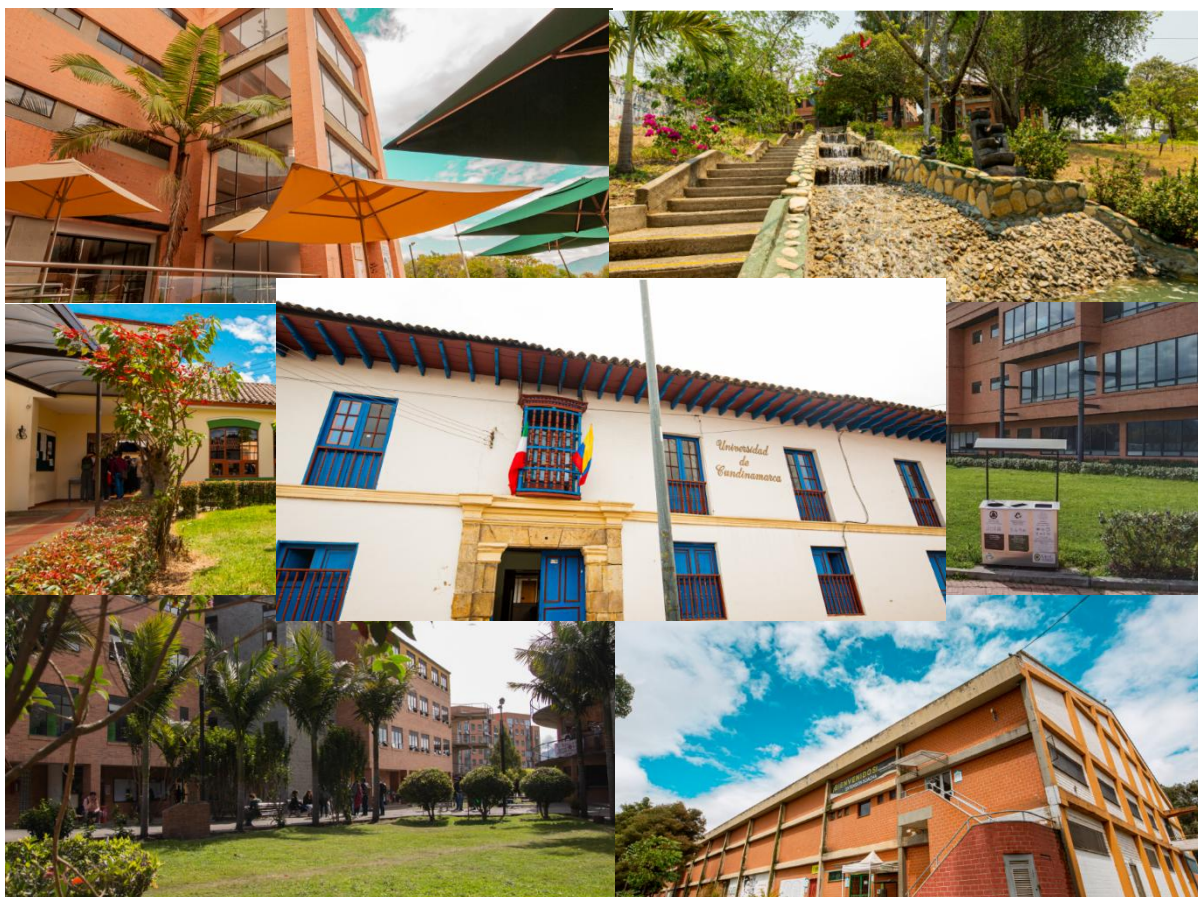


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 41

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2025 **PERIODO 1 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DE 2025** **UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**



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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 41

Tabla de contenido

INTRODUCCION	1
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21	3
PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2025	3
1.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS	5
1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	6
1.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	6
2. REPORTE PQRSFyD POR AREA	7
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS	8
PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO EL 2025	8
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS	10
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN	11
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN	14
3.4. FELICITACIONES	16
3.5. SUGERENCIAS	17
3.6. DENUNCIAS	18
3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	18
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	19
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	21
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	22
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	24
8. REPORTE DE CALIFICACION	25
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	27
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 41

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Solicitudes recibidas	3
Tabla 2. Análisis comparativo trimestres	5
Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD	5
Tabla 4. Reporte Por área	7
Tabla 5. Reporte por asunto	8
Tabla 6. Quejas y reclamos	10
Tabla 7. Derechos de petición	11
Tabla 8. Petición de Información	14
Tabla 9. Felicitaciones	16
Tabla 10. Sugerencias	17
Tabla 11. Denuncias	18
Tabla 12. Consulta tratamiento de datos	18
Tabla 13. Resumen tipo de Radicación	19
14. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos	21
15. Resumen Abiertas y cerradas	22
16. Reporte de Notificación	24
17. Resumen Calificación	27
18. Grupos Étnicos	27

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas	3
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	8
Gráfica 3 Felicitaciones	16
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	20
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas	21
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	23
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	26
Gráfica 8. Prestación de Servicio	28
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	29
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	30
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	31
Gráfica 12. Accesibilidad	32
Gráfica 13. Infraestructura adecuada	33

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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 41

Gráfica 14. Satisfacción General..... 34

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 41

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 de 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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 41

- **Procedimiento SACP01** Atención a peticiones, quejas y reclamos.
- **Procedimiento SACP02** Atención a sugerencias y felicitaciones

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

- De manera personalizada y verbal oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.
- Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones, para manifestaciones escritas.
- Línea gratuita de atención telefónica 018000180414.
- A través de la página web www.ucundinamarca.edu.co - 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
- 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 asignara por competencia el funcionario del área correspondiente 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 recibidas en la Universidad de Cundinamarca, tanto en su sede principal como en las Seccionales y

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 41

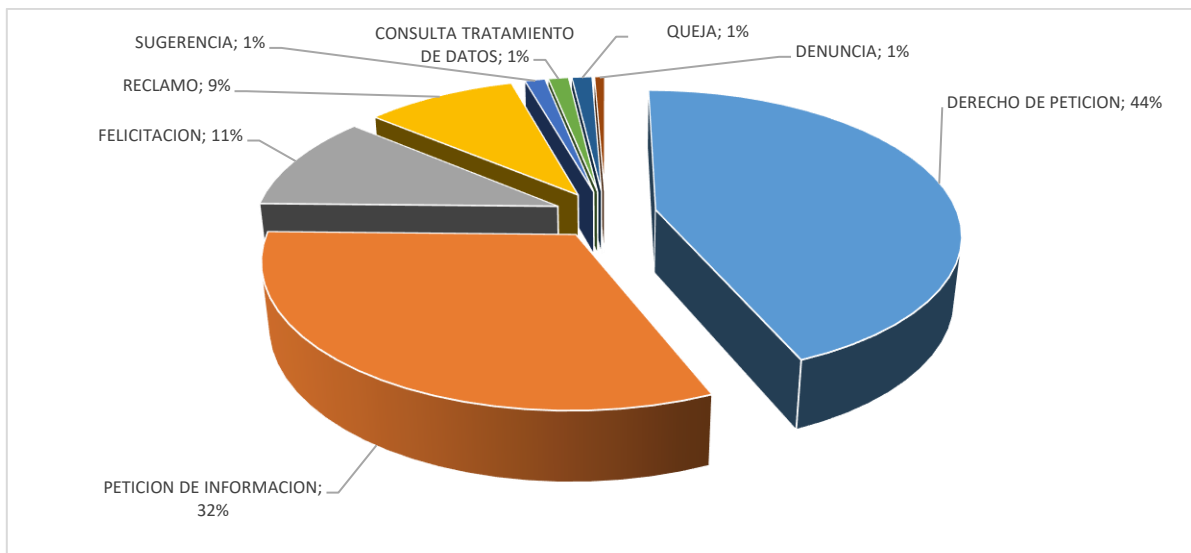
Extensiones. En esta medida, el informe aquí expuesto presenta la consolidación de la información recibida de PQRSFyD a través de los diversos canales de interacción que la Universidad de Cundinamarca ha dispuesto para la ciudadanía buscando fortalecer sus servicios.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO DEL 2025

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	69	44%
PETICION DE INFORMACION	50	32%
FELICITACION	17	11%
RECLAMO	15	9%
SUGERENCIA	2	1%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	1%
QUEJA	2	1%
DENUNCIA	1	1%
TOTAL GENERAL	158	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el periodo del 1 de abril al 30 de junio del 2025, se recibió un total de 158 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 41

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100% por la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, quien es la encargada de tramitar y llevar el seguimiento a las peticiones instauradas a la institución.

Del total de las 158 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayoría corresponde a derechos de petición con un total de 69 solicitudes, equivalente al 44% del total en donde los temas más reiterativos fueron: solicitud de documentos, solicitud de reingreso, cumplimiento acuerdo 035, pago contrato, pagos honorarios, certificación laboral, asignación de asesor, solicitud de asesor para trabajo de grado, beneficio de gratuidad y pago facturas.

