

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 8

12.2.

Fusagasugá, 2026 – 01 - 19

Para: Doctor(a) **CAROLINA GÓMEZ FONTECHA**
Directora de Control Interno
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME SEMESTRAL DE PQRSFyD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo a su solicitud me permito presentar informe del comportamiento de las peticiones instauradas por la ciudadanía mediante los diferentes mecanismos autorizados por la universidad de Cundinamarca en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, a continuación, se presenta la información de manera estadística de este comportamiento.

COMPORTAMIENTO DE PETICIONES

Durante este periodo se presentaron 378 peticiones de las cuales se dio trámite al 100% de las solicitudes y fueron asignadas a los funcionarios competentes para dar respuesta mediante el sistema de atención e información al ciudadano (SAIC).

En la presente tabla se hace la discriminación por tipo de petición con sus respectivos porcentajes, luego se genera grafica con la misma información donde se identifica claramente cuáles fueron las peticiones de mayor solicitud en el periodo analizado.

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA	2	1%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	8	2%
DENUNCIA	2	1%
DERECHO DE PETICION	161	43%
FELICITACION	64	17%
PETICION DE INFORMACION	76	20%
QUEJA	2	1%
RECLAMO	54	14%
SUGERENCIA	7	2%
TOTAL GENERAL	376	100%

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 8

Teniendo en cuenta la tabla anterior se puede identificar que con un porcentaje del 43% el mayor número de solicitudes allegadas a la Universidad las cuales están relacionadas con los derechos de petición, en donde se destaca las solicitudes con mayor reiteración en temas de: certificaciones, solicitud de información, procesos académicos, grados, inscripción de materias, solicitud de documentos, contratación, reintegro, proceso de selección y devoluciones.

Seguido se encuentra las peticiones de información con un porcentaje del 20%, en donde lo más solicitado en este periodo ha sido verificaciones académicas, certificado laboral, solicitud de información, calificaciones, procesos académicos, certificaciones y homologaciones.

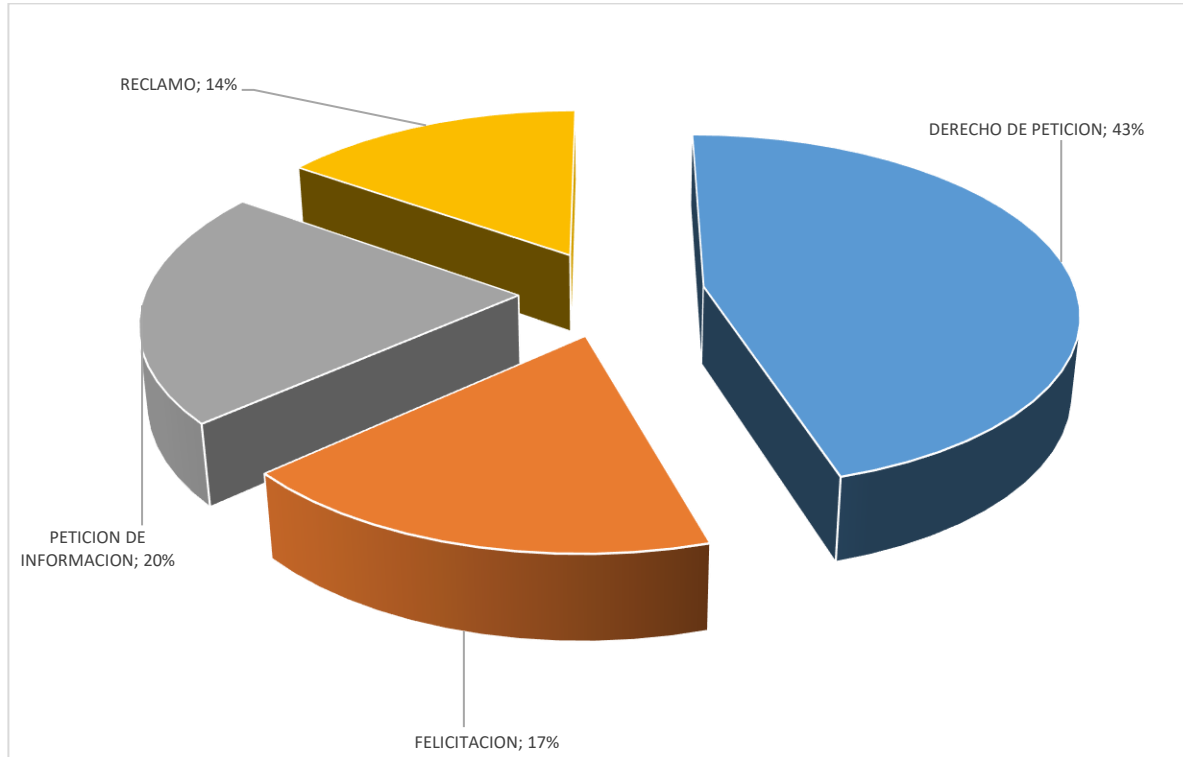
Por otra parte, se tiene las felicitaciones con un porcentaje del 17% en donde las solicitudes de reconocimiento están dadas a prestación de servicio, procesos académicos, inscripciones, apoyo sistemas gestión ambiental, reconocimiento a gestiones ambientales, comportamiento administrativos y optimización infraestructura wifi.

