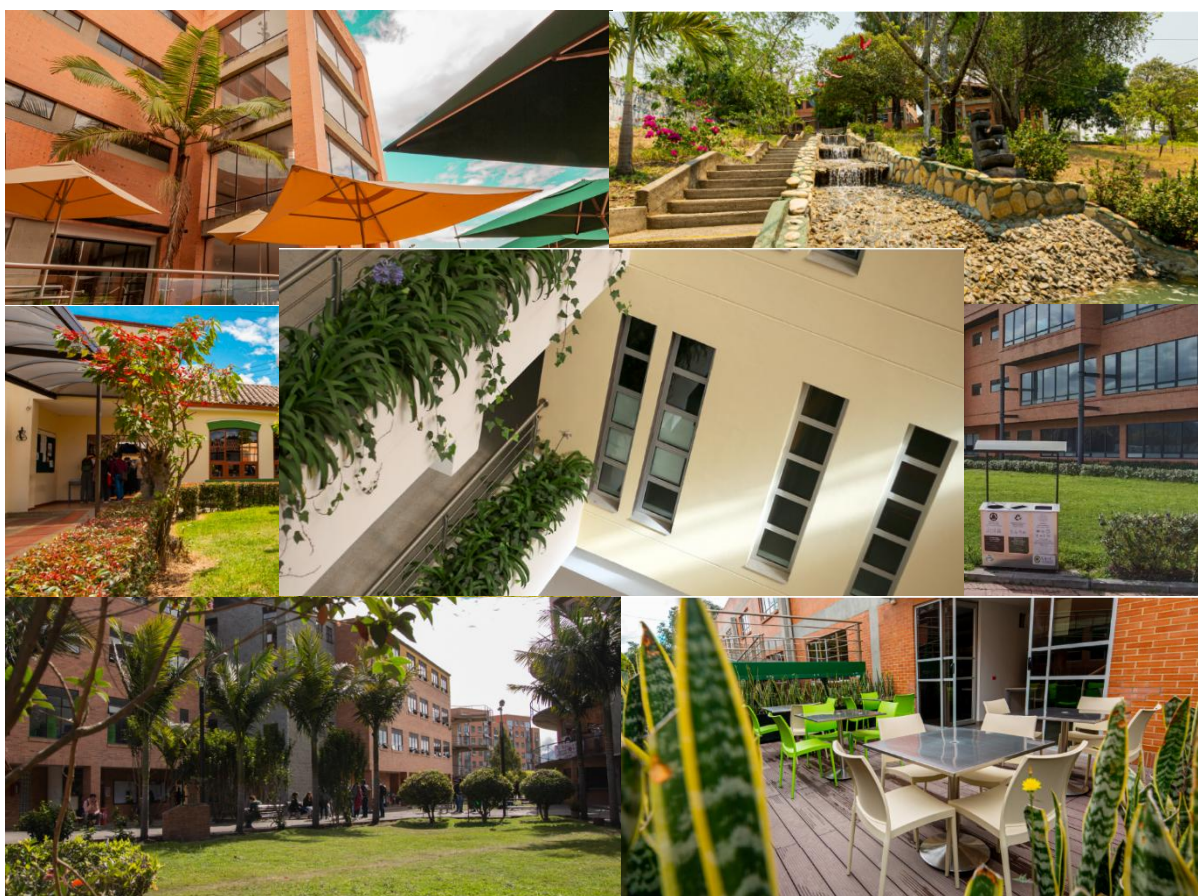


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 46

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2025 **PERIODO 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 46

Tabla de contenido

INTRODUCCION	1
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21	3
PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE 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	7
1.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	7
2. REPORTE PQRSFyD POR AREA	7
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS	8
PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE EL 2025	8
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS.....	10
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN.....	11
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN.....	16
3.4. FELICITACIONES	20
3.5. SUGERENCIAS.....	21
3.6. DENUNCIAS	22
3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS.....	23
4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN	25
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS.....	27
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	28
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	30
8. REPORTE DE CALIFICACION	31
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	33
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 46

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Solicitudes recibidas-----	3
Tabla 2. Análisis comparativo trimestres -----	5
Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD -----	6
Tabla 4. Reporte Por área-----	7
Tabla 5. Reporte por asunto -----	9
Tabla 6. Quejas y reclamos -----	10
Tabla 7. Derechos de petición -----	13
Tabla 8. Petición de Información -----	16
Tabla 9. Felicitaciones-----	20
Tabla 10. Sugerencias -----	21
Tabla 11. Denuncias -----	22
Tabla 12. Consulta tratamiento de datos -----	23
Tabla 13. Resumen tipo de Radicación-----	25
14. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos -----	27
15. Resumen Abiertas y cerradas -----	28
16. Reporte de Notificación -----	30
17. Resumen Calificación -----	27
18. Grupos Étnicos-----	34

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas.....	3
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	8
Gráfica 3 Felicitaciones.....	20
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	25
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas.....	27
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	28
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	32
Gráfica 8. Prestación de Servicio.....	34
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	35
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	36
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	37
Gráfica 12. Accesibilidad	38
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	39
Gráfica 14. Satisfacción General.....	40

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 46

INTRODUCCION

Durante el trimestre analizado, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano presenta el resumen estadístico de las solicitudes registradas en el Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca.

En este informe se muestra el comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD) presentadas por los ciudadanos y demás grupos de interés.

Asimismo, se evidencian los resultados del trabajo realizado por las diferentes áreas de la Universidad, las cuales atendieron cada solicitud de acuerdo con los procedimientos internos y el Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de dar respuesta oportuna y adecuada a las solicitudes presentadas, en cumplimiento de la normativa vigente:

- **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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 46

- **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
- 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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 46

Este informe presenta las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD) que recibió la Universidad de Cundinamarca en su sede principal, seccionales y extensiones.

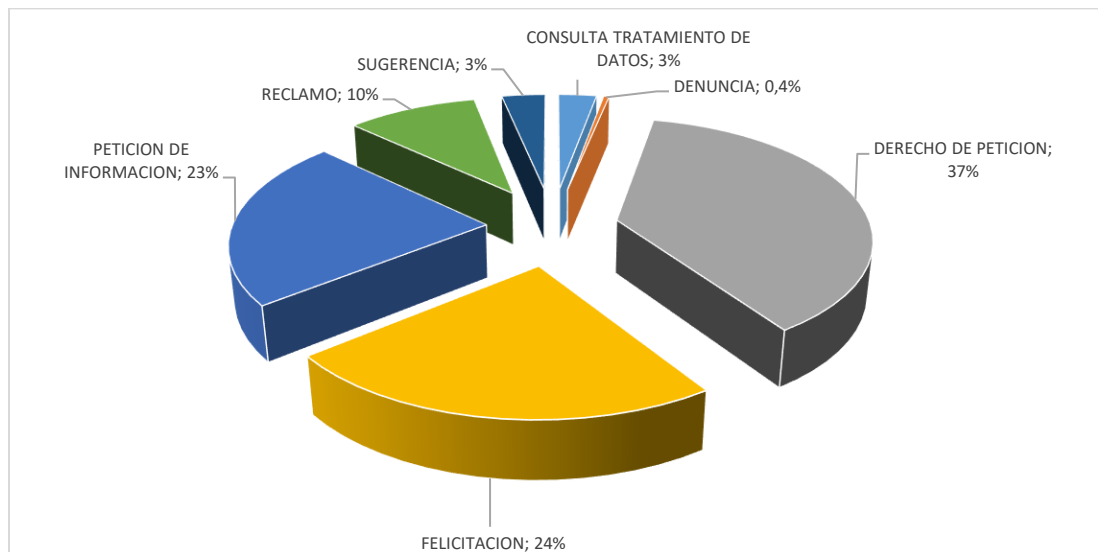
También muestra la información consolidada de todas las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de comunicación que la Universidad ha puesto a disposición de la ciudadanía, con el propósito de mejorar y fortalecer sus servicios.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2025

TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	7	3%
DENUNCIA	1	0,4%
DERECHO DE PETICION	92	37%
FELICITACION	58	24%
PETICION DE INFORMACION	56	23%
RECLAMO	24	10%
SUGERENCIA	8	3%
TOTAL GENERAL	246	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 46

Durante el periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del 2025, se recibió un total de 246 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% 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 246 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayoría corresponde a derechos de petición con un total de 92 solicitudes, equivalente al 37% del total en donde los temas más reiterativos fueron: solicitud de documentos, proceso de grado, registro académico, solicitud de reingreso, solicitud de información, certificado laboral, pago aporte pensión, solicitud de carnet, habilitación registro profundización, entrega de diploma, devolución de matrícula, solicitud de aplazamiento, solicitud pago de pensión, proceso de admisión y pago contrato.

Seguido se encuentra las felicitaciones con un total de 58 solicitudes que corresponde al 24% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, reconocimiento al evento de acogida y reconocimiento a la eficiencia del evento.

Por último, tenemos las peticiones de información con un total de 56 solicitudes que corresponde al 23% del total de las peticiones interpuesta a la institución por parte de la ciudadanía en donde se identificó temas como certificado laboral, solicitud de información, proceso de grado, verificación académica, solicitud de documentos, certificación laboral y solicitud de información general.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 46

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 3r trimestre 2024 y 3r 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.

