBSERVACIÓN PROCESO MATERIA PUBLICITARIO	1	2%
CRITERIOS AUTOEVALUACIÓN DOCENTE	1	2%
PAGO CONTRATO	1	2%
INVITACIÓN SINDICAL PRESUPUESTO	1	2%
TALA DE ARBOL	1	2%
REUBICACIÓN PUESTO DE TRABAJO	1	2%
TRAZABILIDAD TRASLADO	1	2%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	2%
PROCESO DE INSCRIPCIÓN	1	2%
DEVOLUCIÓN DE MATRÍCULA	1	2%
CANCELAR SOLICITUD	1	2%
INCONVENIENTE PLATAFORMA	1	2%
CITACIÓN AUDIENCIA	1	2%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	1	2%
PAGO HONORARIOS	1	2%
ACLARACIÓN RESPUESTA DADA	1	2%
PAGO HONORARIOS DOCENTE	1	2%
TOTAL GENERAL	56	100%

Tabla 7

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Con respecto a los derechos de petición instaurados por la ciudadanía a la institución los cuales han llegado por medio de formulario on line en su mayoría como también escritos a través de las oficinas de correspondencia y algunos mediante el correo electrónico de quejas y reclamos, estos han sido resueltos por las áreas competentes dentro de los términos de ley.

De acuerdo a la tabla anterior y al análisis realizado se encontró que para este trimestre las solicitudes más reiterativas están relacionadas con las solicitudes de reintegro con un total de 7 equivalente al 13% del total de las peticiones, seguido se encuentra los procesos de selección con un total de 6 peticiones y equivalente al 11%, de igual manera se identificó peticiones relacionados como calificaciones, procesos académicos, solicitud fecha de sustentación, solicitud segundo calificador, solicitud para registrar núcleos simultáneos, entre otros.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2

3.3. DENUNCIAS

TIPIFICACION	TOTAL
ARREGLOS LOCATIVOS A LA INFRAESTRUCTURA COLONIAL	2
CONSUMO DE SUSTANCIAS SICOACTIVAS	1
TOTAL GENERAL	3

Tabla 8

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Dentro de las denuncias presentadas en este trimestre se identificó temas relacionados con arreglos locativos a la infraestructura colonial en Ubaté y consumo de sustancias sicoactivas dentro de las instalaciones de la institución en la Sede Fusagasugá.

3.4. FELICITACIONES

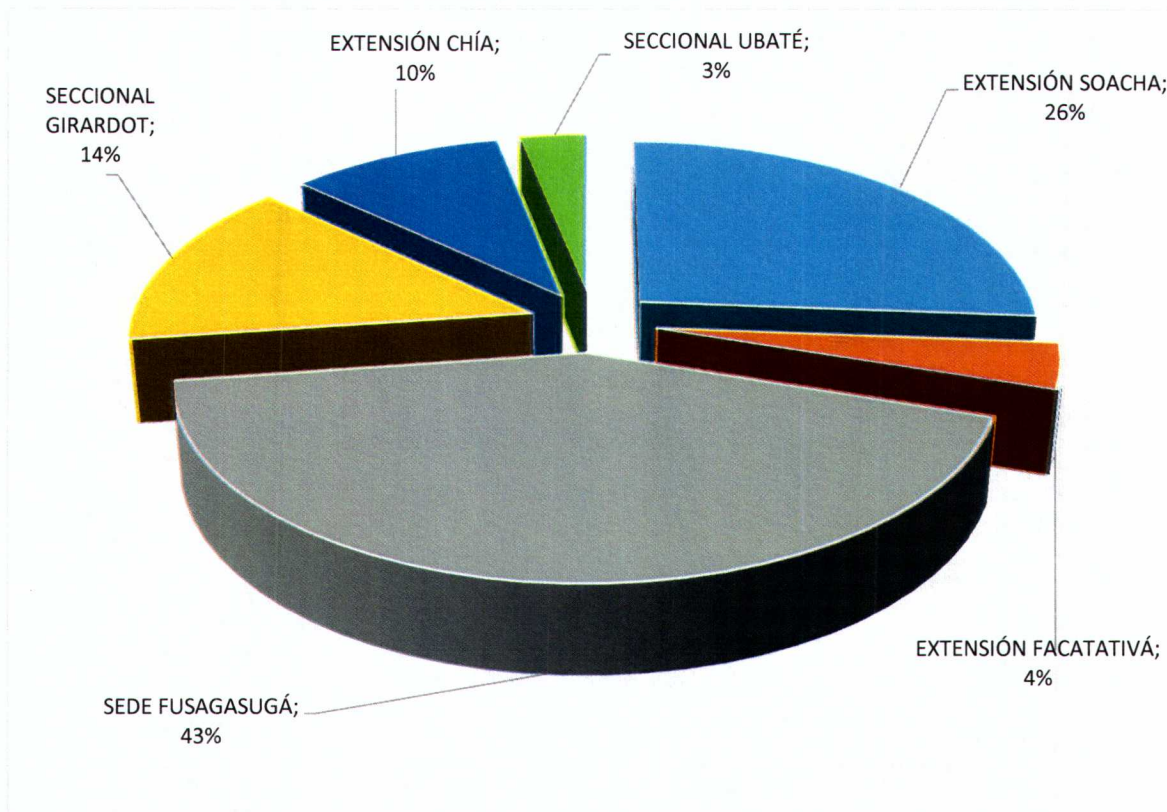


Tabla 9

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la gráfica anterior, que es construido con la información de los resultados del procedimiento SACP002 que hace referencia al trámite de las sugerencias y felicitaciones