Seguido se encuentra las peticiones de información con un total de 50 solicitudes que corresponde al 32% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a verificación académico y de títulos, solicitud de reingreso, certificado de calificaciones, solicitud de documentos y solicitud de certificado.

Por último, tenemos las felicitaciones con un total de 17 solicitudes que corresponde al 11% del total de las peticiones interpuesta a la institución por parte de la ciudadanía en donde se resalta el buen servicio y gestión de los funcionarios competentes de la Universidad de Cundinamarca.

1.1. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRS D RECIBIDAS EN RELACIÓN CON EL TRIMESTRE DEL AÑO ANTERIOR

En relación con lo anterior, se presenta tabla comparativa del 2do trimestre 2024 y 2do trimestre 2025, con el fin de identificar cual ha sido el comportamiento de las Peticiones de Información, Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias que se presentaron en esta vigencia.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 41

TIPO DE PETICIÓN	2do TRIMESTRE DE 2024	2do TRIMESTRE DE 2025
FELICITACIÓN	52	17
DERECHO DE PETICIÓN	43	69
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	48	50
SUGERENCIA	3	2
RECLAMO	13	15
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	2
DENUNCIA	0	1
QUEJA	12	2
TOTAL GENERAL	173	158

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución del 9% para el 2do. Trimestre del 2025 esto en comparación con el 2do. Trimestre 2024. Esta tendencia se da por la disminución en las felicitaciones en un porcentaje del 206%, sugerencias en 50% y en las quejas en un 500% para esta vigencia, de igual manera se presentó un aumento en derechos de petición en un 38%, peticiones de información en un 4%, reclamos en un 13%.

1.1 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 2do. trimestre 2025, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFYD por mes

TIPO DE PETICION / MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1		1	2
DENUNCIA		1		1
DERECHO DE PETICION	28	28	13	69
FELICITACION		15	2	17
PETICION DE INFORMACION	20	15	15	50
QUEJA	1	1		2
RECLAMO	2	5	8	15
SUGERENCIA	1	1		2
TOTAL GENERAL	53	66	39	158
PORCENTAJE	34%	42%	25%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 41

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 42% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de mayo, en donde se presentó un mayor número en derechos de petición, felicitaciones, petición de información y reclamos en donde se identificó temas reconocimiento al buen servicio, solicitud de reingreso, reconocimiento a la buena gestión, verificación académico y de títulos, pago contrato, certificado de calificaciones, solicitud de asesor trabajo de grado y solicitud de certificado.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 34% el mes de abril donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron derechos de petición, petición de información y reclamo en donde se identificó que los temas de interés de la ciudadanía fueron cumplimiento acuerdo 035, solicitud de reingreso, pago facturas, solicitud de certificado, comportamiento docente y solicitud de documentos.

Y por último con un porcentaje del 25% se encuentra el mes de junio en donde las solicitudes más allegadas fueron petición de información, derechos de petición y reclamos de los cuales la tendencia fue para este trimestre solicitud de documentos, verificación académica y de títulos, inconformidad uso biblioteca, certificado de calificaciones, reconocimiento a la buena gestión y revisión notas.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Según el informe general del segundo trimestre de 2025, no se registraron solicitudes que requirieran traslado por competencia a otra entidad. La mayoría de las solicitudes fueron atendidas por la institución, ya que correspondían a asuntos académicos y administrativos propios de la misma.

1.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En cumplimiento con los principios de transparencia y acceso a la información pública, se ha realizado un análisis exhaustivo de las peticiones de información y consultas

6

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADO006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 41

presentadas por los ciudadanos durante este trimestre. Tras una revisión detallada del reporte generado, se puede concluir que todas las solicitudes se han enfocado en temas académicos y no se ha identificado ninguna que implique la solicitud de información privada o sensible.

2. REPORTE PQRSFyD POR AREA

AREA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PALETO
DIRECCION DE POSGRADOS			23		14				37	23%	23%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO	2		4		16		1		23	15%	38%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION			1	7			3	1	12	8%	48%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO			7		3	1			11	7%	53%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS			3		2		1		6	4%	56%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL				5	1				6	4%	60%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES					5				5	3%	63%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL					1	1	3		5	3%	66%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION			4						4	3%	69%
OFICINA DE COMPRAS			2	1	1				4	3%	72%
CENTRO ACADÉMICO DEPORTIVO - CAD			3		1				4	3%	74%
DIRECCION JURIDICA			3		1				4	3%	77%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			2		1				3	2%	78%
RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA					1		2		3	2%	80%
AULAS				3					3	2%	82%
OFICINA DE TESORERIA			3						3	2%	84%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			3						3	2%	86%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			2						2	1%	87%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO			1			1			2	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA					2				2	1%	90%
OFICINA DE DESARROLLO ACADÉMICO			1				1		2	1%	91%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA			1						1	1%	92%
DIRECCION DEL PROGRAMA MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA			1						1	1%	92%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA							1		1	1%	93%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS			1						1	1%	94%
ALMACEN			1						1	1%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA							1		1	1%	95%
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		1							1	1%	96%
ESCUELA DE FORMACIÓN Y APRENDIZAJE DOCENTE EFAD								1	1	1%	96%
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y CIENCIAS POLITICAS				1					1	1%	97%
SECRETARIA GENERAL			1						1	1%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS							1		1	1%	98%
VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1						1	1%	99%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SOFTWARE			1						1	1%	99%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA MECATRONICA					1				1	1%	100%
TOTAL GENERAL	2	1	69	17	50	2	15	2	158	100%	206%

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 dirección de posgrado quienes atendieron un total de 37 solicitudes las cuales fueron en su mayoría derechos de petición y petición de información con temas relacionados a solicitud de reingreso, cumplimiento acuerdo 035, asignación de asesor, solicitud de asesor trabajo de grado, pago honorarios, aclaración normas posgrado, respuesta comité trabajo de grado, información curso de profundización, apertura corte doctorado y aplicación acuerdo 024.

En segundo lugar, se encuentra la oficina de admisiones y registro quienes atendieron y dieron respuesta a 23 solicitudes de los cuales fueron petición de información y derechos de petición en donde se encontraron temas correspondientes a verificación académico y de

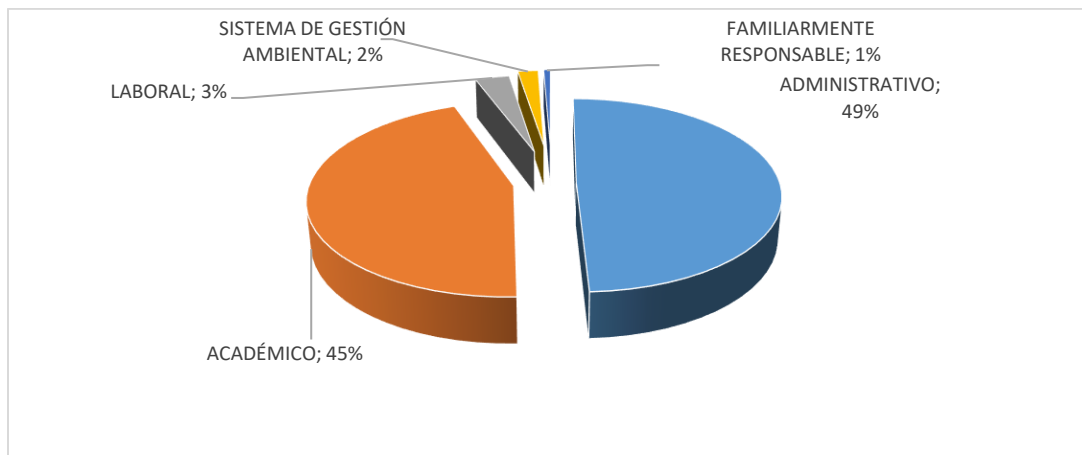
7

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 41

títulos, certificado de calificaciones, solicitud de certificado, formato autorización de datos, verificación académica, validación de un documento, información estudiante, dificultad acceso plataforma, inconveniente consulta de notas y solicitud de documentos.