TIPO DE PETICIÓN	3r TRIMESTRE DE 2024	3r TRIMESTRE DE 2025
FELICITACIÓN	97	58
DERECHO DE PETICIÓN	58	92
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	58	56
SUGERENCIA	66	8
RECLAMO	31	24
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	7
DENUNCIA	3	1
QUEJA	0	0
TOTAL GENERAL	314	246

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hizo el análisis donde se puede evidenciar una disminución del 28% para el 3r. Trimestre del 2025 esto en comparación con el 3r. Trimestre 2024. Esta tendencia se da por la disminución en las felicitaciones en un porcentaje del 40%, sugerencias en 88%, reclamos en un 23% y denuncias en un 67% para esta vigencia, de igual manera se presentó un aumento en derechos de petición en un 59%, consulta de tratamiento de datos en un 600%.

1.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRS FyD 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 3r. trimestre 2025, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRS FyD por mes

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 46

TIPO DE PETICIÓN / MES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1	1	5	7
DENUNCIA	0	1	0	1
DERECHO DE PETICION	29	36	27	92
FELICITACION	3	17	38	58
PETICION DE INFORMACION	24	20	12	56
RECLAMO	4	13	7	24
SUGERENCIA	0	5	3	8
TOTAL GENERAL	61	93	92	246
PORCENTAJE	25%	38%	37%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 38% de las PQRSFYD fueron instauradas en su mayoría en el mes de agosto, en donde se presentó un mayor número en derechos de petición, petición de información, felicitaciones y reclamos en donde se identificó temas referentes a reconocimiento al buen servicio, registro académico, certificado laboral, proceso de grado, reconocimiento a la buena gestión, solicitud de información, inconformidad proceso monitoria, habilitación registro profundización, actualización de datos personales, devolución de matrícula y solicitud de documentos.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 37% el mes de septiembre donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron felicitaciones, derechos de petición y petición de información y reclamo en donde se identificó que los temas de interés de la ciudadanía estaban relacionado a reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio, reconocimiento al evento de acogida, pago aporte pensión, reconocimiento a la eficiencia del evento, devolución de matrícula, certificación laboral, entrega de diploma, solicitud de carnet, solicitud de reingreso, solicitud de documentos, actualización de datos personales y solicitud de información general.

Y por último con un porcentaje del 25% se encuentra el mes de julio en donde las solicitudes más allegadas fueron derechos de petición y petición de información de los cuales se identificaron temas como solicitud de documentos, solicitud de reingreso, proceso de grado,

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 46

certificado laboral, solicitud de información, solicitud de aplazamiento, solicitud pago de pensión, reconocimiento al buen servicio y proceso de admisión.

1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

Según el informe general del tercer trimestre de 2025, se identificaron dos solicitudes que fueron remitidas a otras entidades, ya que no eran competencia de la institución. Este traslado se realizó de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que establece que las solicitudes deben ser atendidas por la entidad competente.

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 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	DENUENCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PARETO
OPCION DE ADMISIONES Y REGISTRO	4		13		18	1	1	37	15%	15%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION				27	1	3		31	13%	26%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO			8		11	1		21	9%	37%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS			1	15			3	19	8%	45%
OPCION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			2	18	1	1		22	9%	50%
DIRECCION DE POSGRADOS			1	8	2	1		12	5%	55%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA			6		2	3		11	4%	60%
OPCION DE TESORERIA			5		3	2		10	4%	64%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			2	5		1		8	3%	67%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA			6			2		8	3%	70%
OPCION DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA			1			2		3	1%	72%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL			4		1		1	6	2%	76%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS			3		2			5	2%	78%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA MECATRONICA			1		3			4	2%	80%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE			3		1	1		5	2%	82%
DIRECCION DEL PROGRAMA PSICOLOGIA			1		2	1		4	2%	83%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA			2		2			4	2%	85%
OPCION DE APOYO FINANCIERO			2			1	1	4	2%	87%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL			2		2			4	2%	88%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES			1		1	2		4	2%	90%
OPCION DE INTERNACIONALIZACION			1			2		3	1%	91%
FACULTAD DE INGENIERIA			3		1			4	2%	92%
ESCUELA DE FORMACION Y APRENDIZAJE DOCENTE EFAD			1		2			3	1%	93%
OPCION DE COMPRAS			1		1			2	1%	94%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA			2			1		3	1%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS			1			1		2	1%	96%
CENTRO ACADÉMICO DEPORTIVO - CAD						1		1	0%	96%
OPCION DE DESARROLLO ACADÉMICO						1		1	0%	96%
OPCION DE CONTABILIDAD						1		1	0%	97%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES			1					1	0%	97%
DIRECCION JURIDICA					1			1	0%	98%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES			1					1	0%	98%
DIRECCION DE INVESTIGACION					1			1	0%	98%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA								1	0%	99%
SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL					1			1	0%	99%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL								1	0%	100%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO								1	0%	100%
TOTAL	7	3	58	58	30	20	6	234	100%	100%

Tabla 4. Reporte Por área

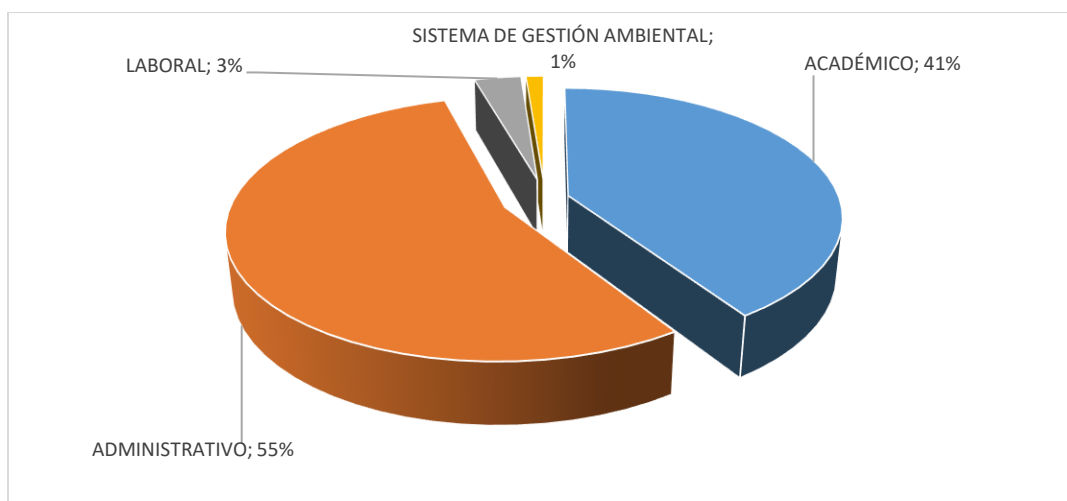
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 46

El resultado arrojado en el análisis de Pareto nos permite identificar que durante este trimestre el área que atendió el mayor número de PQRSFyD fue la Oficina de Admisiones y Registro quienes atendieron un total de 37 solicitudes las cuales fueron en su mayoría petición de información y derechos de petición con temas relacionados a proceso de grado, actualización de datos personales, entrega de diploma, solicitud de información, validación académica y verificación académica.

En segundo lugar, se encuentra las direcciones de seccionales y extensiones quienes atendieron y dieron respuesta a 33 solicitudes de los cuales fueron felicitaciones en su mayoría en donde se encontraron temas correspondientes a reconocimiento a la buena gestión, reconocimiento al buen servicio y reconocimiento a la eficiencia del evento.

Y por último se encontró la dirección de talento humano con un total de 21 solicitudes en donde las peticiones más reiterativas fueron peticiones de información y derechos de petición, con temas relacionados a: certificado laboral, pago aporte pensión, solicitud de documentos y solicitud información pública.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE EL 2025



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 9 de 46

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 PETICIÓN	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO	7	1	40	15	23	12	2	100	41%
ADMINISTRATIVO			52	42	24	12	5	135	55%
LABORAL					8			8	3%
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL				1	1		1	3	1%
TOTAL GENERAL	7	1	92	58	56	24	8	246	100%

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 55% en donde se presentaron 135 solicitudes, en su mayoría están relacionado a derechos de petición, felicitaciones, peticiones de información, reclamos y sugerencias, donde se identificó temas relacionados a reconocimiento al buen servicio, reconocimiento a la buena gestión, solicitud de documentos, solicitud de información, devolución de matrícula, pago aporte pensión, certificado laboral y reconocimiento al evento de acogida.

Seguido se encuentra el asunto académico con un porcentaje del 41% que corresponde a 100 solicitud entre ellos derechos de petición, peticiones de información, felicitaciones y reclamos los de mayor reiteración en donde se encontró temas relacionados a reconocimiento a la buena gestión, proceso de grado, registro académico, solicitud de reingreso, reconocimiento al evento de acogida, actualización de datos personales, habilitación registro profundización, inconformidad proceso monitoria, entrega de diploma, solicitud de aplazamiento y proceso de admisión.

Por otro lado, se encuentra el asunto laboral con una representación del 3% del total de las solicitudes, lo que equivale a 8 solicitudes realizadas por los funcionarios de la institución, estas solicitudes corresponden principalmente a peticiones de información, de las cuales se incluyen temas de certificación laboral.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 10 de 46

Finalmente, se encontraron los asuntos relacionados al sistema de gestión ambiental, con un porcentaje 1%, respectivamente. En estos casos, se identificaron temas sobre reconocimiento a la buena gestión, eventos ambientales y mantenimiento zonas verdes.