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2

-(SEDE FUSAGASUGA) -

Página 14 de 30

en cuanto a la apertura de los buzones que se encuentran instalados en la sede, seccionales y extensiones de la Universidad, como también mediante el uso del aplicativo SAIC, en donde los estudiantes y comunidad en general manifiestan y resaltan el compromiso de los funcionarios y docentes que se encuentran vinculados con la institución.

Para este trimestre la unidad regional que obtuvo más felicitaciones fue la Sede de Fusagasugá con un porcentaje del 43%, correspondiente a 67 formatos diligenciados por la ciudadanía, seguido se encuentra la Extensión de Soacha con un 26%, correspondiente a 41 formatos, la Seccional de Girardot con un 14%, Extensión Chía con un 10%, Facatativá con un 4% y la Seccional de Ubaté con un 3%.

Donde en su mayoría manifestaron la buena gestión y el buen servicio de los funcionarios que los atendieron al momento de solicitar información o pedir orientación relacionados a temas de interés de la ciudadanía.

3.5. PETICIONES DE INFORMACIÓN

TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	18	22%
SOLICITUD DE REINGRESO	18	22%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	7	9%
SOLICITUD PROGRAMAS SOCIECONOMICOS	5	6%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	4%
PROGRAMA JOVENES EN ACCIÓN	3	4%
LIQUIDACIÓN MATRÍCULA - SUBSIDIO	2	2%
VERIFICACIONES ACADÉMICAS Y DE TÍTULOS	2	2%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	1%
SOLICITUD BACKUP	1	1%
SOLICITUD NUCLEOS SIMULTANEOS	1	1%
ERROR CARGUE DESCUENTO ELECTORAL	1	1%
SOLICITUD DE CONTENIDOS PROGRAMATICOS	1	1%
HORARIOS ACADÉMICOS	1	1%
CONSULTA PAGO DE MATRÍCULA	1	1%
INFORMACIÓN DE PROMEDIO GENERAL	1	1%
DESCUENTOS EN LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA	1	1%
INFORMACIÓN PRESUPUESTO	1	1%
CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%
INSCRIPCIÓN SABER PRO	1	1%
CONCURSO DESIGNACIÓN PERSONERO	1	1%
VALIDACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS	1	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACADÉMICA	1	1%
AJUSTE CALIFICACIONES	1	1%
SOLICITUD EXAMEN DE INGRESO	1	1%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2



TIPIFICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
AJUSTE CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%
COPIA EVALUACIÓN DOCENTE	1	1%
REQUISITOS FRACCIONAMIENTO DE MATRÍCULA	1	1%
SITUACION ACADEMICA	1	1%
OBSERVACIÓN CONCEPTO TECNICO	1	1%
ACTIVACION CURSO SGI	1	1%
PROCESOS DE MATRÍCULA	1	1%
TOTAL GENERAL	82	100%

Tabla 10

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la tabla anterior donde se clasifica las peticiones de información se puede identificar que las solicitudes más frecuentes realizadas por la comunidad están relacionadas con las solicitudes de documentos y la solicitud de reingreso con un porcentaje del 22%, solicitud de certificados laborales con un 9%, solicitud programas socioeconómicos con un 6% donde los estudiantes manifiestan estar interesados en estos programas, solicitud de información general y del programa de jóvenes en acción con un 4%, entre otros.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA			3	3
DERECHO DE PETICIÓN	2	18	36	56
FELICITACIÓN	1	105	50	156
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	2	32	48	82
QUEJA		2	7	9
RECLAMO	1	8	31	40
SUGERENCIA		18	3	21
TOTAL GENERAL	6	183	178	367
PORCENTAJE	2%	50%	49%	