Y por último se encontró las direcciones de seccional y extensión con un total de 12 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron las felicitaciones y reclamos, con temas relacionados a: reconocimiento al buen servicio, inconformidad uso biblioteca, reconocimiento a la buena gestión, riesgo de hurto y violencia sexual y habilitar bicicletas en horarios accesibles.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ABRIL AL 30 DE JUNIO EL 2025



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto

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

ASUNTO	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
ADMINISTRATIVO			36	13	20	1	7	1	78
ACADÉMICO	2		29	1	29	1	8	1	71
LABORAL		1	3		1				5
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				3					3
FAMILIARMENTE RESPONSABLE			1						1

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 9 de 41

TOTAL GENERAL	2	1	69	17	50	2	15	2	158
PORCENTAJE	1%	1%	44%	11%	32%	1%	9%	1%	

Tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, dentro de este trimestre se puede decir que el asunto administrativo tuvo un porcentaje del 49% en donde se presentaron 78 solicitudes, en su mayoría están relacionado a derechos de petición, peticiones de información, felicitaciones y reclamos, donde se identificó temas relacionados a reconocimiento al buen servicio, verificación académico y de títulos, solicitud de documentos, reconocimiento a la buena gestión, pago contrato, inconformidad uso biblioteca, solicitud de certificado, pago honorarios, pago facturas, comportamiento docente, beneficio de gratuidad y cumplimiento acuerdo 035.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 45% que corresponde a 71 solicitud entre ellos derechos de petición, peticiones de información y reclamos los de mayor reiteración en donde se encontró temas relacionados a solicitud de reingreso, certificado de calificaciones, solicitud de documentos, solicitud de asesor trabajo de grado, asignación de asesor, cumplimiento acuerdo 035 y revisiones notas.

Por otro lado, se encuentra el asunto laboral con una representación del 3% del total de las solicitudes, lo que equivale a 5 solicitudes realizadas por los funcionarios de la institución, estas solicitudes corresponden principalmente a denuncias, peticiones de información y derechos de petición, entre las que se incluyen requerimientos de certificación laboral, pago contrato y solicitud de información.

Finalmente, se encontraron los asuntos relacionados con sistema de gestión ambiental y familiarmente responsable, con porcentajes del 2% y 1%, respectivamente. En estos casos, se identificaron temas sobre reconocimiento a la buena gestión y comportamiento acudiente.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 10 de 41

Después de analizar el comportamiento de las solicitudes por asunto, se procederá a desglosarlas de manera específica, clasificada por tipo de PQRSFyD. En este análisis, se revisarán las solicitudes más recurrentes realizadas por la Comunidad Universitaria y la ciudadanía en general, destacando aquellas que son de interés general y particular.

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPO: QUEJAS Y RECLAMOS	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
INCONFORMIDAD USO BIBLIOTECA	3	18%	18%
REVISION NOTAS	2	12%	29%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	2	12%	41%
INCONVENIENTE NIVELATORIO	1	6%	47%
INCONVENIENTE CONSULTA DE NOTAS	1	6%	53%
FLEXIBILIDAD EN HORARIOS	1	6%	59%
INCONFORMIDAD POR OBSERVACION DE PUBLICACION	1	6%	65%
INCONVENIENTE CONVOCATORIA PASANTIAS	1	6%	71%
INCONFORMIDAD PROCESO SELECCIÓN	1	6%	76%
PEDAGOGÍA	1	6%	82%
EXONERACION SABER PRO	1	6%	88%
INCONFORMIDAD CATEDRA SIGLO XXI	1	6%	94%
INCONVENIENTE ACCESO PLATAFORMA	1	6%	100%
Total general	17	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el período analizado se registraron 17 quejas y reclamos, los cuales evidencian áreas críticas de mejora en los servicios académicos y administrativos.

1. Principales causas de inconformidad

El análisis bajo el enfoque Pareto muestra que un número reducido de categorías concentra la mayor proporción de reclamos:

- ✓ Inconformidad en el uso de la biblioteca: 3 casos (18%)
- ✓ Revisión de notas: 2 casos (12%)
- ✓ Comportamiento docente: 2 casos (12%)

Estas tres categorías acumulan 41% del total de quejas, lo que las posiciona como los factores de mayor impacto y prioridad para la gestión institucional.

2. Reclamos de impacto medio

Entre el 41% y el 76% acumulado, se encuentran reclamos asociados a:

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 11 de 41

- ✓ Procesos académicos (nivelatorio, consulta de notas, pedagogía).
- ✓ Aspectos administrativos y de gestión (horarios, convocatorias de pasantías, procesos de selección).
- ✓ Aunque cada uno representa solo 6%, en conjunto reflejan oportunidades de mejora en la claridad de procesos, comunicación institucional y acompañamiento al estudiante.

3. Reclamos de menor frecuencia

El 24% restante corresponde a inconformidades puntuales relacionadas con:

- ✓ Plataforma tecnológica.
- ✓ Exoneraciones y cátedras específicas.
- ✓ Observaciones en publicaciones.

Si bien su frecuencia es baja, estos reclamos pueden impactar la percepción de calidad y experiencia del usuario si no se atienden oportunamente.

4. Conclusiones clave

El 80% de los reclamos se concentra en el 53% de las categorías, lo que confirma la pertinencia de priorizar acciones correctivas en las principales causas.

Los temas académicos (docencia, evaluación y pedagogía) son los más sensibles para los usuarios.

La dispersión de reclamos menores sugiere la necesidad de fortalecer la estandarización de procesos y la comunicación interna.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	5	7%	7%
SOLICITUD DE REINGRESO	4	6%	13%
CUMPLIMIENTO ACUERDO 035	4	6%	19%
PAGO CONTRATO	3	4%	23%
PAGO HONORARIOS	2	3%	26%
CERTIFICACION LABORAL	2	3%	29%
ASIGNACION DE ASESOR	2	3%	32%
SOLICITUD DE ASESOR TG	2	3%	35%
BENEFICIO DE GRATUIDAD	2	3%	38%
PAGO FACTURAS	2	3%	41%
ACLARACION LIQUIDACION MATRICULA	1	1%	42%
ACOSO LABORAL	1	1%	43%
ACLARACION NORMAS POSGRADO	1	1%	45%
ASIGNACION DE JURADOS	1	1%	46%
SOLICITUD JURADOS TG	1	1%	48%
COMPORTAMIENTO ACUDIENTE	1	1%	49%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADO006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 12 de 41

TIPO: DERECHO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
NOTIFICACION EMBARGO	1	1%	51%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	1	1%	52%
SOLICITUD DE INFORMACION FACULTAD	1	1%	54%
CONTINUIDAD DEL ASESOR	1	1%	55%
SOLICITUD INFORMACION CAD	1	1%	57%
ASIGNACION DIRECTOR TG	1	1%	58%
VALIDACION DE UN DOCUMENTO	1	1%	59%
APLICACIÓN ACUERDO 024	1	1%	61%
LINEAMIENTOS ACUERDO 024 Y 035	1	1%	62%
APERTURA CORTE DOCTORADO	1	1%	64%
CANCELACION DE INSCRIPCION	1	1%	65%
CAMBIO DE ESPECIALIZACION	1	1%	67%
REPLANTEAR PERDIDA DE CALIDAD	1	1%	68%
PROGRAMACION FECHA DE SUSTENTACION	1	1%	70%
RESTRICCION REGISTRO ACADEMICO	1	1%	71%
SOLICITUD APOYO PSICOLOGICO	1	1%	72%
RIESTO DE HURTO Y VIOLENCIA SEXUAL	1	1%	74%
DEVOLUCION DE MATRICULA	1	1%	75%
SOLICITUD CERTIFICADO LABORAL	1	1%	77%
GESTION GRANJA UBATE	1	1%	78%
SOLICITUD DE CERTIFICADO	1	1%	80%
INCONFOMIDAD COPA FUTBOL	1	1%	81%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	1%	83%
INCONFORMIDAD EVALUACION CAI	1	1%	84%
SOLICITUD DE INFORMACION JURIDICA	1	1%	86%
INCONFORMIDAD PRUEBA CAI	1	1%	87%
SOLICITUD DE SUBSANACION Y MANUAL DE CONTRATACION	1	1%	88%
INFORMACION CURSO DE PROFUNDIZACION	1	1%	90%
SOLICITUD INFORMACION CUPOS	1	1%	91%
INFORMACION DATOS PERSONALES	1	1%	93%
SOLICITUD VERIFICACION LABORAL	1	1%	94%
INFORMACION PROCESO ELECTORAL	1	1%	96%
VERIFICACION ACADEMICA Y DE TITULOS	1	1%	97%
INFORMACION VINCULACION LABORAL	1	1%	99%
INVITACION RUMBA CRIOLLA	1	1%	100%
Total general	69	100%	200%

Tabla 7. Derechos de petición

Durante el período analizado se registraron 69 derechos de petición, lo que evidencia un uso activo de este mecanismo formal por parte de la comunidad para solicitar información, aclaraciones, pagos y garantías de derechos académicos, administrativos y laborales.

1. Principales tipologías de derechos de petición

El análisis de concentración (Pareto) muestra que un grupo reducido de solicitudes reúne el mayor volumen:

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 13 de 41

- ✓ Solicitud de documentos: 5 casos (7%)
- ✓ Solicitud de reingreso: 4 casos (6%)
- ✓ Cumplimiento del Acuerdo 035: 4 casos (6%)
- ✓ Pago de contratos: 3 casos (4%)

Estas cuatro tipologías concentran 23% del total de derechos de petición, lo que indica que las mayores demandas se relacionan con gestión documental, normatividad institucional y obligaciones contractuales.