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
REGISTRO ACADEMICO	2	8%	8%
INCONFORMIDAD PROCESO MONITORIA	2	8%	17%
AMPLIACION RESPUESTA	1	4%	21%
DEVOLUCION DE MATRICULA	1	4%	25%
EXONERACION DERECHOS DE GRADO	1	4%	29%
REVISION PERFILES	1	4%	33%
DESCUENTO LIQUIDACION	1	4%	38%
REALIZACION CLASES	1	4%	42%
ACCESO CORREO	1	4%	46%
INCONVENIENTE REGISTRO ACADEMICO	1	4%	50%
EXAMEN DIAGNOSTICO	1	4%	54%
INCONVENIENTE PASANTIA	1	4%	58%
DESEMBOLSO CREDITO ICETEX	1	4%	63%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	1	4%	67%
RESPUESTA CARTA DE PRESENTACION	1	4%	71%
COMUNICACIÓN OPCION DE GRADO	1	4%	75%
COMPORTAMIENTO PADRES CLUB	1	4%	79%
INCONFORMIDAD CLASES VIRTUALES	1	4%	83%
ACCESO CORREO INSTITUCIONAL	1	4%	88%
HACINAMIENTO DOCENTES	1	4%	92%
SITUACION SALIDA PEDAGOGICA	1	4%	96%
FECHA ENTREGA ESPACIO DEPORTIVO	1	4%	100%
TOTAL GENERAL	24	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 11 de 46

Durante este trimestre se realiza el siguiente análisis donde se registraron 24 quejas y reclamos, correspondientes a 22 tipologías diferentes, lo que evidencia una diversidad de situaciones reportadas por los usuarios, sin una concentración significativa en un único proceso institucional.

Comportamiento general

Del total de casos registrados:

El 100 % de las quejas y reclamos se distribuye en múltiples categorías.

Solo dos tipologías presentan recurrencia, con dos casos cada una (8 % respectivamente):

- ✓ Registro académico
- ✓ Inconformidad con el proceso de monitorias

Las 20 tipologías restantes registran un solo caso cada una (4 %).

Este comportamiento refleja una alta dispersión de causas, lo cual indica que la mayoría de las inconformidades corresponden a situaciones puntuales y no recurrentes, asociadas a procesos académicos, administrativos, tecnológicos, financieros e institucionales

Con respecto al Análisis de Pareto se identificó que:

Para alcanzar el 50 % de los casos, es necesario considerar 10 tipologías distintas.

El 80 % de los casos se acumula al incluir aproximadamente 18 tipologías.

El 100 % de las quejas y reclamos se alcanza únicamente al considerar la totalidad de las categorías registradas.

Lo anterior permite concluir que no se evidencia un problema estructural concentrado en un solo proceso, sino una multiplicidad de situaciones aisladas que inciden en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

Procesos con mayor sensibilidad

Aun cuando la dispersión es amplia, se identifican algunos procesos que requieren especial atención:

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 12 de 46

Registro académico, que aparece tanto como categoría principal como en una tipología relacionada (“inconveniente registro académico”), lo que sugiere oportunidades de mejora en la gestión, comunicación y acompañamiento al estudiante.

Proceso de monitorias, que presenta más de un reporte de inconformidad, lo cual amerita revisión de lineamientos, criterios y mecanismos de socialización.

Así mismo, se evidencian casos asociados a:

Servicios tecnológicos (acceso a correo y correo institucional),

Procesos académicos (clases, exámenes diagnósticos, pasantías, opciones de grado),

Trámites administrativos y financieros (devolución de matrícula, ICETEX, derechos de grado),

Infraestructura y actividades institucionales.

Interpretación institucional

El bajo número de casos por tipología indica que, en general, los procesos institucionales presentan un nivel aceptable de funcionamiento, aunque con eventuales fallas operativas o de comunicación. No obstante, estas situaciones, aun siendo aisladas, tienen un impacto directo en la experiencia del usuario, por lo que resulta fundamental abordarlas de manera preventiva y correctiva.

Recomendaciones estratégicas

- ✓ Realizar revisión focalizada de los procesos de registro académico y monitorias.
- ✓ Fortalecer la comunicación institucional en lenguaje claro, especialmente en trámites académicos y financieros.
- ✓ Implementar análisis cualitativo de los casos para identificar causas raíz.
- ✓ Mantener el seguimiento periódico mediante análisis Pareto para evaluar tendencias y evolución de las quejas y reclamos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 13 de 46

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	8	9%	9%
PROCESO DE GRADO	6	7%	15%
REGISTRO ACADEMICO	5	5%	21%
SOLICITUD DE REINGRESO	4	4%	25%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	4	4%	29%
PAGO APOORTE PENSION	3	3%	33%
CERTIFICADO LABORAL	3	3%	36%
DEVOLUCION DE MATRICULA	2	2%	38%
ENTREGA DE DIPLOMA	2	2%	40%
HABILITACION REGISTRO PROFUNDIZACION	2	2%	42%
SOLICITUD DE CARNET	2	2%	45%
SOLICITUD PAGO DE PENSION	2	2%	47%
PAGO CONTRATO	2	2%	49%
SOLICITUD DE APLAZAMIENTO	2	2%	51%
PROCESO DE ADMISION	2	2%	53%
SOLICITUD DE ACCESO PLATAFORMAS	1	1%	54%
INFORMACION MATRICULA CERO	1	1%	55%
INICIO CORTE POSGRADO	1	1%	57%
REVISION CADIS	1	1%	58%
EXONERACION POR PROMEDIO	1	1%	59%
REVISION ACADEMICA	1	1%	60%
BENEFICIO DE GRATUIDAD	1	1%	61%
REGISTRO SIMULTANEA	1	1%	62%
INFORMACION REGISTRO ACADEMICO	1	1%	63%
SOLICITUD RETIRO VOLUNTARIO	1	1%	64%
HABILITAR CMA Y DIAGNOSTICO	1	1%	65%
RECHAZO DE PROPUESTA	1	1%	66%
SOLICITUD INFORMACION LABORAL	1	1%	67%
PUBLICACION LISTADOS	1	1%	68%
REVOCAR CANCELACION DE SEMESTRE	1	1%	70%
PROCESO DE SELECCIÓN	1	1%	71%
REVISION HORARIOS	1	1%	72%
SOLICITUD PLAN TELEFONIA	1	1%	73%
INFORMACION TRAMITE CONVENIO	1	1%	74%
PROCESO DE ASIMILACION	1	1%	75%
INFORMACION PROGRAMA ACADEMICO	1	1%	76%
APOYO ECONOMICO SALIDAS ACADEMICAS	1	1%	77%
INFORMACION LABORAL	1	1%	78%
AJUSTE REGISTRO ACADEMICO	1	1%	79%
SOLICITUD INFORMACION PUBLICA	1	1%	80%
AJUSTE CERTIFICADO	1	1%	82%
ESTADO PROCESO DISCIPLINARIO	1	1%	83%
ACCESO PLATAFORMA	1	1%	84%
DEVOLUCION INSCRIPCION	1	1%	85%
TRAMITE DE PASANTIA	1	1%	86%
CONSULTORIO JURIDICO	1	1%	87%
SOLICITUD DE CUPO ADMISION	1	1%	88%
CARGUE DOCUMENTOS EXTEMPORANEO	1	1%	89%
ORDEN DE EMBARGO	1	1%	90%
AUTORIZACION DE PAGO DE MATRICULA	1	1%	91%
LIQUIDACION PARCIAL DE CONTRATO	1	1%	92%
LIQUIDACION MATRICULA ESPECIALIZACION	1	1%	93%
AJUSTE DE REGISTRO	1	1%	95%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 14 de 46

	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
PAGO ORDEN CONTRACTUAL	1	1%	96%
ACLARACION SEMANAS LABORALES	1	1%	97%
PAGO MONITORIAS	1	1%	98%
VALIDACION ACADEMICA	1	1%	99%
PAGO DERECHOS DE GRADO	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	92	100%	200%

Tabla 7. Derechos de petición

Durante el periodo analizado se registraron 92 derechos de petición, clasificados en más de 50 tipologías diferentes, lo que evidencia una alta dispersión temática, pero con una concentración clara en pocos asuntos prioritarios.

El análisis Pareto permite identificar que un número reducido de tipos de petición concentra una proporción significativa del total, lo cual resulta clave para orientar acciones de mejora institucional.

Principales hallazgos (Enfoque Pareto)

Concentración de peticiones

Las 5 primeras tipologías concentran el 29 % del total de derechos de petición.

Las 10 primeras tipologías concentran el 40 % del total.

Las 15 primeras tipologías alcanzan aproximadamente el 51 % del total.

Esto confirma que la mayoría de las solicitudes se originan en pocos procesos críticos, especialmente de carácter académico y administrativo recurrente.

Tipologías con mayor incidencia

Top 5 derechos de petición

- ✓ Solicitud de documentos – 8 casos (9 %)
- ✓ Proceso de grado – 6 casos (7 %)
- ✓ Registro académico – 5 casos (5 %)
- ✓ Solicitud de reingreso – 4 casos (4 %)
- ✓ Solicitud de información – 4 casos (4 %)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 15 de 46

Estas tipologías están asociadas a trámites frecuentes, sensibles y de alto impacto para los usuarios, donde revelan necesidad de mayor claridad en procedimientos, requisitos, tiempos y canales de atención y representan una oportunidad inmediata para la prevención de nuevos derechos de petición mediante comunicación clara.