Tabla 11

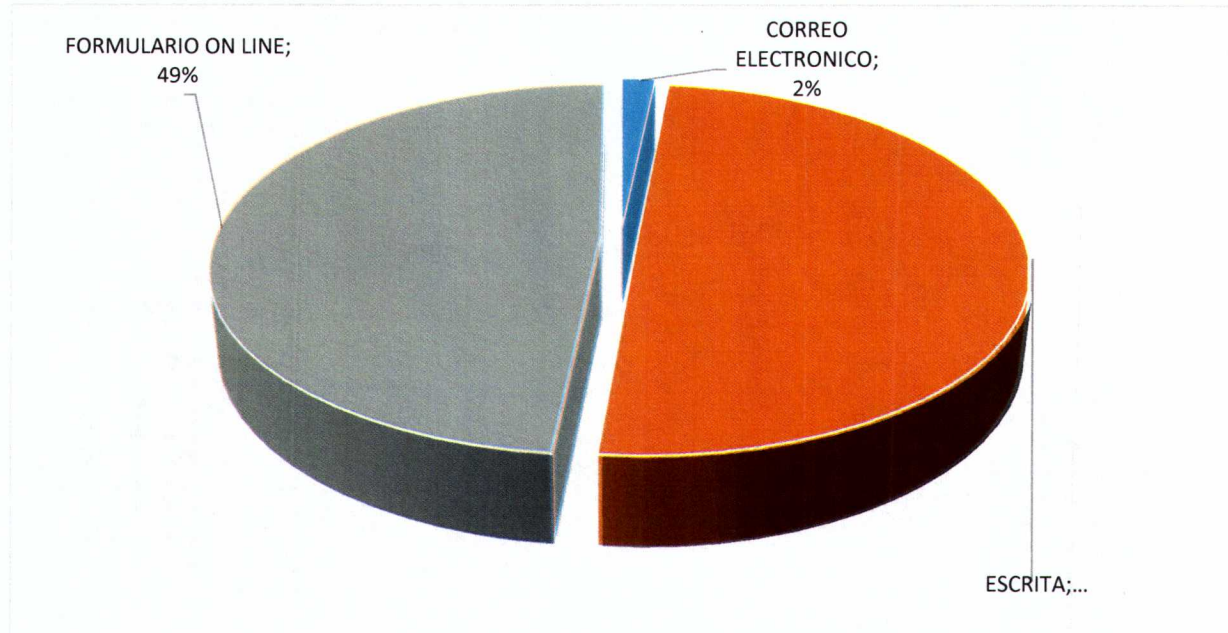
Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2



Grafica 3

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para este trimestre uno de los medios más utilizados por los ciudadanos es el medio escrito con un 50% de los cuales fueron radicadas en las oficinas de correspondencia de la sede, seccionales y extensiones y los formatos SACF001 que fueron encontrados en la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones para el segundo trimestre de 2019, los cuales se encuentran instalados en la institución y de acuerdo a la tabla las solicitudes más frecuentes fueron las felicitaciones, peticiones de información, derechos de petición y reclamos.

Seguido se encuentra formulario on line, que es otro de los medio más utilizados por la ciudadanía con un porcentaje de usabilidad del 49%, el cual se encuentra en la página [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), como también en la plataforma institucional de los estudiantes, docentes y funcionarios de la Universidad, se encontró que las solicitudes que más realizaron por este medio fueron felicitaciones, peticiones de información, derechos de petición, quejas, denuncias y sugerencias, otro medio que fue utilizado por la ciudadanía es el correo electrónico

-(SEDE FUSAGASUGA) –
quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje del 2% en donde se recibieron
derechos de peticiones, peticiones de información.

Página 17 de 30

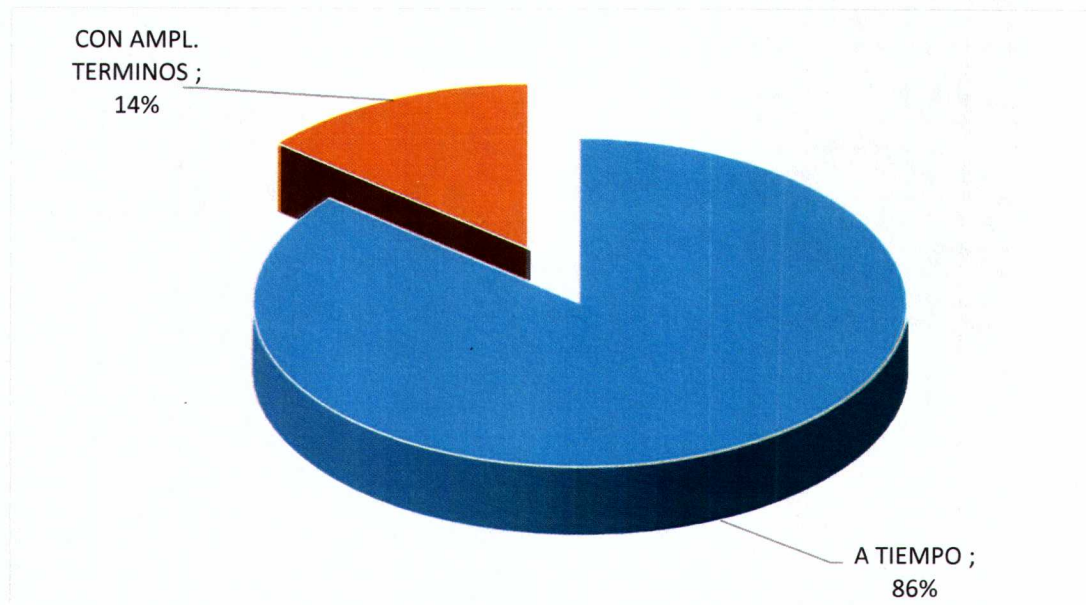
5. REPORTE DE PQRSyF DIRECCIONADAS

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2019 Fecha Final: 31-12-2019