Otra de los tipos de peticiones que se encontró son los reclamos con un porcentaje del 14% el cual se identificó temas como procesos académicos, prestación de servicio, inscripción de materias, calificaciones, solicitud de información, comportamientos administrativos, inconveniente plataforma, pedagogía docente, contratación, certificaciones, solicitud de documentos, convivencia - clima laboral, devoluciones y grados.

En cuanto a las sugerencias y consulta por tratamiento de datos para este periodo se presentó con un porcentaje del 2%, al total de las peticiones allegadas a la universidad, esta información fue encontrada en los buzones de sugerencias y felicitaciones y en las solicitudes radicadas por los diferentes medios en donde se identificó temas como prestación de servicio, opción de grado, ajustes correo institucional, proyectos, grados, manejo de residuos, información general admisiones, aplazamiento, optimización infraestructura wifi, ingreso a la institución, reintegro, inscripción de materias y inscripciones.

En cuanto a los asuntos de Denuncia, consultas y Queja los cuales para este semestre están en un porcentaje del 1% en donde los temas más frecuentes están relacionados a contratación docente, solicitud de información, discriminación, acoso laboral, acoso escolar y comportamiento administrativos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 8



Mediante la anterior gráfica podemos identificar lo mencionado en la descripción de la tabla anterior, donde se puede visualizar los porcentajes de cada una de las peticiones instauradas por la ciudadanía hacia la universidad en donde se refleja que para este periodo las peticiones más solicitadas fueron derecho de petición, felicitaciones, petición de información y reclamo.

MEDIOS UTILIZADOS

Considerando los canales habilitados por la institución para la recepción y tramites de peticiones, administrados por la Oficina de Atención al Ciudadano y disponibles para toda la ciudadanía, se presenta a continuación una tabla que muestra el porcentaje de utilización de dichos canales durante el segundo periodo de la vigencia 2025:

TIPO DE PETICION / USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA	1		1	2
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			8	8
DENUNCIA	1		1	2
DERECHO DE PETICION	111	1	49	161
FELICITACION		58	6	64