2. Solicitudes de impacto medio

Hasta alcanzar el 41% acumulado, se destacan solicitudes relacionadas con:

- ✓ Pagos y asuntos laborales (honorarios, facturas, certificaciones laborales).
- ✓ Procesos académicos (asignación de asesores, trabajos de grado, beneficios de gratuidad).

Este grupo refleja una alta necesidad de claridad, oportunidad y trazabilidad en los procesos administrativos y académicos, especialmente aquellos que afectan directamente la permanencia, el egreso y las condiciones laborales.

3. Alta dispersión de solicitudes específicas

A partir del 42% acumulado, se observa una gran diversidad de derechos de petición, cada uno con una frecuencia del 1%, relacionados con:

- ✓ Normativa académica (posgrados, acuerdos institucionales, evaluaciones).
- ✓ Situaciones sensibles (acoso laboral, riesgos de seguridad, apoyo psicológico).
- ✓ Información general, jurídica, electoral y de datos personales.

Esta dispersión indica que el derecho de petición se utiliza como canal residual y de respaldo cuando otros mecanismos de atención no logran resolver inquietudes particulares.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 14 de 41

4. Análisis global

- ✓ El 80% de los derechos de petición se concentra en aproximadamente el 38% de las tipologías, lo que confirma la validez del análisis Pareto.
- ✓ Predominan solicitudes de información y cumplimiento normativo, más que inconformidades, lo que sugiere una cultura de exigibilidad de derechos.
- ✓ La coexistencia de temas académicos, administrativos y laborales evidencia la transversalidad del derecho de petición en la institución.

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICION DE INFORMACION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
VERIFICACION ACADEMICO Y DE TITULOS	9	18%	18%
SOLICITUD DE REINGRESO	6	12%	30%
CERTIFICADO DE CALIFICACIONES	4	8%	38%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	6%	44%
SOLICITUD DE CERTIFICADO	3	6%	50%
REGISTRO DE NOTAS	1	2%	52%
MANUAL DE FUNCIONES Y PAGOS PRESTACIONALES	1	2%	54%
CERTIFICADO DE EXPERIENCIA	1	2%	56%
CONCEPTO LIQUIDACION DE MATRICULA	1	2%	58%
PAGOS PRESTACIONES SOCIALES	1	2%	60%
CONFIRMACION ANTEPROYECTO	1	2%	62%
RESPUESTA REVISION TG	1	2%	64%
CORREGIR NOTAS	1	2%	66%
INFORMACION ESTUDIANTE	1	2%	68%
CRITERIO DE CALIFICACION	1	2%	70%
OFERTA DE CAPACITACION	1	2%	72%
DIFICULTAD ACCESO PLATAFORMA	1	2%	74%
PROCESO DE GRADO	1	2%	76%
SOLICITUD CAMBIO DE HORARIO	1	2%	78%
RESPUESTA COMITÉ TG	1	2%	80%
ASIGNACION ASESOR TG	1	2%	82%
CERTIFICADO LABORAL	1	2%	84%
AJUSTE PRESENTACION DE EXPOSICION	1	2%	86%
DIFICULTAD EXAMEN DIAGNOSTICO	1	2%	88%
SOLICITUD DE PASANTES	1	2%	90%
ENTREGA DOCUMENTOS DE INVESTIGACION	1	2%	92%
TRAMITE SEMESTRE AVANZADO	1	2%	94%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 15 de 41

TIPO: PETICION DE INFORMACION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
IMPLEMENTACION DECRETO 0391/2025	1	2%	96%
ACLARACION SEGÚN REVISION TG	1	2%	98%
INCONVENIENTE INGRESO CADI	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	50	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

En relación con las peticiones de información para este trimestre allegaron 50 requerimientos el cual corresponde a un 32% del total de las peticiones que fueron allegados en su mayoría por formulario online con un porcentaje del 52% y correo electrónico 48%.

El conjunto de datos corresponde a 50 peticiones de información, clasificadas en 31 tipos distintos, lo que permite evaluar:

- ✓ La demanda de servicios institucionales
- ✓ La concentración de solicitudes
- ✓ La eficiencia de los procesos administrativos y académicos
- ✓ Las oportunidades de mejora, estandarización y digitalización

Este análisis se apoya principalmente en el Principio de Pareto, análisis de dispersión y lectura operativa.

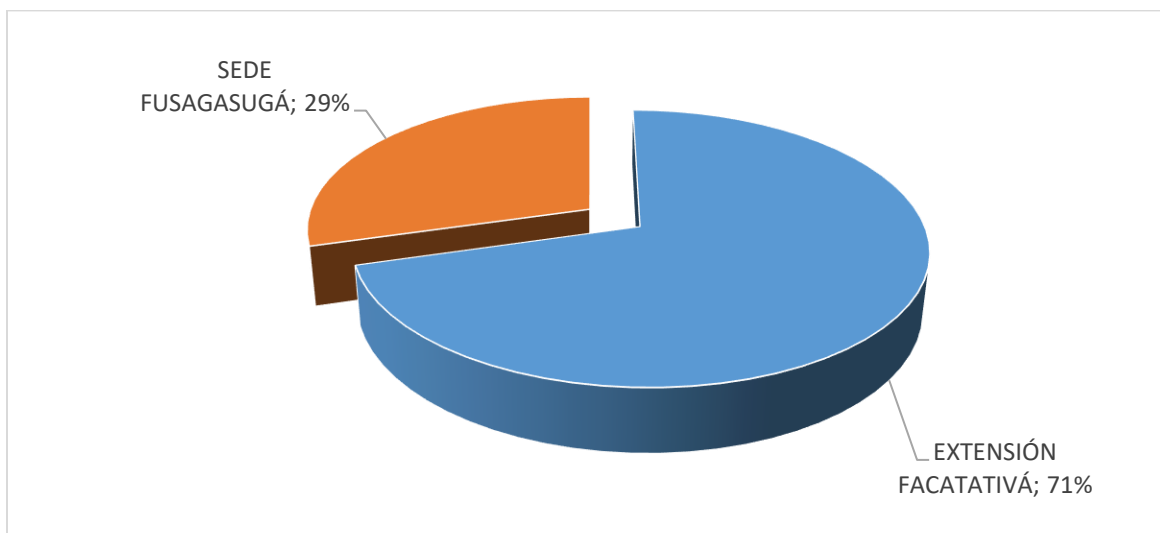
Por otra parte, es importante destacar que, desde la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano y con el apoyo de la Dirección de Sistemas y Tecnología, se implementaron estrategias orientadas a atender en tiempo real las inquietudes e inconvenientes de los usuarios, tanto estudiantes como comunidad en general. En este sentido, se contrató el servicio de agente virtual y el canal de WhatsApp, con el propósito de fortalecer los espacios de comunicación inmediata, brindar acompañamiento oportuno y ofrecer una atención más personalizada.

Como resultado de estas acciones, durante el presente trimestre se atendieron 1221 usuarios, a quienes se les brindó orientación en temas relacionados con servicios

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 16 de 41

académicos y formativos, registro académico, procesos de inscripción, información de los programas.

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION	8	47%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	8	47%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA LABOR	1	6%
Total general	17	100%

Tabla 9. Felicitaciones

Dentro del análisis realizado para este trimestre se encontraron 17 felicitaciones las cuales fueron realizadas por medio escrito que corresponde al 59% y el 41% lo radicaron por formulario online, esto se debe a las aperturas de buzones realizadas en colaboración con la Dirección de Control Interno y las Gestoras de Servicio de Atención al Ciudadano en todas las unidades regionales de la universidad.

Una vez revisado, organizado y registrado en la plataforma institucional los formatos encontrados de los buzones de sugerencias y felicitaciones que están instalados en todas las unidades regionales de la Universidad de Cundinamarca, se asignan a los funcionarios

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 17 de 41

que le hicieron el reconocimiento a la buena gestión, labor y servicio para su respuesta, en cumplimiento al procedimiento SACP02.

Dentro de la información encontrada se evidencio para este trimestre que la Extensión de Facatativá fue la unidad regional con mayor número de solicitudes de felicitaciones diligenciadas por los usuarios con un 71%, seguido se encuentra la sede de Fusagasugá con un 29%, en donde la comunidad reconoce el buen servicio, la gestión y labor de los funcionarios.