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DENUNCIA	3	1%	0	0%	3
DERECHO DE PETICIÓN	50	16%	6	12%	56
FELICITACIÓN	133	42%	23	46%	156
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	63	20%	19	38%	82
QUEJA	9	3%	0	0%	9
RECLAMO	38	12%	2	4%	40
SUGERENCIA	21	7%	0	0%	21
TOTAL GENERAL	317	86%	50	14%	367



Grafica 4

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

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

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

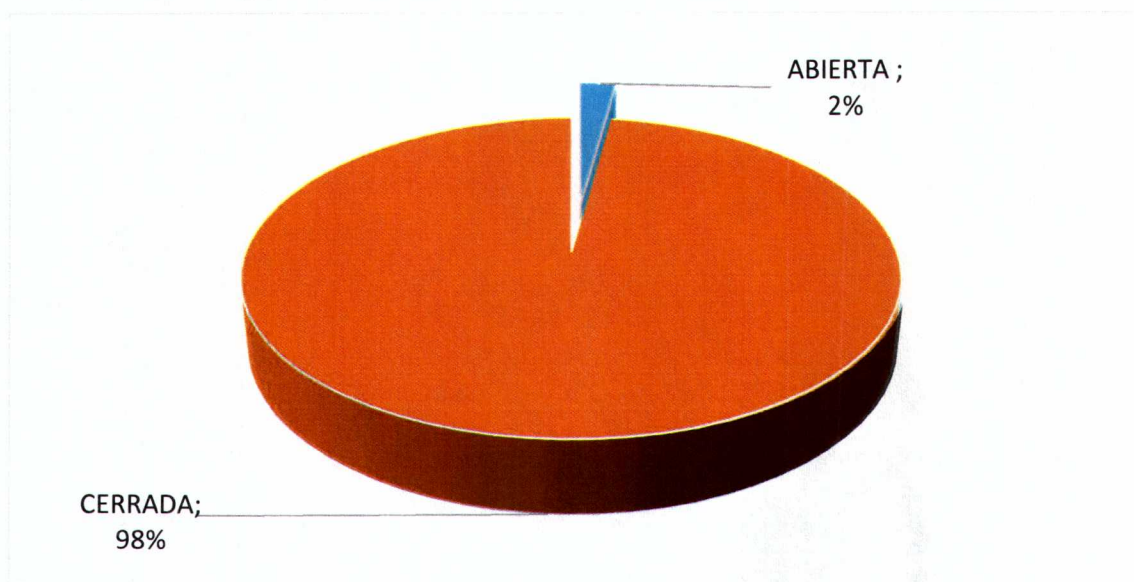


-(SEDE FUSAGASUGA) -

El Sistema de atención e información al Ciudadano recibió y direccionó eficazmente el 100% de las PQRSyD instauradas por la ciudadanía a la institución mediante los diferentes mecanismos disponibles para ello, que corresponde a 367 peticiones, de las cuales se obtuvo respuestas a tiempo según lo establecido por el ley 1755 de 2015, en un 86% correspondiente a 317 respuesta dadas a solicitudes instauradas y un 14% que solicitaron ampliación de términos de respuesta por requerimiento del área competente, teniendo en cuenta que la información solicitada no se tiene de manera digital sino que se requiere realizar una búsqueda manual de documentos físicos históricamente, como también por información que se debe construir o se requiere realizar consultas a otras instancias para dar respuestas de fondo y la finalización de la contratos de los funcionarios competentes por ser el último mes del año.

6. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	8
CERRADA	359
TOTAL	367



Grafica 5

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

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



-(SEDE FUSAGASUGA) -
A corte 31 de diciembre del presente año, del total de las peticiones instauradas por la ciudadanía a la institución y que fueron direccionadas a las dependencias encargadas de dar respuesta, el 98% de ellas fueron cerradas una vez recepcionadas las respuestas de los funcionarios designados por dependencia y encargados de dar solución, el 2% quedaron abiertas en razón a que fueron radicadas al finalizar el trimestre para su respectivo trámite, análisis y respuesta del área competente como también, por la ampliación de términos de respuesta de acuerdo a las normas legales vigentes.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte:	Fecha Inicial: 01-10-2019 Fecha Final: 31-12-2019
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	7
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	17
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	36
GESTIÓN DOCUMENTAL	177
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	44
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	250
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	25
GESTIÓN GRADUADOS	5
GESTIÓN JURÍDICA	20
GESTIÓN FINANCIERA	117
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	65
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	56
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	27
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	92
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	17

Tabla 12

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

En cumplimiento al procedimiento SACP001, el sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los ciudadanos, una vez transcurrido el primer término de respuesta interno de las PQRSFyD de acuerdo

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

-(SEDE FUSAGASUGA) – Página 20 de 30
a la Resolución 160 de 2014, por el cual se crea el sistema de atención e información al Ciudadano, en su artículo 11 correspondiente a los términos internos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza notificaciones reiterativas cada tres días al correo electrónico institucional de cada funcionario competente como alertas con el fin de recordar las solicitudes pendientes por contestar, estas notificaciones les informa que su término inicial por procedimiento interno venció y se solicita a la mayor brevedad la respuesta, de igual manera, se construye y se envía un cuadro a los funcionarios competentes relacionando las peticiones que no han contestado con la fecha límite para dar la respuesta pertinente.