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 8

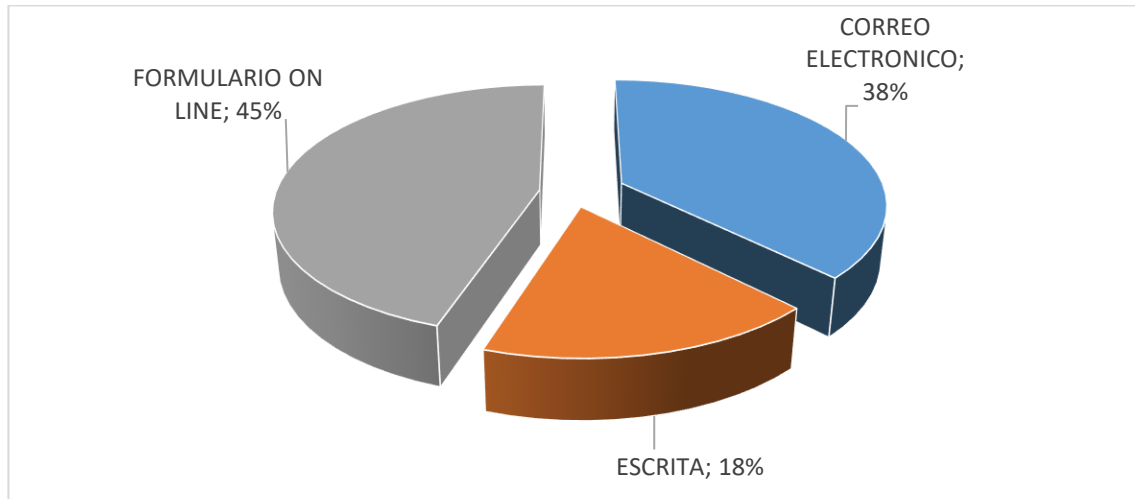
PETICION DE INFORMACION	22		54	76
QUEJA	2			2
RECLAMO	4	3	47	54
SUGERENCIA		4	3	7
TOTAL GENERAL	141	66	169	376
PORCENTAJE	38%	18%	45%	

Según la tabla anterior, uno de los medios más utilizados por la ciudadanía para el segundo periodo de la vigencia 2025, es el formulario online con un porcentaje del 45% en donde se presentaron radicados de peticiones como: consulta, consulta tratamiento de datos, denuncia, derecho de petición, felicitaciones, petición de información y reclamo, en donde los temas más reiterativos fueron: procesos académicos, calificaciones, certificado laboral, prestación de servicio, solicitud de documentos, certificaciones, reintegro, inscripción de materias, homologaciones, devoluciones, opción de grado, exoneración, aplazamiento, programas académicos, inscripciones y información general admisiones.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 38% el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co en donde las solicitudes radicadas fueron de tipo consulta, denuncia, derecho de petición, petición de información y queja en donde los temas más reiterativos fueron solicitud de información, certificaciones, grados, verificaciones académicas, procesos académicos, contratación, inscripción de materias, pago contrato, embargos y solicitud de documentos.

Por ultimo y con un porcentaje del 18%, se tiene las solicitudes radicadas por escrito la cuales fueron allegadas por apertura de buzones y correspondencia en donde se recepcionaron solicitudes de tipo derecho de petición, felicitaciones, reclamo y sugerencias en donde los temas más reiterativos fue de prestación de servicio, procesos académicos, inscripciones, optimización infraestructura wifi y contratación.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 8



De acuerdo con la información proporcionada, en la gráfica se pueden visualizar los porcentajes de usabilidad de los medios utilizados por la ciudadanía, así como también su preferencia.

Además de los canales habituales utilizados por la ciudadanía, la Universidad pone a disposición un agente virtual que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Asimismo, se cuenta con atención personalizada por parte de asesores humanos en cada una de las unidades regionales, dentro del horario laboral establecido. Adicionalmente, se dispone de un banco de preguntas frecuentes que permite dar respuesta en tiempo real a las inquietudes presentadas fuera del horario de atención. Por otra parte, se realiza diariamente el seguimiento y respuesta a los tickets generados por los ciudadanos a través del sistema.

ASESORES	CHATS ATENDIDOS	PORCENTAJE
alargacha	668	31%
ay_avila	181	9%
dcguzman	301	14%
ejlara	20	1%
jlguerra	17	1%
mceciliacardenas	123	6%
nlagudelo	69	3%
pgodoy	748	35%
yaiza.pinto	1	0,05%
Total general	2128	100%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 8

De acuerdo a la tabla anterior para el segundo periodo de 2025, se dio atención en tiempo real por los asesores un total de 2128 usuarios, en donde se puede identificar que la unidad regional que más usuarios atendió fue la sede de Fusagasugá con las asesoras Pgodoy 35% y alargacha 31% del total de los usuarios.