Trámites académicos, Incluyen:

Proceso de grado

Registro académico

Reingreso

Aplazamientos

Admisiones

Horarios

Validaciones académicas

Existe una alta demanda de información académica, lo que sugiere:

Falta de comprensión de normas o procedimientos.

Necesidad de fortalecer guías, instructivos y respuestas estándar en lenguaje claro.

Trámites administrativos y financieros, Incluyen:

Pagos de pensión

Devoluciones de matrícula

Pagos contractuales

Certificados laborales

Liquidaciones

Los derechos de petición en este bloque reflejan preocupación por aspectos económicos y contractuales, donde los usuarios requieren:

Información clara sobre valores, estados, tiempos y responsables.

Respuestas directas y estructuradas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 16 de 46

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICION DE INFORMACION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
CERTIFICADO LABORAL	6	11%	11%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	3	5%	16%
SOLICITUD DE INFORMACION GENERAL	2	4%	20%
PROCESO DE GRADO	2	4%	23%
CERTIFICACION LABORAL	2	4%	27%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	4%	30%
VERIFICACION ACADEMICA	2	4%	34%
VALIDACION ACADEMICA	1	2%	36%
DEVOLUCION DE MATRICULA	1	2%	38%
INFORMACION CONDICION ACADEMICA	1	2%	39%
SOLICITUD DE HOMOLOGACION	1	2%	41%
CONSTANCIA PRACTICAS PEDAGOGICAS	1	2%	43%
SOLICITUD DE EVALUACION DOCENTE	1	2%	45%
AJUSTE DE HORARIOS	1	2%	46%
SOLICITUD INFORMACION DE DATOS	1	2%	48%
FECHAS MATRICULA S A	1	2%	50%
SOLICITUD CONSTANCIA DE INSCRIPCION	1	2%	52%
CORRECCION FORMULARIO	1	2%	54%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	2%	55%
SOLICITUD DE TRASLADO	1	2%	57%
SOLICITUD CERTIFICADO DE INGLES	1	2%	59%
CANCELACION DE SEMESTRE	1	2%	61%
RETOMAR ESTUDIOS POSGRADO	1	2%	63%
INFORMACION CRONOGRAMAS DE ACREDITACION	1	2%	64%
PUBLICACION DE ARTICULOS	1	2%	66%
INCONVENIENTE PLATAFORMA INSTITUCIONAL	1	2%	68%
PROCESOS ACADEMICOS	1	2%	70%
EVENTOS AMBIENTALES	1	2%	71%
PROCESO DE HOMOLOGACION	1	2%	73%
DESCARGA REPORTE NOTAS	1	2%	75%
SOLICITUD DOCUMENTO MONOGRAFIA	1	2%	77%
CONSULTAR SABANA DE NOTAS	1	2%	79%
PLAN DE FORMALIZACIÓN LABORAL	1	2%	80%
CERTIFICADO TRIBUTARIO	1	2%	82%
PERDIDA DE CALIDAD DE ESTUDIANTE	1	2%	84%
CERTIFICADO DE NOTAS	1	2%	86%
ACTUALIZACION DE DATOS PERSONALES	1	2%	88%
CERTIFICACION DE EXPERIENCIA	1	2%	89%
PAGO INSCRIPCION POBLACION PRIORIZADA	1	2%	91%
CAMBIO DE HORARIO	1	2%	93%

16

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: 17 de 46

PAGO HONORARIOS	1	2%	95%
SOLICITUD PAGOS DE MATRICULA	1	2%	96%
LIQUIDACION DE MATRICULA	1	2%	98%
PAGOS EN LINEA	1	2%	100%
TOTAL GENERAL	56	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

El conjunto de datos analizado corresponde a 56 peticiones de información, clasificadas por tipo de solicitud, con su respectiva participación porcentual y acumulado tipo Pareto. Estas peticiones reflejan las necesidades de información más frecuentes de la comunidad universitaria y otros ciudadanos frente a trámites académicos, laborales, administrativos y financieros.

El análisis muestra que un número reducido de tipos de petición concentra una parte importante del total, lo que permite identificar temas críticos como:

Los primeros 3 tipos de petición concentran el 20% del total:

Certificado laboral: 6 solicitudes (11%)

Solicitud de información: 3 solicitudes (5%)

Solicitud de información general: 2 solicitudes (4%)

Los primeros 7 tipos de solicitudes acumulan el 34% del total, incluyendo:

Proceso de grado

Certificación laboral

Solicitud de documentos

Verificación académica

En términos simples, una de cada tres peticiones de información se relaciona con certificados, documentos, procesos de grado o verificación académica.

Análisis por tipo de temática

Información laboral

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 18 de 46

Los certificados y certificaciones laborales representan el mayor porcentaje individual (11%). Esto evidencia una alta demanda de información para trámites externos, como procesos contractuales, laborales, financieros o personales.

Lectura en lenguaje claro: Las personas necesitan con frecuencia soportes oficiales sobre su vínculo laboral, lo que sugiere la importancia de procesos claros, accesibles y ágiles para este tipo de certificados.

Información académica

Una parte significativa de las peticiones está relacionada con:

Procesos de grado

Verificación y validación académica

Certificados y consulta de notas

Homologaciones, traslados y condición académica

Estas solicitudes aparecen de manera repetitiva, aunque muchas de ellas con baja frecuencia individual (1 solicitud). Esto indica que los procesos académicos generan múltiples dudas específicas, que en conjunto representan una carga importante para la atención institucional.

Información administrativa y financiera

Se identifican peticiones relacionadas con:

Devolución y liquidación de matrícula

Pagos en línea, honorarios e inscripción

Certificado tributario

Pagos de matrícula y procesos financieros específicos

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 19 de 46

Aunque cada una representa solo el 2%, en su conjunto revelan que los trámites financieros no siempre resultan claros para los usuarios.

Distribución de solicitudes de baja frecuencia

A partir del 36% acumulado, se observa una alta dispersión de temas, con numerosas solicitudes que representan solo el 2% cada una, tales como:

Ajustes de horarios

Actualización de datos personales

Uso de plataformas institucionales

Procesos académicos específicos

Eventos, publicaciones y acreditación

Aunque estas solicitudes son pocas individualmente, demuestran la diversidad de dudas y necesidades de información, lo que exige orientación clara y canales bien organizados.

Este comportamiento de las peticiones de información permite concluir que:

Muchas solicitudes podrían resolverse sin necesidad de una petición formal, si la información estuviera más clara, visible y actualizada.

Los ciudadanos buscan principalmente:

Documentos oficiales

Claridad en procesos académicos

Confirmación de información ya existente

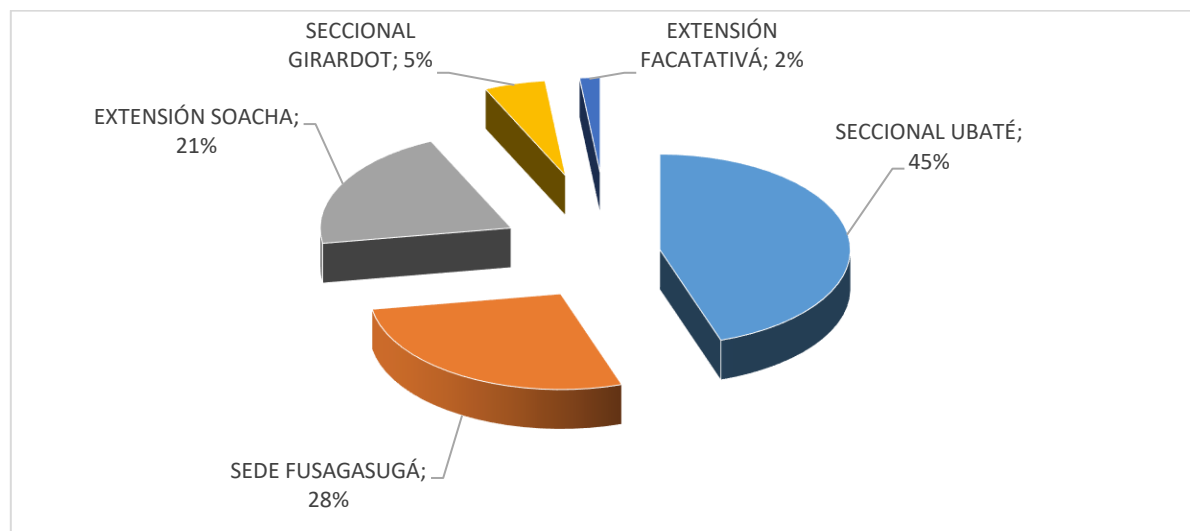
Por otra parte, es importante destacar que, desde la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano y con el apoyo de la Dirección de Sistemas y Tecnología, se implementaron estrategias orientadas a atender en tiempo real las inquietudes e inconvenientes de los

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 20 de 46

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 1326 usuarios, a quienes se les brindó orientación en temas relacionados con servicios y tramites académicos y administrativos, registro académico, procesos de inscripción, información de los programas.