Gracias a este sistema de notificación se ha podido atender a tiempo las solicitudes allegadas a la institución, es por eso que de acuerdo a lo anterior para este trimestre se realizaron 955 notificaciones a los procesos de la institución, de las cuales el 26% se envió al procesos de Gestión Formación y Aprendizaje, seguido con el 19% Gestión Documental, Gestión Financiera con el 12%, Gestión de Admisiones y Registro con el 10%, Gestión de Talento Humano con un 7%, en razón a que estos procesos atendieron la mayoría de las solicitudes allegadas a la institución.

8. REPORTE DE CALIFICACION

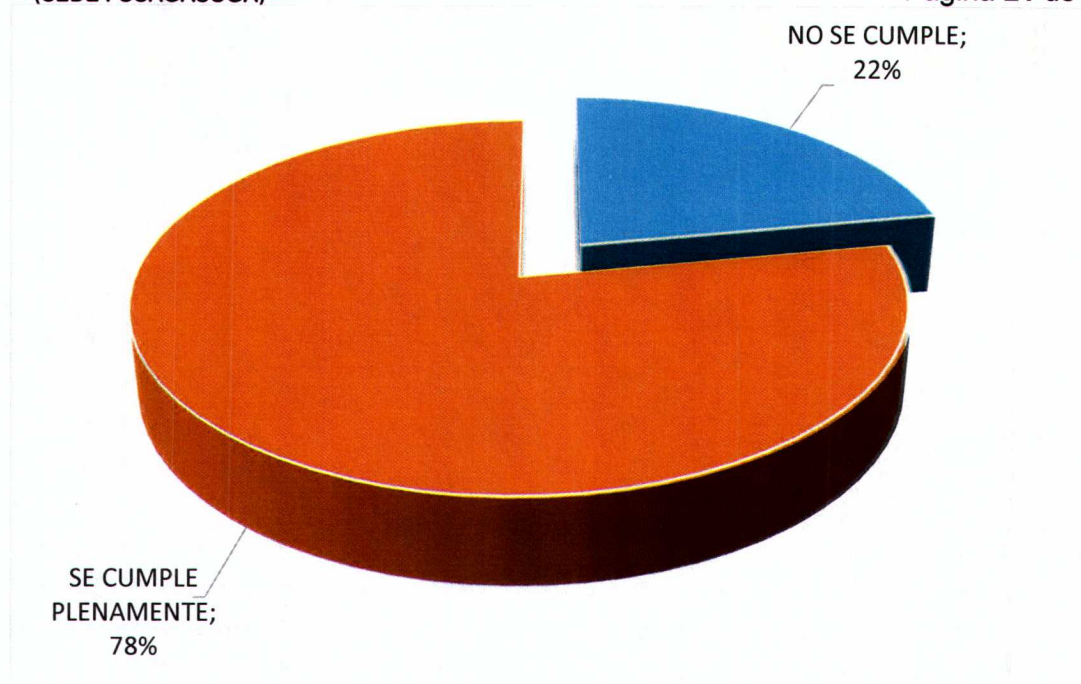
	Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2019 Fecha Final: 31-12-2019		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	78	78%
NO SE CUMPLE	22	22%
TOTAL GENERAL	100	100%

Tabla 13

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

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

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



Grafica 6

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta que para este trimestre se recibieron 367 solicitudes, donde la comunidad tuvo una participación del 27% en realizar la calificación con respecto a la gestión realizada por el proceso de servicio de atención al ciudadano, el cual es una muestra representativa y que arrojó como resultado que el 78% se cumple plenamente la gestión realizada por este proceso, como también se encuentran satisfechos con la respuesta dada por parte de las áreas competentes, por otra parte, el 22% califica que no cumple, encontrándose inconformes con relación a las respuestas dadas por la institución.

Sin embargo la Universidad de Cundinamarca siempre esta presta a atender las inconformidades de los ciudadanos de acuerdo a los criterios establecidos por la ley y las normas internas.



