

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 5

12.2.

Fusagasugá, 2025-11-21

Para: Doctor(a) NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS EN MAYUSCULA
Cargo
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORMES DE MONITOREO – PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA / REDES INSTITUCIONALES

Teniendo en cuenta que desde la oficina de servicio de atención al ciudadano hacemos parte del programa de transparencia y ética pública en lo que tiene que ver con el componente de Redes Institucionales, me permito informar las actividades que se han desarrollado en el segundo semestre de la vigencia 2025 en apoyo al cumplimiento del mismo.

SUBCOMPONENTE 1. Planeación Estratégica de Servicio al Ciudadano.

ACTIVIDADES

1.3

Realizar la estrategia integral de Servicio al Ciudadano

Como aporte a esta actividad, se realizó en compañía de la oficina asesora de comunicaciones campañas de lenguaje claro hacia los funcionarios como herramienta de como entender a los usuarios



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 5



SUBCOMPONENTE 2. Fortalecimiento del Talento Humano al servicio del Ciudadano

ACTIVIDADES

2.1

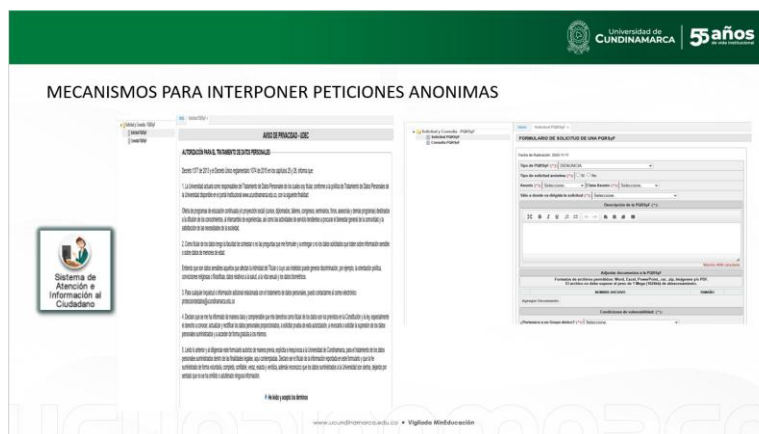
Implementar estrategias para la divulgación de los canales de denuncias que incluyan los aspectos relacionados en los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público

Desde la oficina Servicio de atención al ciudadano se participación en los eventos organizados por la dirección de planeación institucional y el oficial de cumplimiento del sistema de antisoborno en donde se da a conocer los canales que tiene la oficina de atención al ciudadano y el canal para interponer peticiones anónimas dentro del sistema SAIC.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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*

	MACROPROCESO DE APOYO		CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		VERSIÓN: 10
	INFORME		VIGENCIA: 2024-09-02
			PAGINA: 3 de 5



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 5

Otra de las actividades realizadas fue la participación en las acogidas para es segundo periodo académico de 2025, de los estudiantes nuevos donde se da a conocer cuáles son los canales que tiene la oficina servicio de atención al ciudadano para interponer petición



SUBCOMPONENTE 4. Evaluación de gestión de percepción ciudadana

4,1. Realizar seguimiento a los resultados de la oportunidad de las PQRS

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 5

Cuatro (4) informes publicados sobre PQRSF

Durante el segundo periodo ha fecha 31 de octubre se atendieron 308 peticiones distribuidas de la siguiente manera

TIPO DE PETICION	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	Total general
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	7		7
DENUNCIA	3	1	4
DERECHO DE PETICION	93	26	119
FELICITACION	59	4	63
PETICION DE INFORMACION	55	14	69
RECLAMO	24	15	39
SUGERENCIA	7		7
Total general	248	60	308

De acuerdo a las notificaciones realizadas por parte de esta dependencia se pudo atender dentro de los tiempos establecidos por la ley en un 95% y el 5% restante se solicitó ampliación de términos teniendo en cuenta que eran solicitudes que requerían más tiempo para poder dar respuesta de fondo.

TIEMPOS DE RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTEJE
SOLICITUDES DENTRO DE LOS TIEMPO DE LEY	293	95%
SOLICITUDES CON AMPLIACION DE TIEMPO	15	5%
TOTAL	308	100%


SONIA AREVALO VALDES
 Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: (Sonia Arévalo Valdés)
 Oficina Servicio de Atención al Ciudadano

12.2-30.7

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (601) 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