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACION ESPECIFICA DEL PROGRAMA	1	50%
HABILITAR BICICLETAS EN HORARIOS ACCESIBLES	1	50%
Total general	2	100%

Tabla 10. Sugerencias

Durante el período evaluado se registraron 2 sugerencias, las cuales representan el 100% del total de opiniones analizadas. Estas sugerencias se distribuyen de manera equitativa en dos categorías:

Información específica del programa

Cantidad: 1 sugerencia

Porcentaje: 50%

Este resultado indica que la mitad de las sugerencias apunta a la necesidad de contar con información más clara, detallada o accesible sobre el programa. Esto puede reflejar oportunidades de mejora en la comunicación, difusión o explicación de los objetivos, beneficios, requisitos y funcionamiento del programa hacia los usuarios.

Habilitar bicicletas en horarios accesibles

Cantidad: 1 sugerencia

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 18 de 41

Porcentaje: 50%

La otra mitad de las sugerencias se enfoca en la accesibilidad horaria del servicio de bicicletas, lo que sugiere que los usuarios perciben limitaciones en los horarios actuales. Esto evidencia una posible demanda de mayor flexibilidad para facilitar el uso del servicio por parte de distintos perfiles de usuarios.

3.6. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIA	CANTIDAD
PAGO CONTRATO	1
Total general	1

Tabla 11. Denuncias

Durante el período evaluado se registró 1 denuncia, la cual representa el 100% del total de los casos reportados. Esta denuncia corresponde exclusivamente a la categoría “Pago de contrato”.

El hecho de que la única denuncia esté relacionada con el pago del contrato sugiere la existencia de una posible inconformidad o irregularidad en los procesos de pago, ya sea por retrasos, incumplimientos o falta de claridad en los términos establecidos. Aunque el número de denuncias es bajo, la naturaleza del tema es sensible, ya que involucra aspectos financieros y contractuales que pueden afectar la confianza y la relación con las partes involucradas.

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS

TIPO: CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
VERIFICACION ACADEMICA	1	50%
FORMATO AUTORIZACION DE DATOS	1	50%
Total general	2	100%

Tabla 12. Consulta tratamiento de datos

En el período evaluado se registraron 2 consultas, las cuales representan el 100% del total analizado. Estas consultas se distribuyen de manera equitativa en dos categorías:

Verificación académica

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 19 de 41

Cantidad: 1

Porcentaje: 50%

Este resultado indica que una parte significativa de las consultas está relacionada con la validación o confirmación de información académica. Esto sugiere interés por parte de los usuarios en conocer cómo se manejan, verifican o utilizan sus datos académicos, lo cual resalta la importancia de contar con procedimientos claros y bien comunicados sobre este tipo de tratamiento de información.

Formato de autorización de datos

Cantidad: 1

Porcentaje: 50%

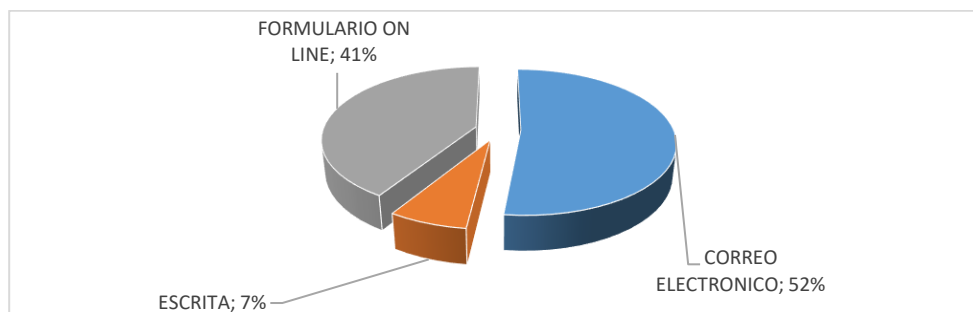
La otra mitad de las consultas corresponde a la solicitud o aclaración sobre el formato de autorización para el tratamiento de datos. Esto evidencia la necesidad de facilitar el acceso a dichos formatos y de explicar de manera sencilla su uso, alcance y obligatoriedad, en cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO PETICION / MEDIO DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRIT A	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			2	2
DENUNCIA			1	1
DERECHO DE PETICION	50		19	69
FELICITACION		10	7	17
PETICION DE INFORMACION	24		26	50
QUEJA	1		1	2
RECLAMO	7		8	15
SUGERENCIA		1	1	2
TOTAL GENERAL	82	11	65	158
PORCENTAJE	52%	7%	41%	

Tabla 13. Resumen tipo de Radicación

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 20 de 41



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el segundo trimestre 2025 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje del 41%, 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). Dentro de este canal se identificó solicitud de reingreso, reconocimiento a la buena gestión, pago contrato, certificado de calificaciones, reconocimiento al buen servicio, solicitud de certificado, cumplimiento acuerdo 035, revisión de notas, entre otros.

Seguido tenemos las solicitudes realizadas por el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co el cual presenta un porcentaje de usabilidad del 41%, al ser uno de los canales habilitados para que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general puedan manifestarse y presentar sus PQRSFD (Petitionen, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) ante nuestra Institución. Las solicitudes más recurrentes a través de este medio corresponden a derechos de petición, peticiones de información, quejas y reclamos. Entre los temas más destacados se identificaron: verificación académica y de títulos, solicitud de documentos, solicitud de reingreso, inconformidad uso biblioteca, cumplimiento acuerdo 035, comportamiento docente, pago facturas, beneficio de gratuidad, pagos honorarios, entre otros.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 21 de 41

Por otra parte, se encuentra otro de los canales denominada medio escrito con un porcentaje de usabilidad del 7%, el cual es usado en la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones que genero un aumento significativo en la usabilidad de este medio, ya que los formatos encontrados en los buzones que se encuentran instalados en la sede, seccionales y extensiones fueron registrados en el sistema de atención e información al ciudadano en cumplimiento al procedimiento SACP02, sin embargo, dentro de la información encontrada se identificó temas reconocimiento al buen servicio, a la buena gestión y habilitar bicicletas en horarios accesibles.

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADA



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

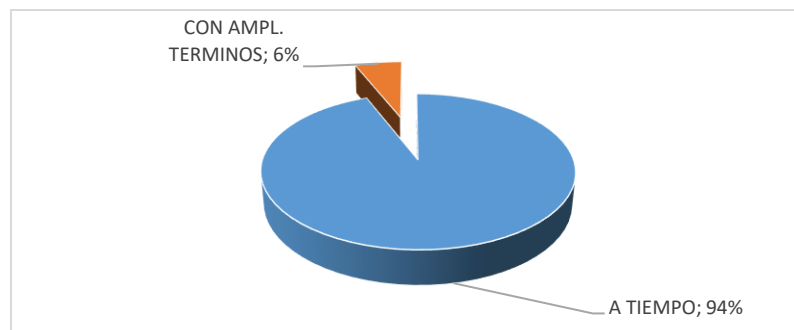
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2025 Fecha Final: 30-06-2025



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	65	41%	4	3%	69
FELICITACION	17	11%	0	0%	17
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	45	28%	5	3%	50
SUGERENCIAS	2	1%	0	0%	2
DENUNCIAS	1	1%	0	0%	1
RECLAMO	15	9%	0	0%	15
QUEJAS	2	1%	0	0%	2
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	2	1%	0	0%	2
TOTAL	149	94%	9	6%	158

14. Resumen PQRSyD a tiempo y con ampliación de términos



Gráfica 5. PQRSyD Direccionadas

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 22 de 41

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 se tiene parametrizado 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.

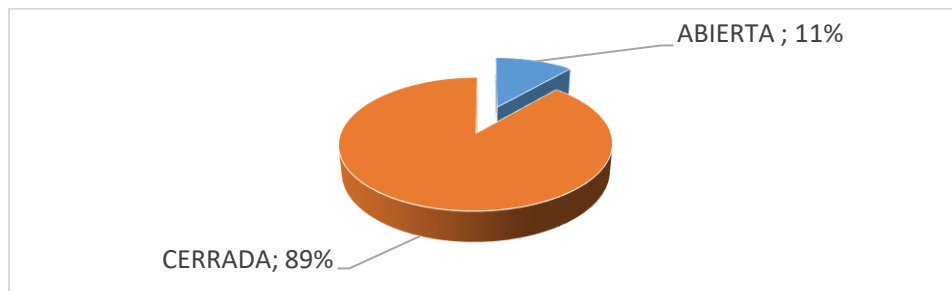
En este sentido, para el segundo trimestre de 2025, todas las eventualidades (Quejas, reclamos, sugerencias, petición de información, derechos de petición, consultas de tratamiento datos personales, denuncias, sugerencias y felicitaciones) se cumplió en términos de ley en un 94% corresponde a 149 solicitudes que fueron resueltas dentro de los tiempo por los funcionarios competentes y el restante 6% solicitó ampliación de términos que por complejidad de los requerimientos se requirió la realización de la búsqueda de manera manual de los documentos físicos históricamente, como también que la información solicitada se debe construir con otras áreas para dar respuestas unificada y de fondo, para ello el funcionario competente hace la solicitud de ampliación de términos mediante el sistema de atención e información al Ciudadano el cual no superó el tiempo inicial y este es notificado al ciudadano que interpone la petición antes de vencer el tiempo inicial.