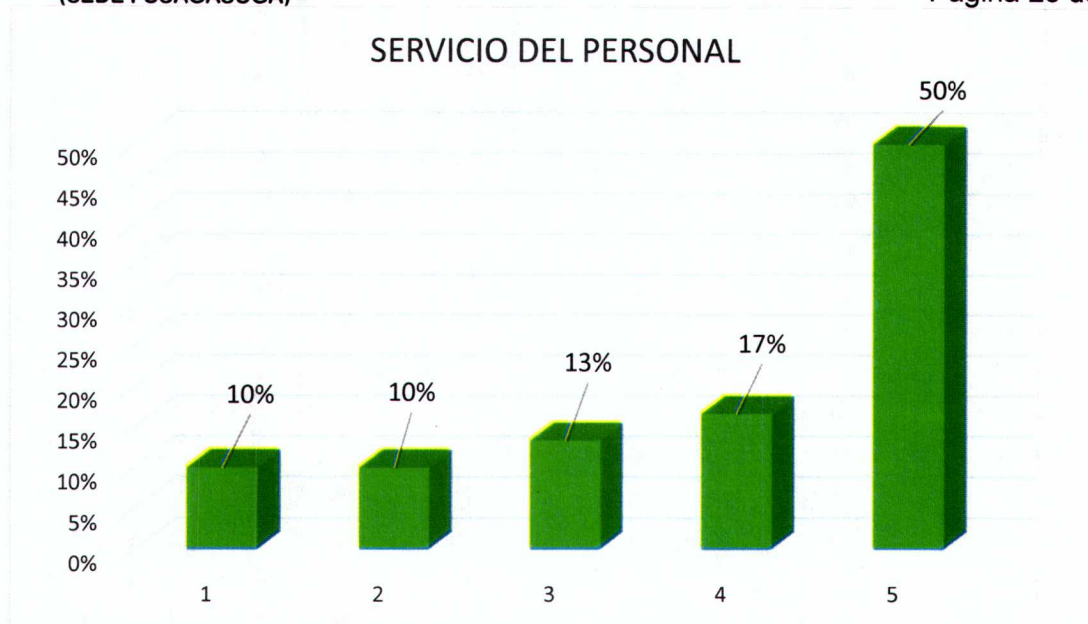
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

El proceso de Servicio de Atención al Ciudadano tiene a disposición del público la encuesta de satisfacción, en la página www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalcidudadano, como también es enviada a los correo electrónico de los peticionarios en forma de enlace, una vez notificado de la respuesta dada por la institución, con el fin de incrementar la participación de los mismos.

Para este proceso es importante evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios hacia el proceso de servicio de atención al ciudadano y de la institución en general, con el fin de poder identificar como insumo la satisfacción o la insatisfacción de los usuarios que permite retroalimentar el sistema y generar una mejora continuo como también un nivel de satisfacción.

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019, con una participación de 30 ciudadanos los cuales realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano y por el enlace enviado a los correo de notificación:

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



Grafica 7

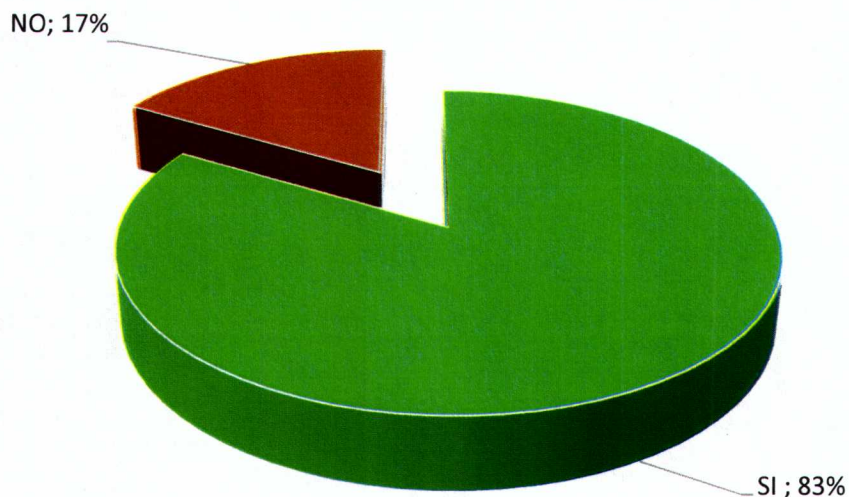
Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En la primera pregunta donde se le pide al ciudadano que califique la atención prestada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, vía telefónica o personal, en términos de amabilidad se encontró que el grupo participante califica no solo a la oficina sino también a nivel de la institución la percepción que se tiene en atención, dando como resultado porcentual de satisfacción del 67% y un 13% que califica como normal.

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:



EFICIENCIA EN LAS NOTIFICACIONES



Grafica 8

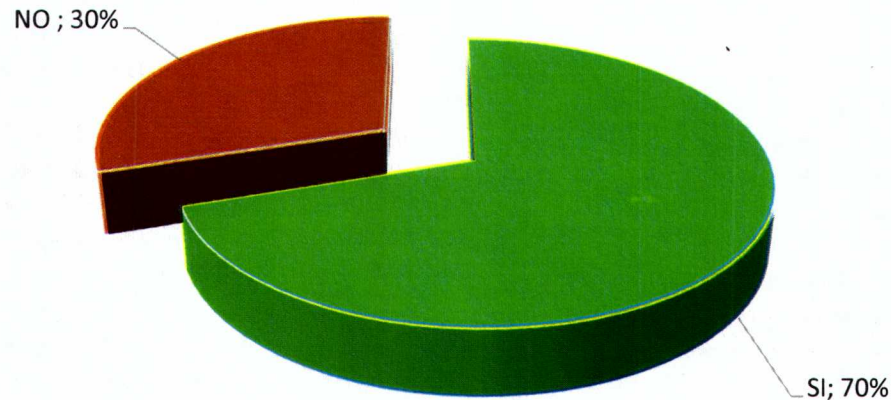
Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Referente a esta pregunta donde se le pide al ciudadano que evalúe si recibió su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC) por medio del correo electrónico, se encontró que los participantes califican que **si** recibieron la notificación del trámite a la solicitud presentada donde el resultado arrojado equivale a un porcentaje del 83%, dando a conocer la eficacia del sistema de atención e información al ciudadano (SAIC).

Pregunta 3. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dio dentro de los términos establecidos para resolver su petición, después de su recepción? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles).



CUMPLIMIENTO LEY 1755 DE 2015



Grafica 9

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Referente a esta pregunta se busca identificar si la respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dio dentro de los términos establecidos para resolver su petición, después de su recepción? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles), se encontró que del total de los participantes califican que si se cumple en un 70% generando así confianza en los sistemas implementados.

Pregunta 4. ¿La respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca cumplió a satisfacción lo esperado por usted en términos de eficacia y solución a su requerimiento?

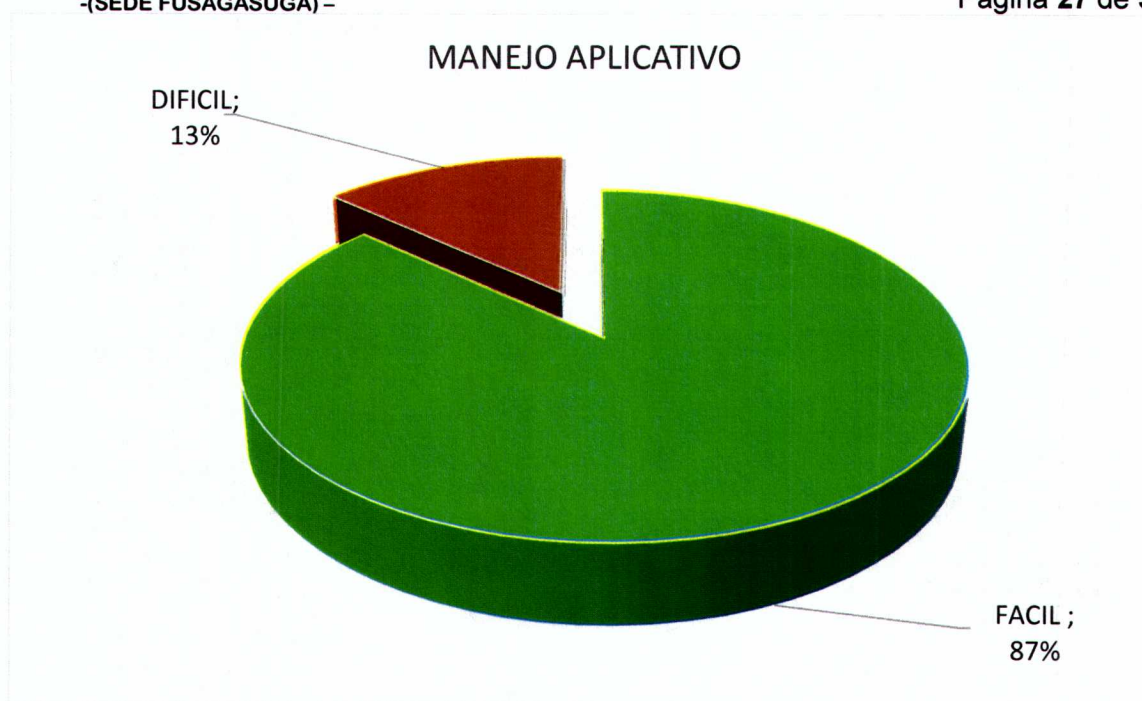


Grafica 10

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta pregunta donde se mira el nivel de satisfacción en las respuestas dadas por los funcionarios competentes de la Universidad, el grupo participante califica como satisfecho y muy satisfecho en un porcentaje del 60% y normal 23%, como también refleja la insatisfacción con un porcentaje del 17%, cabe anotar que las respuestas dadas por la universidad siempre están sujetas a lo establecido por la ley.