3.4. FELICITACIONES



Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION	24	41%
RECONOCIMIENTO AL BUEN SERVICIO	22	38%
RECONOCIMIENTO AL EVENTO DE ACOGIDA	7	12%
RECONOCIMIENTO A LA EFICIENCIA DEL EVENTO	2	3%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA INFRAESTRUCTURA	1	2%
RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS INSTALACIONES AL PERSONAL	1	2%
RECONOCIMIENTO A LAS BUENAS INSTALACIONES	1	2%
Total general	58	100%

Tabla 9. Felicitaciones

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 21 de 46

Dentro del análisis realizado para este trimestre se encontraron 58 felicitaciones de las cuales fueron realizadas por medio escrito que corresponde al 98% y el 2% 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 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 unidad regional con mayor número de felicitaciones fue la seccional de Ubaté con un 45%, seguido se encuentra la sede de Fusagasugá con un 28% y tercer lugar esta la Extensión de Soacha con un porcentaje del 21% en donde la comunidad reconoce el buen servicio, la gestión y labor de los funcionarios, las instalaciones y los eventos realizados por las áreas.

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: DERECHOS DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
ACTUALIZACION DE DATOS PERSONALES	1	13%	13%
MANTENIMIENTO LIBROS	1	13%	25%
MANTENIMIENTO ZONAS VERDES	1	13%	38%
TRAMITE OPCION DE GRADO	1	13%	50%
MANTENIMIENTO EQUIPO	1	13%	63%
PANTALLAS DIGITALES EN PONENCIAS	1	13%	75%
VALOR TIQUETES	1	13%	88%
OPTIMIZAR WIFI	1	13%	100%
Total general	8	100%	200%

Tabla 10. Sugerencias

Durante el periodo analizado se recibieron 8 sugerencias, cada una asociada a un tipo diferente.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 22 de 46

Las características generales son:

Total de sugerencias: 8

Cantidad por tipo: 1 sugerencia cada uno

Participación porcentual individual: 13 % (aproximado)

Distribución: homogénea, sin concentración en un solo tema

Esto evidencia que las sugerencias no se enfocan en una problemática específica, sino que abarcan múltiples aspectos del servicio y la gestión institucional.

Análisis de frecuencia y porcentajes

Todas las categorías presentan la misma frecuencia, lo que permite concluir que:

- No existe un tipo de sugerencia predominante.
- La ciudadanía percibe oportunidades de mejora en diversas áreas, sin que una sobresalga sobre las demás.
- La participación ciudadana refleja un interés general por el mejoramiento continuo, más que por la corrección reiterada de un mismo aspecto.

Desde el punto de vista de gestión, este comportamiento indica una demanda amplia y variada, que requiere acciones coordinadas entre distintos procesos y dependencias.

3.6. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
DEFENSA TESIS DOCTORAL	1	100%
Total general	1	100%

Tabla 11. Denuncias

La denuncia relacionada con la defensa de tesis doctoral se enmarca dentro de los procesos académicos de alto nivel, los cuales suelen estar regulados por normativas específicas y criterios de transparencia, evaluación objetiva y debido proceso.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 23 de 46

Este tipo de denuncia puede estar asociado, entre otros aspectos, a:

Procedimientos de evaluación.

Cumplimiento de requisitos académicos.

Garantías de equidad y claridad en el desarrollo del acto académico.

Independientemente de la cantidad, el tema reviste alta relevancia institucional, dado su impacto directo en:

La formación académica avanzada.

La credibilidad de los procesos académicos.

La confianza de la comunidad académica y ciudadana.

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS

TIPO: CONSULTA DATOS PERSONALES	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES	3	43%	43%
SOLICITUD DE REINGRESO	1	14%	57%
APLAZAMIENTO DE SEMESTRE	1	14%	71%
SOLICITUD DE CODIGO	1	14%	86%
CURSAR SEMESTRE AVANZADO	1	14%	100%
Total general	7	100%	200%

Tabla 12. Consulta tratamiento de datos

Durante el periodo analizado se registraron 7 consultas relacionadas con datos personales y trámites académico-administrativos, distribuidas en 5 tipos de solicitudes.

Total de consultas: 7

Tipo con mayor frecuencia: Actualización de datos personales (3 casos)

Tipos con menor frecuencia: 4 tipos con 1 caso cada uno

Esta información permite identificar tendencias claras de consulta, a diferencia de otros conjuntos de datos analizados previamente.

Análisis cualitativo

Las consultas pueden agruparse en dos grandes ejes:

a) Gestión de datos personales

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 24 de 46

Actualización de datos personales

Representa el eje más relevante.

Sugiere:

Dificultades en el acceso al trámite.

Falta de claridad en los procedimientos.

Necesidad de mayor divulgación o acompañamiento.

b) Trámites académico-administrativos

Solicitud de reingreso

Aplazamiento de semestre

Solicitud de código

Cursar semestre avanzado

Reflejan inquietudes relacionadas con la trayectoria académica del estudiante.

Indican la importancia de contar con canales de información claros y oportunos.

5. Conclusiones

Se registraron 7 consultas, con una concentración significativa en la actualización de datos personales.

Este tipo de consulta representa la principal necesidad de información, con el 43 % del total.

El análisis Pareto muestra una tendencia clara, aunque no una concentración extrema.

La información evidencia oportunidades de mejora en:

Comunicación institucional.

Simplificación de trámites.

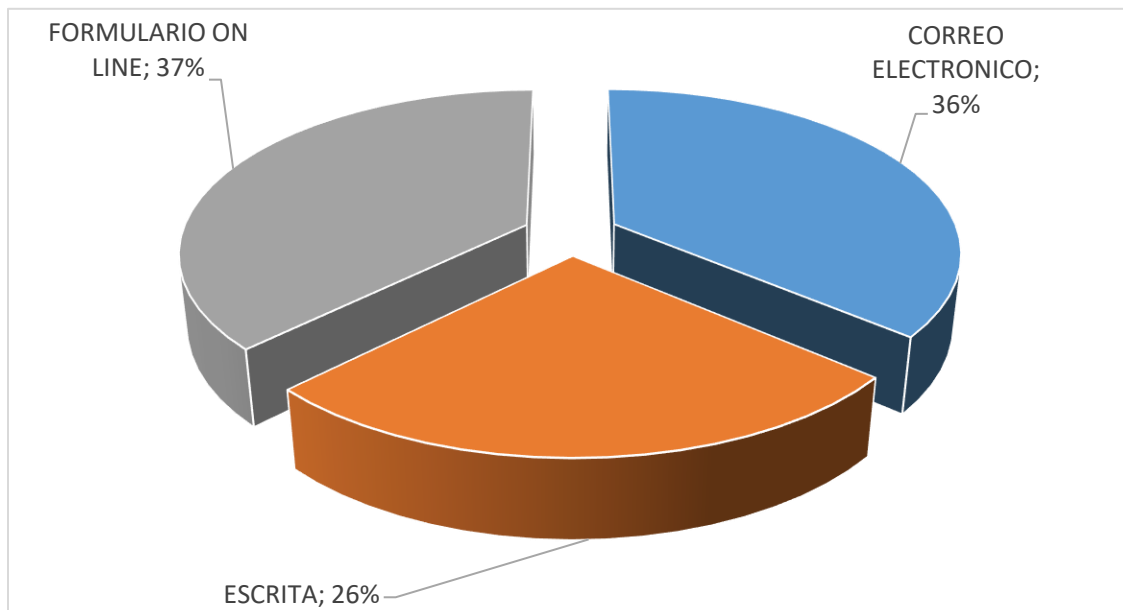
Atención al ciudadano.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 25 de 46

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO / MEDIO DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
DERECHO DE PETICION	69		23	92
FELICITACION		57	1	58
PETICION DE INFORMACION	17		39	56
RECLAMO	3	3	18	24
SUGERENCIA		5	3	8
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS			7	7
DENUNCIA			1	1
TOTAL GENERAL	89	65	92	246
PORCENTAJE	36%	26%	37%	

Tabla 13. Resumen tipo de Radicación



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el tercer trimestre 2025 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje del 37%, 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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 26 de 46

identificó solicitudes como registro académico, certificado laboral, actualización de datos personales, devolución de matrícula, solicitud de carnet, solicitud de información general, solicitud de aplazamiento, solicitud de reingreso, entre otros.

Seguido tenemos las solicitudes realizadas por el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co el cual presenta un porcentaje de usabilidad del 36%, al ser uno de los canales habilitados para que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general puedan 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, y reclamos. Entre los temas más destacados se identificaron: solicitud de documentos, proceso de grado, solicitud de información, solicitud de reingreso, certificado laboral, pago aporte pensión, pago contrato, habilitación registro profundización, validación académica, solicitud pago de pensión, proceso de admisión, entre otros.