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	18	11%
CERRADA	140	89%
TOTAL	158	100%

15. Resumen Abiertas y cerradas

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 23 de 41



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 31 de junio de 2025, se dio trámite y respuesta al 94% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha el 6% de las peticiones.

Por consiguiente, el 94% de las respuestas fueron enviadas al peticionario por medio del Sistema de Atención e Información al Ciudadano y correo electrónico de la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co dada la información suministrada por el ciudadano referente al medio por el cual requerían ser notificados.

El 6% restante quedaron abiertas dado que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o por la ampliación de términos de respuesta solicitadas por los funcionarios responsables de dar respuesta a la solicitud y que estas ampliaciones fueron notificadas al ciudadano donde se informa que la respuesta dada no supera el tiempo inicial.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 24 de 41

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2025 Fecha Final: 30-06-2025



NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	30
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	44
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	4
GESTIÓN JURÍDICA	19
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	19
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	105
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	1
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	6
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	192
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	775
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	10
GESTIÓN DE LA CONCILIACIÓN - EFR	3
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	17
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	57
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	7
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	111
GESTIÓN FINANCIERA	49

16. Reporte de Notificación

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 límite 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 con la fecha de vencimiento el cual ha sido muy eficiente.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 25 de 41

Es importante recalcar que con este sistema de notificaciones y alertas ha conseguido atender en el menor tiempo las solicitudes allegadas a la institución por parte de los funcionarios competentes, por tanto, para el segundo trimestre 2025 se generaron 1461 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Formación y Aprendizaje 53%, Gestión Apoyo Académico 13%, y Gestión del Talento Humano 8%.

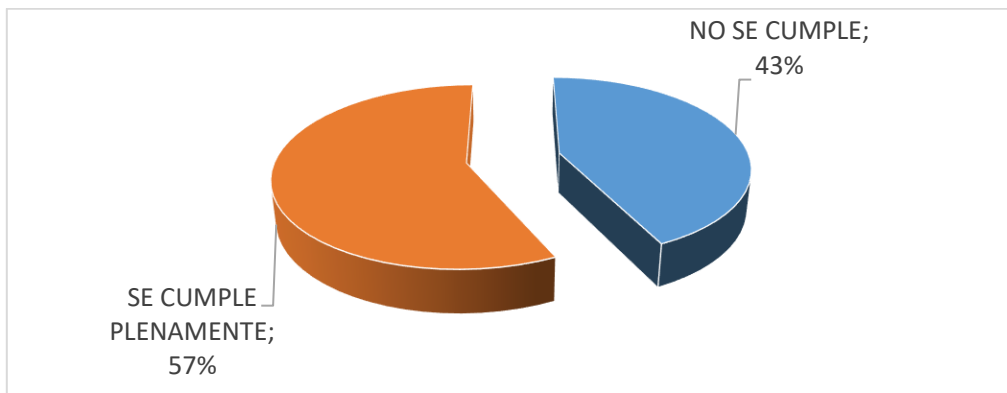
De igual manera se identificaron procesos que tuvieron menos notificaciones en cuanto a las alerta para dar contestación de las peticiones de los cuales fueron Gestión Autoevaluación y Acreditación 0,1%, Gestión Sistemas Integrados - SST 0,1% y Gestión de la Conciliación - EFR 0,2% el cual corresponde a un promedio de 1 días máximo que se demoraron en dar respuesta.

8. REPORTE DE CALIFICACION

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano		
	REPORTE DE CALIFICACIÓN		
	Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2025 Fecha Final: 30-06-2025		
CALIFICACIÓN	PARTICIPACION	PORCENTAJE	
SE CUMPLE PLENAMENTE	24	57%	
NO SE CUMPLE	18	43%	
Total general	42	100%	

17. Resumen Calificación

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 26 de 41



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 17, una participación de 42 usuarios correspondiente al 27% del total de las PQRSFYD tramitada en el segundo trimestre 2025, siendo una muestra representativa en la realización de la calificación a la gestión realizada por el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano.

Dentro del resultado de la participación se identificó un 57% de los usuarios califican 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 que fueron útiles y claras y el restante 43% evalúa que no se cumple encontrándose inconformes con la respuesta dada por la universidad en cuanto a los requerimientos solicitados y el tiempo de espera.

No obstante, la Universidad de Cundinamarca actúa en estricto cumplimiento de las disposiciones normativas, tanto internas como externas, que regulan la atención y respuesta a las peticiones presentadas por la ciudadanía. En virtud de este marco legal, no todas las solicitudes pueden ser resueltas de manera favorable, toda vez que la Institución está sujeta a la normativa gubernamental vigente, la cual debe observar y aplicar con rigor.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 27 de 41

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 construyó y puso a disposición de la Ciudadanía en general la herramienta de medición (encuesta de satisfacción) en la página www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atencionalciudadano, para evaluar el grado de satisfacción teniendo en cuenta la metodología SERVQUAL que plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indaga algunos aspectos que están relacionados al proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, los cuales son: confiabilidad; Capacidad de respuesta; disponibilidad y accesibilidad a la información; y elementos tangibles.

Para este proceso es muy importante 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 abril al 30 de junio del 2025, con una participación de 14 ciudadanos que realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano y/o por el enlace anexo a los correos institucionales una vez se notifica del envío a la respectiva respuesta de la PQRSFyD.

Como primera medida dentro de la encuesta se revisó si en la participación se encontró población de grupos Étnicos.

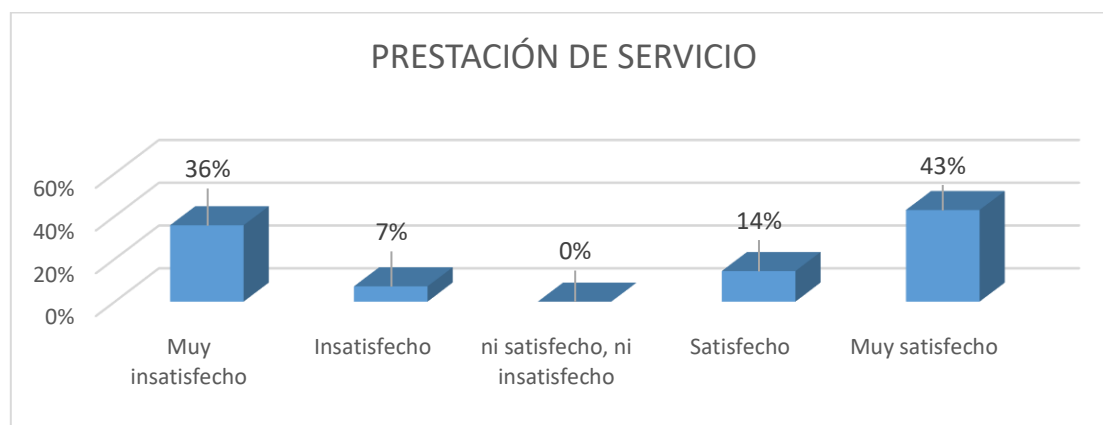
GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	14	100%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
No contestaron	0	0%
Total general	14	100%

18. Grupos Étnicos

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 28 de 41

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 18 se identificó que para este trimestre no tenemos participantes de población negra.

Pregunta 1. ¿La atención vía telefónica, personal y virtual prestada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, lo hizo sentir?:



Gráfica 8. Prestación de Servicio

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, en donde se pregunta temas relacionados a la prestación de servicio que tiene la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, se puede demostrar que la ciudadanía calificó con un porcentaje del 57% de satisfacción por los medios telefónicos, virtuales y presencial.

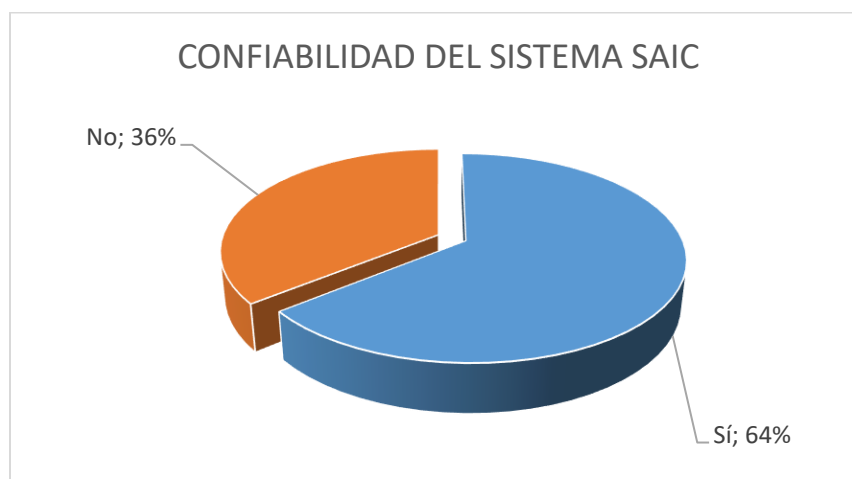
Por otra parte, el 43% calificaron que no se encuentran satisfechos con los servicios prestados por la oficina de atención al ciudadano y la universidad, lo que indica que más de un tercio de los usuarios tuvo una experiencia negativa con algunas de las áreas de la institución.