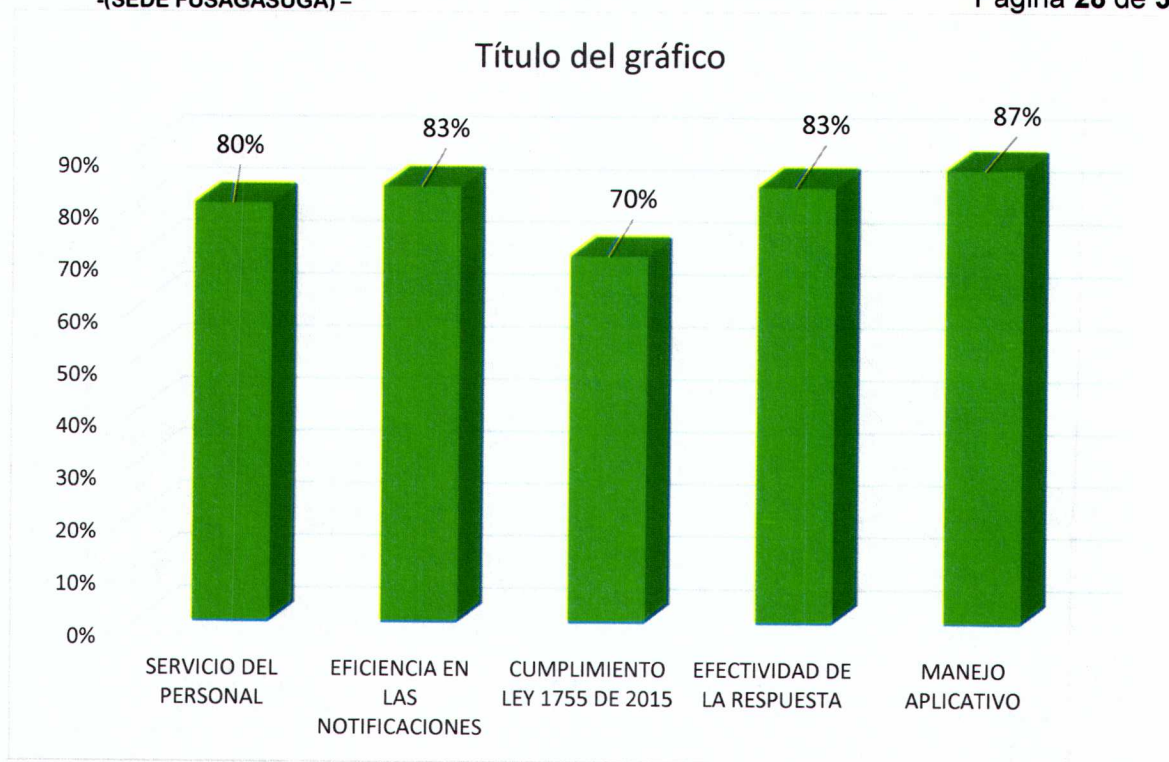
Pregunta 5. ¿Fue fácil o difícil realizar su solicitud mediante el formulario on line?



Grafica 11

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta pregunta se quiere identificar si la ciudadanía presentó alguna dificultad en el diligenciamiento del formulario on line para interponer peticiones a la institución, de acuerdo a la calificación dada por el grupo participante, arrojó un resultado porcentual del 87% de satisfacción en el acceso al formulario on line.



Grafica 12

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por cada pregunta realizada al grupo participante, en la grafica anterior se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el cuarto trimestre, 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 percepcion que tienen la ciudadanía en cuanto a los tiempos de respesta de acuerdo a la ley 1755 de 2015 se ha cumplido, El nivel de satisfacción en cuento a los analisis que se realizan a las respuestas de las peticiones allegadas a la Universidad se encuentra en un nivel satisfactorio, y con respecto a la percepcion del manejo de la plataforma de ve reflejado que esta es clara, sin embargo, el numero de participantes en el diligenciamiento de la encuesta es una muestra baja del cual no se puede tomar decisiones.



9. RECOMENDACIONES

La oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, mediante el Sistema de Atención e Información al Ciudadano SAIC de la Universidad de Cundinamarca direccionada por la Secretaria General arroja como resultado de efectividad en la recepción y seguimiento del 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias instauradas hacia la institución, las cuales son realizadas mediante los mecanismos dispuestos para ello, dado lo anterior el resultado obtenido en el seguimiento, arroja como satisfactorio y de cumplimiento a la normatividad de orden nacional que así lo exige.

De igual manera y de acuerdo al análisis realizado al cuarto trimestre se hace las siguientes recomendaciones:

1. La institución debe evaluar la posibilidad de automatizar las constancias de estudio, con el fin de manejar un trámite totalmente on line en cuanto a la generación del documento.
2. Replantear el diseño de la ventanilla de admisiones y registro para que la ciudadanía pueda estar más cómoda al momento de acercarse a realizar solicitudes y consultas.
3. Establecer un horario nocturno de las oficinas que prestan atención a los estudiantes que se encuentra cursando en esta jornada, dado que se ha sugerido en pasadas ocasiones por los usuarios.
4. Hacer campañas de operatividad del aplicativo de gestión de formación y aprendizaje hacia los estudiantes y las coordinaciones para su eficiente funcionamiento.

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



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

ADOr006-V5

- (SEDE FUSAGASUGA) –
denuncias instauradas por los usuarios y hace parte esencial de planes de mejora propios
a los procesos y a la institución.

Página **30** de **30**

Cordialmente

SONIA AREVALO VALDES

Gestión Servicio de Atención al Ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2

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