Por otra parte, se encuentra otro de los canales denominada medio escrito con un porcentaje de usabilidad del 26%, 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 como reconocimiento a la buena gestión, al buen servicio, a evento de acogida, inconformidad proceso monitoria, reconocimiento a la eficiencia del evento, entre otros.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 27 de 46

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADA



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

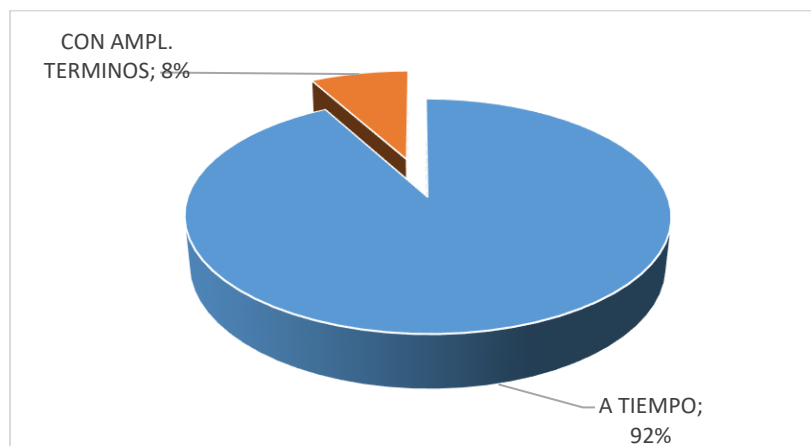
REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2025 Fecha Final: 30-09-2025



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	80	33%	12	5%	92
FELICITACION	58	24%	0	0%	58
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	49	20%	7	3%	56
SUGERENCIAS	8	3%	0	0%	8
DENUNCIAS	1	0%	0	0%	1
RECLAMO	23	9%	1	0%	24
QUEJAS	0	0%	0	0%	0
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	7	3%	0	0%	7
TOTAL	226	92%	20	8%	246

14. Resumen PQRSyD a tiempo y con ampliación de términos



Gráfica 5. PQRSyD Direccionadas

Para contabilizar el tiempo de respuesta, vale la pena resaltar que con el fin de dar cumplimiento a la normativa (Ley 1755 de 2015), El aplicativo SAIC – Servicio de Atención e información al Ciudadano 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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 28 de 46

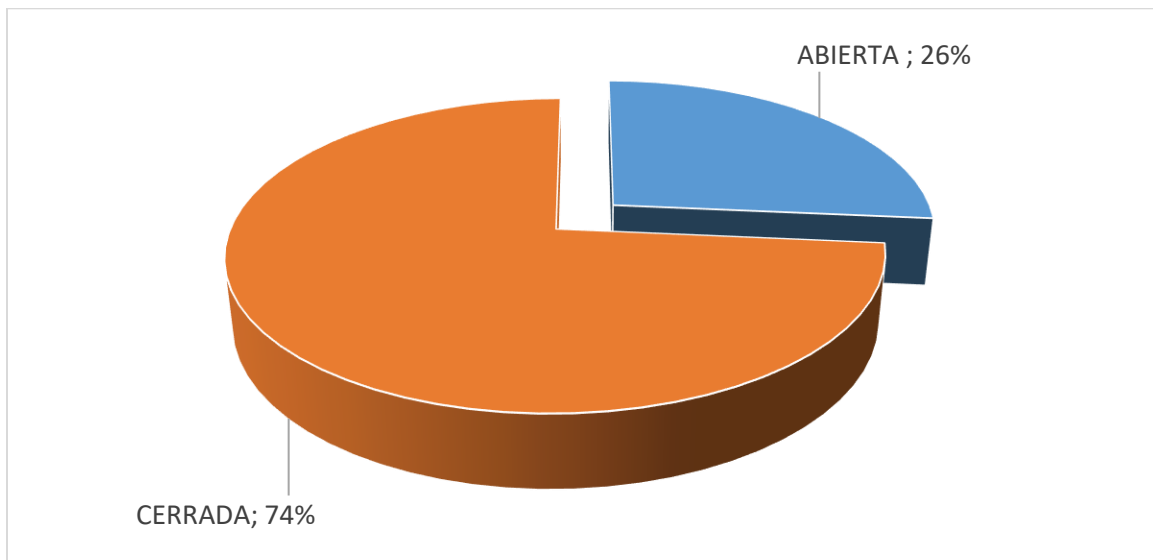
Durante el tercer trimestre de 2025, el 92 % de las solicitudes recibidas (quejas, reclamos, sugerencias, peticiones de información, derechos de petición, consultas sobre tratamiento de datos personales, denuncias y felicitaciones) se atendieron dentro de los términos establecidos por la ley. Este porcentaje corresponde a 226 solicitudes que fueron resueltas oportunamente por los funcionarios competentes.

El 8 % restante requirió ampliación de los plazos de respuesta debido a la complejidad de los requerimientos. En estos casos, fue necesario realizar la búsqueda manual de documentos físicos de carácter histórico y articular información con otras áreas para construir respuestas unificadas y de fondo. La ampliación de términos fue solicitada por el funcionario competente a través del Sistema de Atención e Información al Ciudadano, sin superar el plazo máximo permitido, y fue debidamente notificada al ciudadano antes del vencimiento del término inicial.

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	65	26%
CERRADA	181	74%
TOTAL	246	100%

15. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 29 de 46

A la fecha de corte de 30 de septiembre de 2025, se dio trámite y respuesta al 74% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha el 26% de las peticiones.

Por consiguiente, el 74% 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 26 % restante de las solicitudes quedó en estado abierto, debido a que fueron radicadas al finalizar el trimestre y/o porque se solicitó ampliación de los términos de respuesta por parte de los funcionarios responsables. Dichas ampliaciones fueron debidamente notificadas al ciudadano, informando que el plazo adicional no supera el término máximo establecido inicialmente.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 30 de 46

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2025 Fecha Final: 30-09-2025 	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	41
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	68
GESTIÓN SISTEMAS ANTI SOBORNO - GAS	5
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	78
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	51
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	100
GESTIÓN JURÍDICA	76
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	31
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	176
GESTIÓN DOCUMENTAL	72
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SST	76
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	3
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	430
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	1
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	93
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	87
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS - SGA	1
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	208
GESTIÓN FINANCIERA	135

16. Reporte de Notificación

En cumplimiento del procedimiento SACP001, el Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) realiza seguimiento permanente a las solicitudes presentadas por la ciudadanía. Para ello, envía notificaciones cada tres días al correo electrónico institucional de los funcionarios responsables, con el fin de recordar las solicitudes pendientes de respuesta. Estas notificaciones informan que, de acuerdo con el procedimiento interno, el término inicial ha vencido y que la respuesta debe emitirse a la mayor brevedad posible.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 31 de 46

Adicionalmente, se elabora y envía un cuadro de seguimiento a los funcionarios competentes con el detalle de las PQRSFyD pendientes por resolver y sus respectivas fechas de vencimiento, herramienta que ha demostrado ser eficiente para el control y cumplimiento de los tiempos de respuesta.

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 tercer trimestre 2025 se generaron 1732 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Formación y Aprendizaje 25%, Gestión del Talento Humano 12%, y Gestión del Talento Humano 8%.

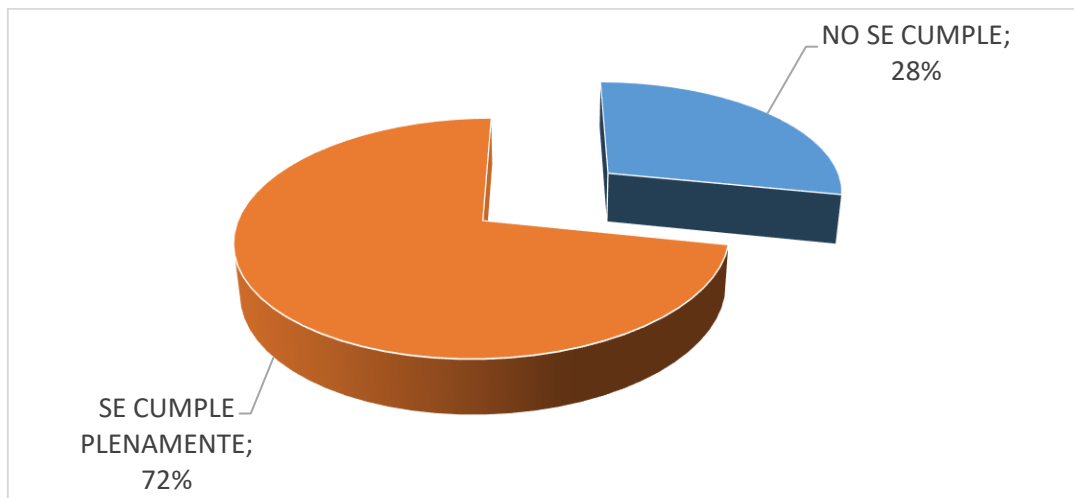
De igual manera se identificaron procesos que tuvieron menos notificaciones en cuanto a las alerta para dar contestación de las peticiones de los cuales fueron Gestión Sistemas Integrados - SGA 0,1%, Gestión Control Disciplinario 0,1% y Gestión Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales 0,2% 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	28	72%
NO SE CUMPLE	11	28%
Total general	39	100%

17. Resumen Calificación

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 32 de 46



Gráfica 7. PQRsFyD Calificación

Se observa en la tabla No. 17, una participación de 39 usuarios correspondiente al 16% del total de las PQRsFyD tramitada en el tercer 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 72% 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 28% 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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 33 de 46

Institución está sujeta a la normativa gubernamental vigente, la cual se debe aplicar con rigor.