Sin embargo, la institución ha establecido como mecanismo de comunicación con los servicios en línea como la herramienta TEAMS y el agente virtual con asesor que brinda su apoyo dentro de los horarios de oficina, se tiene el agente virtual y el WhatsApp con un

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 29 de 41

amplio banco de preguntas y con sus respectivas respuestas que brinda información fuera de los horarios de oficina, como estrategia de atención al ciudadano.

Pregunta 2. ¿Recibió por correo electrónico su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC)?



Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC

El gráfico No. 9 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.

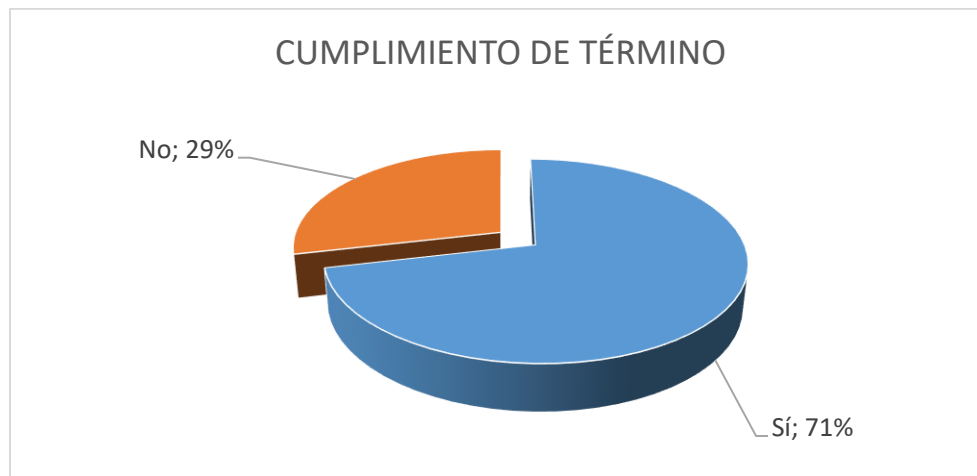
Sí (64%) La mayoría de los usuarios considera que el sistema SAIC es confiable. Este porcentaje indica una aceptación mayoritaria y sugiere que el sistema cumple adecuadamente su función para más de la mitad de los encuestados.

No (36%) Más de un tercio de los usuarios no confía en el sistema, lo cual representa un porcentaje significativo y una señal de alerta.

Sin embargo, se continúa realizando ajustes al sistema para optimizar su servicio donde se garantice el perfecto desarrollo del mismo y el seguimiento de las solicitudes realizadas por el ciudadano.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 30 de 41

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).



Gráfica 10. Cumplimiento de términos

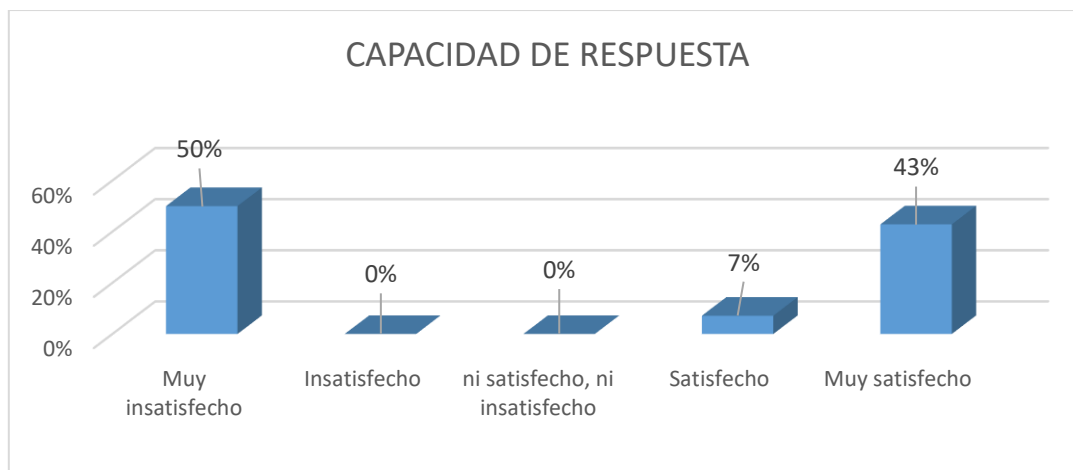
De acuerdo a los resultados obtenidos el 71% manifiesta que sí, lo que quiere decir que la mayoría de los usuarios considera que sí se cumplen los términos, lo que indica un buen nivel de eficiencia y organización del proceso. Sin embargo, el 29% manifiesta que no, lo que significa que un tercio de los usuarios percibe que no se cumplen los plazos, lo cual representa una oportunidad importante de mejora dentro de los procedimientos del proceso de atención al ciudadano.

Por otra parte, el sistema realiza notificaciones automáticas cada tercer día a los funcionarios para que den respuesta antes de los tiempos establecidos por la ley, como también la socialización e importancia del proceso de servicio de atención al ciudadano a los funcionarios competentes de dar respuesta.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 31 de 41

De igual manera, se remite notificación al jefe superior del funcionario competente y a control interno para dar seguimiento a las peticiones y que se cumpla con lo establecido en la ley.

Pregunta 4. 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



Gráfica 11. 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.

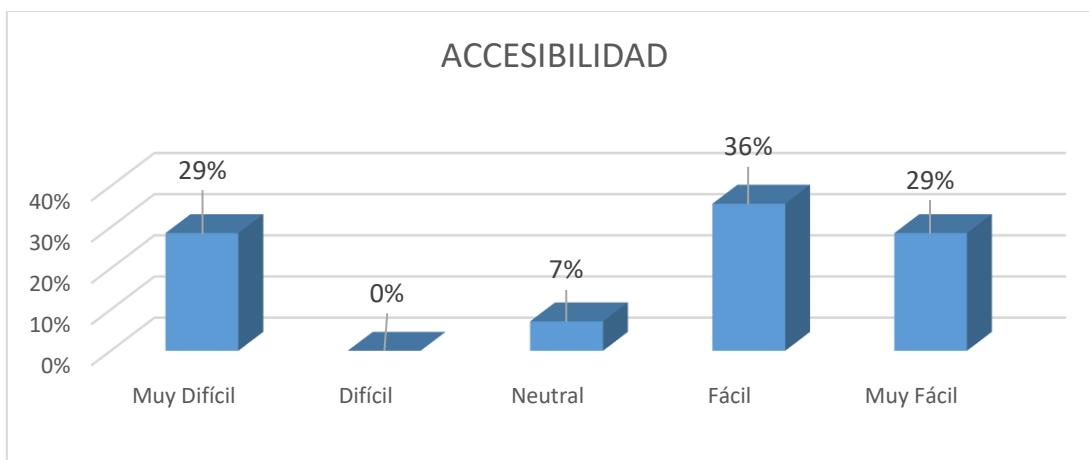
Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con relación a la capacidad de respuesta se encontró que el 50% de los participantes se encuentran muy insatisfecho con las respuestas dadas, Sin embargo, la Universidad de Cundinamarca cumple con las normas externas e internas para emitir una respuesta a una petición. Por lo tanto, no todas las respuestas pueden ser positivas, ya que la institución está regulada por normas gubernamentales que deben ser estrictamente cumplidas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 32 de 41

Sin embargo, contamos con un 50% que calificaron que se encuentran satisfechos con las respuestas dadas por la institución, lo que permite identificar un porcentaje moderado de satisfacción de los usuarios.

Por otra parte, desde la oficina de atención al Ciudadano realizan campañas de lenguaje claro como también capacitación del mismo tema hacia los funcionarios competentes brindándole herramientas que le permitan ser más eficientes en sus respuestas, también se brinda capacitaciones en cuanto a la importancia del servicio de atención al ciudadano.