En cuanto a los tickets resueltos

TICKETS	CANTIDAD	PORCENTAJE
FUSAGASUGA	1185	84%
GIRARDOT	25	2%
UBATE	17	1%
CHIA	30	2%
FACATATIVA	47	3%
SOACHA	69	5%
ZIPAQUIRA	30	2%
TOTAL GENERAL	1403	100%

De acuerdo con la tabla anterior, se atendieron un total de 1403 preguntas formuladas por los usuarios fuera del horario de atención establecido. Estas fueron resueltas durante la siguiente jornada hábil por los asesores asignados a cada unidad regional, dentro de su respectivo horario de oficina. Para el periodo en análisis, la unidad regional que registró el mayor número de preguntas atendidas fue la sede de Fusagasugá que atendió más del 84% de las preguntas formuladas.

APERTURA DE BUZONES

Para este segundo periodo se da inicio a la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones en la sede, seccionales y extensiones con el fin de cumplir con lo establecido en la resolución 160 de 2014.

Según cronograma establecido por control interno se realizaron las aperturas de buzones del segundo y tercer trimestre de 2025, las cuales fueron realizadas por los profesionales de la oficina de Control Interno y las gestoras de la oficina Servicio de Atención al Ciudadano de la Sede Fusagasugá, Seccionales de Ubaté y Girardot y las Extensiones de Chía, Zipaquirá, Soacha y Facatativá, en donde se encontró 174 formatos SACF001 los cuales fueron clasificados de manera manual para poder construir la siguiente tabla.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 8

SEGUNDA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2025

SEGUNDA APERTURA 2025			
	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
FACATATIVÁ	83	12	95
GIRARDOT	2	0	2
SOACHA	5	0	5
UBATÉ	35	0	35
FUSAGASUGÁ	41	1	42
ZIPAQUIRÁ	2	5	7
TOTAL	168	18	186
PORCENTAJE	90%	10%	

Dentro de la apertura realizada en el segundo trimestre se identificó que del total de la información encontrada el 90% corresponde a felicitaciones en donde se destaca el buen servicio y la gestión realizada por los funcionarios de la Universidad y en el 10% en sugerencias dirigidos a mejoras de diferentes aspectos de la Universidad.

TERCERA APERTURA TRIMESTRAL DE BUZONES 2025

TERCERA APERTURA 2025			
	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
FACATATIVÁ	31	0	31
CHÍA	0	0	0
SOACHA	11	0	11
UBATÉ	15	0	15
FUSAGASUGÁ	15	3	18
ZIPAQUIRÁ	4	0	4
TOTAL	76	3	79
PORCENTAJE	96%	4%	

Para el tercer trimestre de la vigencia de 2025, dentro de la apertura de los buzones se encontró que del total de la información hallada el 96% corresponde a Felicitaciones en donde se destaca la buena gestión, servicio y labor de los funcionarios de la institución y el 4% corresponde a sugerencias en donde se evidencio temas de aspecto de mejora hacia la institución.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 8

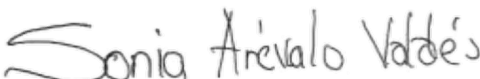
CONSOLIDADO APERTURA SEGUNDO PERIODO DE 2025

SEGUNDO APERTURA 2025			
	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	TOTAL
FACATATIVÁ	114	12	126
CHÍA	0	0	0
GIRARDOT	2	0	2
SOACHA	16	0	16
UBATÉ	50	0	50
ZIPAQUIRÁ	6	5	11
FUSAGASUGÁ	56	4	60
TOTAL	244	21	265
PORCENTAJE	92%	8%	

En el consolidado de las aperturas de buzones físicas realizadas durante el mismo periodo, y en cumplimiento del Acuerdo 160 de 2014, se evidenció que, en las aperturas efectuadas con el acompañamiento de los funcionarios de Control Interno a los buzones instalados en las unidades regionales, se recibieron un total de 265 solicitudes. De estas, el 92% corresponde a felicitaciones y el 8% a sugerencias, lo cual refleja una alta percepción positiva por parte de los ciudadanos frente a la gestión institucional.

Sin otro particular, quedo atenta a sus recomendaciones.

Cordialmente,



SONIA AREVALO VALDES
Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: (Sonia Arévalo Valdés)

17-30.7