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 indago 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 julio al 30 de septiembre del 2025, con una participación de 16 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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 34 de 46

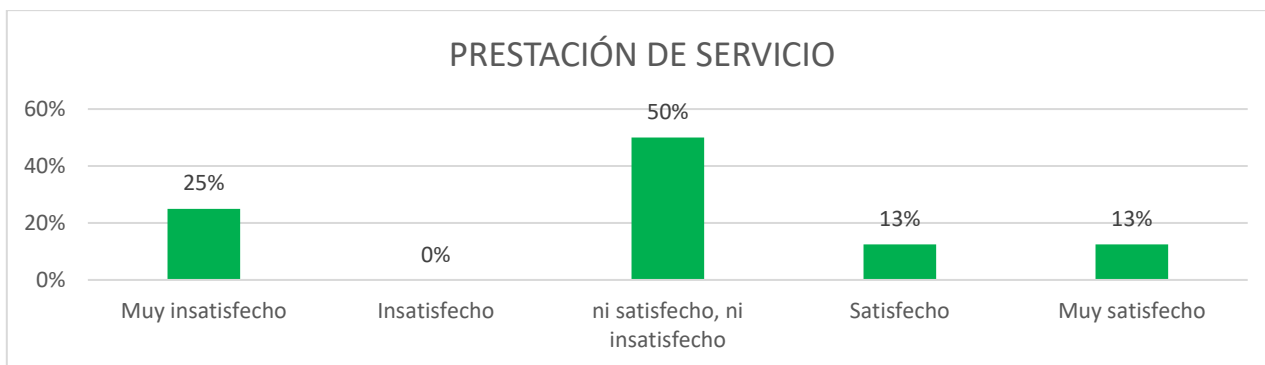
Como primera medida dentro de la encuesta se revisó si en la participación se encontró población de grupos Étnicos.

GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	15	94%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
Comunidad ROM o Gitana	1	6%
No contestaron	0	0%
Total general	16	100%

18. Grupos Étnicos

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 18 se identificó que para este trimestre uno de los participantes pertenece a la comunidad ROM o Gitana.

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

La atención prestada por la Oficina de Atención al Ciudadano presenta una percepción mayoritariamente neutral, con un 50% de los usuarios que indican no sentirse ni satisfechos ni insatisfechos. Este resultado evidencia que, aunque el servicio cumple con lo básico, aún no genera una experiencia positiva significativa en los ciudadanos.

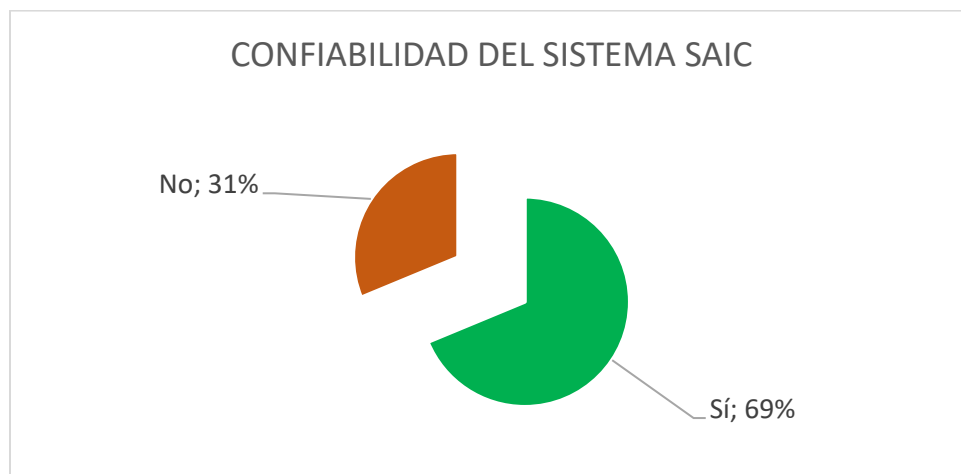
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 35 de 46

Asimismo, se identifica un 25% de usuarios muy insatisfechos, lo cual representa una alerta importante sobre aspectos del servicio que requieren mejora, especialmente en la oportunidad, la claridad de la información y la calidad del trato.

Por otra parte, solo el 26% manifiesta satisfacción (13% satisfecho y 13% muy satisfecho), lo que indica un bajo nivel de percepción favorable.

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 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

La gráfica sobre la confiabilidad del sistema SAIC en el envío de respuestas por correo electrónico evidencia que el 69% de los ciudadanos sí recibió la notificación y respuesta de

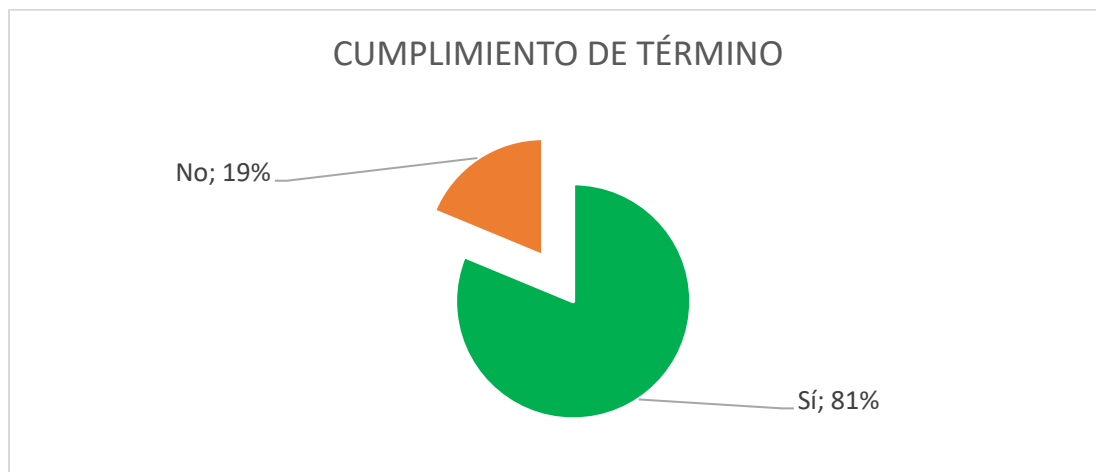
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 36 de 46

su trámite, lo que refleja un nivel mayoritario de cumplimiento en la comunicación institucional a través de este canal.

Sin embargo, un 31% manifiesta no haber recibido esta información, lo cual representa una proporción significativa que afecta la percepción de confiabilidad del sistema. este resultado sugiere posibles fallas en el proceso de envío, entrega o verificación de datos de contacto, así como la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y confirmación de notificaciones.

Sin embargo, desde la oficina de atención al ciudadano se hace seguimiento al sistema de atención e información al ciudadano SAIC, el cual esta sincronizado con el correo de la oficina que permite validar si el sistema realiza las notificaciones a los usuarios.

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

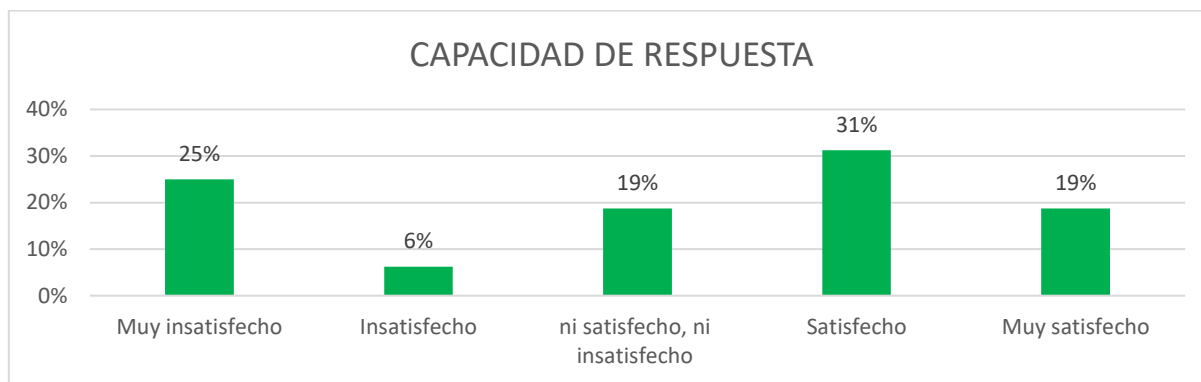
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 37 de 46

Los resultados de la encuesta evidencian que el 81% de los usuarios percibe que la Universidad de Cundinamarca cumple con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo que refleja una gestión oportuna y alineada con la normatividad vigente.

No obstante, un 19% de los usuarios manifiesta inconformidad por incumplimiento en los términos, lo cual indica la existencia de casos puntuales de retraso que impactan la percepción del servicio.

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.

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.

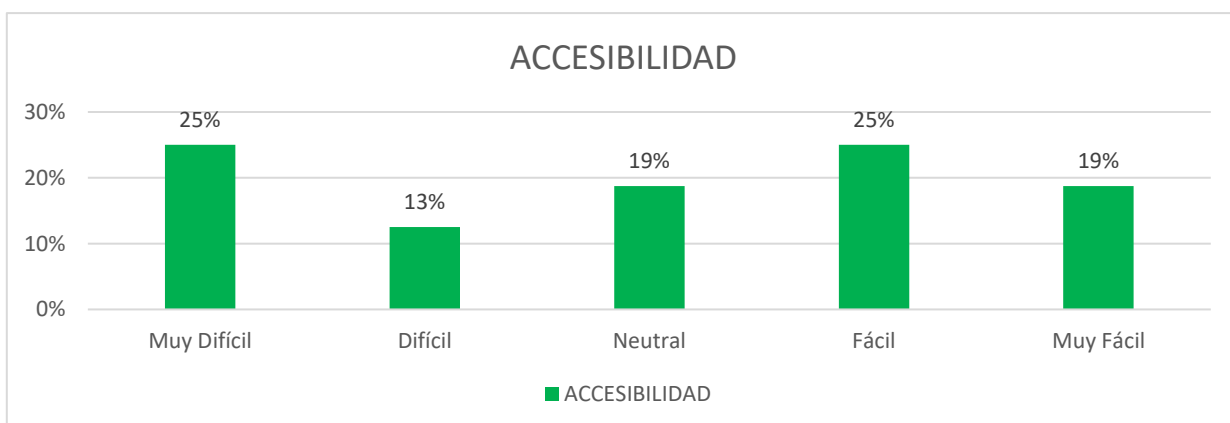
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 38 de 46

Los resultados muestran que el 50% de los usuarios califica de forma positiva la respuesta recibida (31% satisfecho y 19% muy satisfecho), evidenciando una percepción favorable en la calidad de la atención.