Pregunta 5. 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 online, escrito o Verbal)



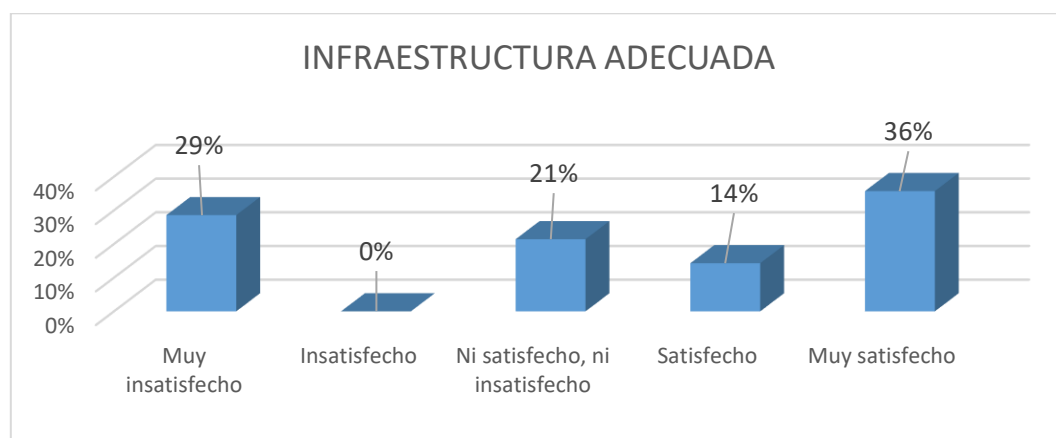
Gráfica 12. Accesibilidad

Dentro de esta pregunta se quiere identificar la accesibilidad a los mecanismos establecidos para interponer peticiones a la institución por la ciudadanía, dentro de esta calificación se encontro que la accesibilidad a los mecanismos establecidos es de un 64% de facilidad de acuerdo a los resultado obtenidos, el cual permite generar confianza de los canales, por otra parte, tambien se identifico un 29% en donde manifiesta dificultad para interponer peticiones a la institucion mediante los mecanismos oficiales.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 33 de 41

Sin embargo, desde el proceso de servicio de atención al ciudadano ha realizado videos tutoriales y publicados en el micrositio que permite informar cómo se puede acceder al formulario online, otra de las estrategias es la participación en las acogidas de los estudiantes nuevos donde se les informa de los canales de atención y como acceder a ellos lo cual ha sido positivo dentro de la gestión realizada por el proceso.

Pregunta 6. ¿La infraestructura física y tecnológica actuales de la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano son adecuados para la prestación de los servicios? (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)



Gráfica 13. 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 36% donde los participantes se declara muy satisfecho, lo que representa el porcentaje más alto y sugiere que una parte importante considera que la infraestructura cumple ampliamente con sus expectativas, por otra parte, se identificó un 14% adicional que se encuentra satisfecho, reforzando la percepción favorable general.

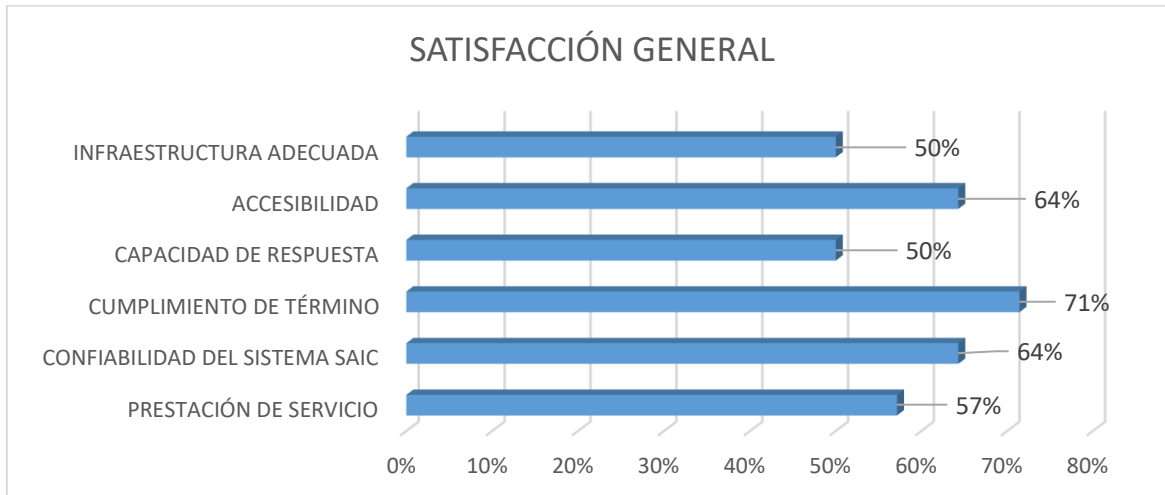
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 34 de 41

Sin embargo, un 21% manifiesta una postura neutral (ni satisfecho ni insatisfecho), lo que puede indicar áreas de mejora o una experiencia poco consistente.

Por otro lado, un 29% se muestra muy insatisfecho, un porcentaje considerable que refleja la existencia de deficiencias importantes percibidas por casi un tercio de los encuestados.

Cabe destacar que no se registran respuestas en la categoría “insatisfecho” (0%), lo que sugiere que las opiniones tienden a ser más extremas, ya sea muy positivas o muy negativas.

Por último, se hace un consolidado de la satisfacción general donde se ve reflejado los resultados de la participación de la ciudadanía.



Gráfica 14. Satisfacción General

La gráfica presenta los niveles de satisfacción general de los usuarios en relación con distintos aspectos del servicio, mostrando resultados mayoritariamente positivos, aunque con diferencias relevantes entre los indicadores evaluados.

El aspecto mejor valorado es el cumplimiento de término, con un 71% de satisfacción, lo que indica que los usuarios perciben que los plazos y tiempos establecidos se cumplen de manera adecuada.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 35 de 41

La accesibilidad y la confiabilidad del sistema SAIC alcanzan ambos un 64%, reflejando una buena percepción en cuanto a facilidad de acceso y funcionamiento del sistema.

La prestación de servicio presenta un 57% de satisfacción, lo que sugiere un nivel aceptable, aunque con margen de mejora en la calidad o consistencia del servicio brindado.

Por su parte, la infraestructura adecuada y la capacidad de respuesta obtienen los porcentajes más bajos, con 50% cada una, evidenciando que solo la mitad de los usuarios se siente satisfecha con estos aspectos.

En términos generales, los resultados muestran una satisfacción moderada a alta, destacándose el cumplimiento de los tiempos como principal fortaleza. No obstante, los niveles más bajos en infraestructura y capacidad de respuesta indican la necesidad de implementar acciones de mejora enfocadas en optimizar recursos físicos y agilizar la atención a los usuarios, con el fin de elevar la experiencia global del servicio.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de abril al 30 de junio del 2025, se recibió un total de 158 PQRSFyD en la Universidad del Cundinamarca, las cuales fueron tramitadas mediante el aplicativo de Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), y direccionadas al 100% a los funcionarios competentes.

Durante el segundo trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al segundo trimestre del año 2024, lo cual se dio en un porcentaje del 9%, esta disminución se ve reflejado en las felicitaciones y sugerencias.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 36 de 41

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía para este trimestre se identificó una mayor usabilidad en el correo electrónico con un porcentaje del 52%, seguido el formulario online con un porcentaje del 41%, y medio escrito con un 7%.

Con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general, se han implementado diversas herramientas tecnológicas, como el agente virtual, que proporciona soluciones y resuelve inconvenientes en tiempo real. Además, se dispone de correo electrónico y el aplicativo SAIC para realizar trámites, garantizando así una respuesta integral dentro de los plazos establecidos por la ley para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSFyD).

Se presentó el reconocimiento de las felicitaciones en donde la unidad regional que obtuvo mayor porcentaje para este trimestre fue la Extensión de Facatativá, donde se destaca la buena gestión, labor y servicio.

Que para este trimestre se realizaron 1461 notificaciones a los procesos que se le asignaron peticiones para dar respuesta de fondo, encontrando que el proceso de gestión formación y aprendizaje fue el de mayor número de notificaciones con un porcentaje del 53%.

Para el presente trimestre, en relación con el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, se atendió oportunamente el 94 % de las solicitudes; respecto al porcentaje restante, los funcionarios solicitaron ampliación del plazo para emitir una respuesta de fondo.

Dentro del análisis se identificó que el mayor número de solicitudes fueron realizadas en el mes de mayo con un porcentaje del 42% en donde se destaca los derechos de petición, peticiones de información y felicitaciones.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 37 de 41

En cuanto a los resultados de la encuesta de satisfacción se muestra una satisfacción moderada a alta, destacándose el cumplimiento de los tiempos como principal fortaleza. No obstante, los niveles más bajos en infraestructura y capacidad de respuesta indican la necesidad de implementar acciones de mejora enfocadas en optimizar recursos físicos y agilizar la atención a los usuarios, con el fin de elevar la experiencia global del servicio.

El presente informe se genera como insumo para establecer planes de mejoramiento.

Cordialmente,



SONIA AREVALO VALDES
Gestión Servicio de Atención al Ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

Revisado: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7