Sin embargo, un 31% de los usuarios expresa insatisfacción (25% muy insatisfecho y 6% insatisfecho), lo que constituye una alerta importante sobre debilidades en la calidad de las respuestas. Adicionalmente, un 19% mantiene una percepción neutral, lo que sugiere respuestas que no generan valor diferencial.

Sin embargo, la oficina de atención al Ciudadano realiza 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

Los resultados evidencian una accesibilidad moderada en los canales de atención al ciudadano. El 44% de los usuarios considera que presentar su solicitud es fácil o muy fácil, lo que refleja avances en la disponibilidad de medios de contacto.

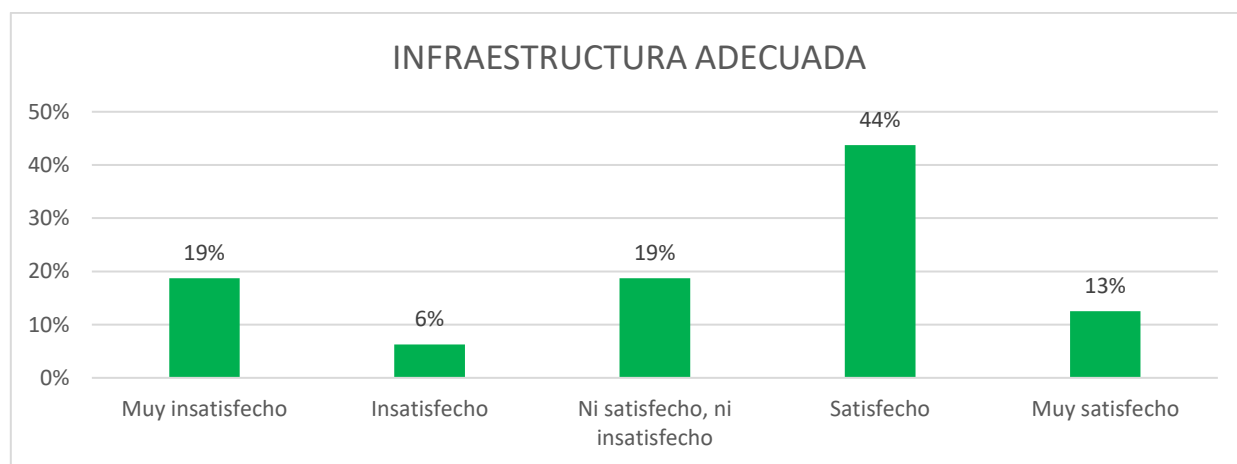
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 39 de 46

Sin embargo, un 38% percibe dificultades en el proceso, lo cual constituye una alerta sobre barreras en el acceso al servicio, mientras que un 19% mantiene una percepción neutral.

En conjunto, los datos indican la necesidad de fortalecer la simplificación, claridad y usabilidad de los canales, con el fin de mejorar la experiencia del usuario y garantizar un acceso más eficiente y equitativo.

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

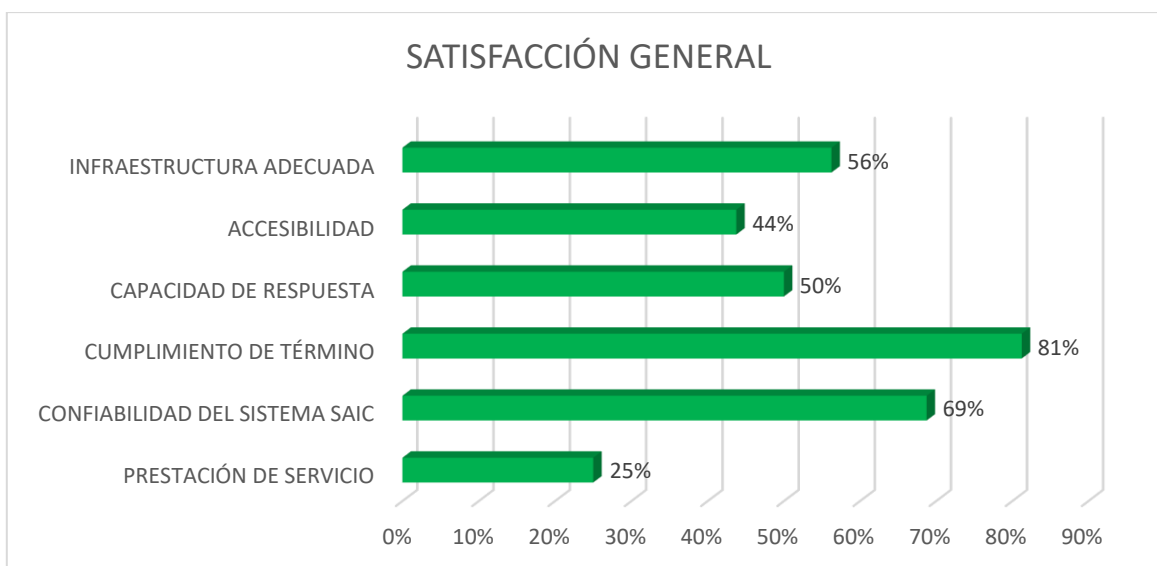
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 40 de 46

Los resultados indican que el 57% de los usuarios tiene una percepción favorable sobre la infraestructura (44% satisfecho y 13% muy satisfecho), lo que evidencia que, en general, las condiciones físicas y tecnológicas son adecuadas para la prestación del servicio.

No obstante, un 25% de los usuarios manifiesta insatisfacción (19% muy insatisfecho y 6% insatisfecho) y un 19% presenta una valoración neutral, lo que sugiere oportunidades de mejora en algunos aspectos de la infraestructura o el soporte tecnológico.

En conjunto, aunque la percepción es positiva, se requiere fortalecer y modernizar ciertos elementos para garantizar una experiencia más homogénea y de mayor calidad para todos los usuarios.

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

Los resultados evidencian una satisfacción general moderada con el servicio de Atención al Ciudadano, con variaciones entre los diferentes componentes evaluados.

El cumplimiento de términos (81%) y la confiabilidad del sistema SAIC (69%) se destacan como las principales fortalezas, reflejando una gestión oportuna y confianza en los canales

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 41 de 46

institucionales. Asimismo, la infraestructura (56%) y la capacidad de respuesta (50%) presentan niveles aceptables de satisfacción.

Por otro lado, la accesibilidad (44%) y especialmente la prestación del servicio (25%) muestran los niveles más bajos, evidenciando oportunidades importantes de mejora en la experiencia del usuario.

En general, los resultados indican un servicio funcional y valorado en aspectos clave, pero que requiere fortalecer la atención integral, la facilidad de acceso y la calidad percibida para lograr mayores niveles de satisfacción.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 42 de 46

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de julio al 30 de septiembre del 2025, se recibió un total de 246 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 tercer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyó con respecto al tercer trimestre del año 2024, lo cual se dio en un porcentaje del 28%, esta disminución se ve reflejado en las felicitaciones, sugerencias y reclamos.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía para este trimestre se identificó una usabilidad en los medios digitales del 72% como el correo electrónico con un porcentaje del 36%, y el formulario online con un porcentaje del 37%, y medio escrito con un 26%.

Para este trimestre se presentó el reconocimiento en las felicitaciones en donde la unidad regional que obtuvo mayor porcentaje fue la Seccional de Ubaté, donde se destaca la buena gestión, labor y servicio.

Que para este trimestre se realizaron 1732 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 25%.

Para el presente trimestre, en relación con el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, se atendió dentro de los tiempos 92% de las solicitudes; respecto al porcentaje restante, los funcionarios solicitaron ampliación del plazo para emitir una respuesta de fondo.

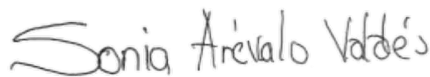
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 43 de 46

Dentro del análisis se identificó que el mayor número de solicitudes fueron realizadas en el mes de mayo con un porcentaje del 38% en donde se destaca los derechos de petición, peticiones de información, felicitaciones y reclamos.

En cuanto a los resultados de la encuesta de satisfacción interna del proceso de servicio de atención al ciudadano a nivel general presenta un resultado moderada con el servicio de Atención al Ciudadano, con variaciones entre los diferentes componentes evaluados. El cumplimiento de términos (81%) y la confiabilidad del sistema SAIC (69%) se destacan como las principales fortalezas, reflejando una gestión oportuna y confianza en los canales institucionales. Asimismo, la infraestructura (56%) y la capacidad de respuesta (50%) presentan niveles aceptables de satisfacción.

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