

12.2

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA
PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2019

Durante el trimestre analizado, la gestión realizada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano muestra a continuación la discriminación estadística del movimiento presentado para dicho periodo dentro del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca**, el cual se detalla el comportamiento de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, de igual manera se evidencia el resultado obtenido por el trabajo realizado de las diferentes áreas que componen nuestra institución, cumpliendo con los procedimientos establecidos al interior de la academia y de Acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, lo anterior, con el fin de dar solución a cada una de las solicitudes instauradas por los ciudadanos en cumplimiento a las normas establecidas para ello como son:

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

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*



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

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

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

Con los mecanismos anteriormente descritos los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFYD, los cuales son registrados y tramitados en el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), luego se le designa el funcionario del área competente

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



quien es responsable en dar la respuesta dentro de los términos establecidos por la ley y normas internas quien enviará la respectiva contestación para informarle al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto. Es así, como el resultado trimestral es consolidado y analizado el cual se presenta a continuación.

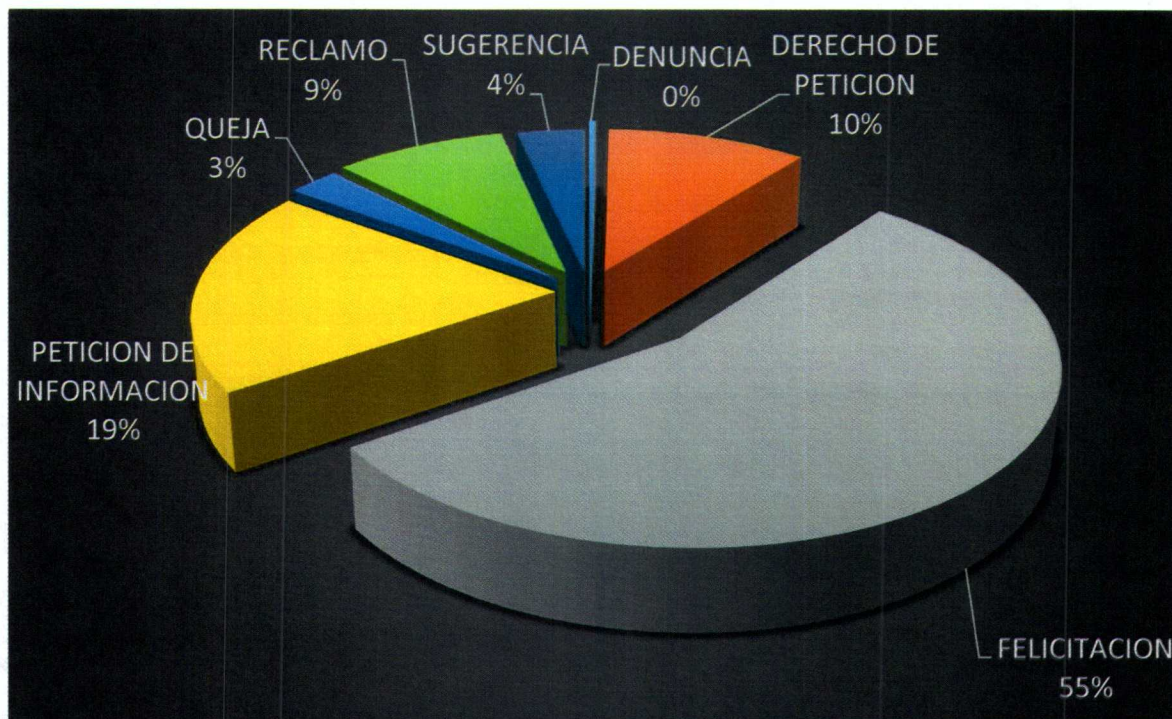
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2019

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
DENUNCIA	2	0.3%
DERECHO DE PETICIÓN	62	10.3%
FELICITACIÓN	330	54.9%
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	117	19.5%
QUEJA	16	2.7%
RECLAMO	53	8.8%
SUGERENCIA	21	3.5%
Total general	601	

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

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



Grafica 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Durante este trimestre analizado, se recibieron 601 PQRSFyD los cuales fueron tramitados mediante el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), direccionadas al 100% de ellas por la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, que sirve de canal en la recepción, tramite y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas.

Dentro de este análisis se encontró que para este trimestre la incidencia más alta se presentó en las Felicitaciones con un 55% correspondiente a 330 peticiones, en su mayoría radicadas por medio escrito mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones y formulario on line, donde se destaca el reconocimiento a la buen gestión, labor y servicio de los funcionarios y docentes de la institución.

Seguido con un 19.5% se encuentra las peticiones de información correspondiente a 117 peticiones, que en su mayoría lo realizaron por medio del formulario on line, medio escrita

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*

radicadas por las oficinas de correspondencia de la Universidad de Cundinamarca y correo electrónico, donde se encontró que las solicitudes con mayor reiteración corresponden a solicitud de documentos, consulta de procesos académicos, contenidos programáticos, trámite de constancias de estudios, entre otros.

También se encuentra con un porcentaje del 10% los derechos de petición que corresponde a 62 solicitudes entre las cuales se destaca los procesos académicos, proceso de matrícula, solicitud de tercer jurado en trabajos de grado, autorización para ver módulo, proceso selección de rector, entre otros; los cuales fueron radicados por formulario on line y escrito mediante las oficinas de correspondencia de sede, seccionales y extensiones.

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

TIPO DE PETICIÓN	3R TRIMESTRE DE 2018	3R TRIMESTRE DE 2019
QUEJAS	65	16
RECLAMOS	36	53
DERECHOS DE PETICIÓN	95	62
SUGERENCIAS	53	21
FELICITACIONES	164	330
PETICIONES DE INFORMACIÓN	98	117
DENUNCIAS	4	2
TOTAL	515	601

Tabla 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta tabla se puede identificar el comparativo entre los dos trimestres, donde se ve reflejado que se presenta una disminución en las quejas, derechos de petición, sugerencias



y denuncias, como también se ve reflejado el incremento en los reclamos, felicitaciones y peticiones de información para el tercer trimestre de 2019 con relación al trimestre de 2018.

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

TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL GENERAL
DENUNCIA		1	1	2
DERECHO DE PETICIÓN	20	29	13	62
FELICITACIÓN	2	154	174	330
PETICION DE INFORMACIÓN	51	43	23	117
QUEJA	6	2	8	16
RECLAMO	23	7	23	53
SUGERENCIA	1	18	2	21
TOTAL GENERAL	103	254	244	601
PORCENTAJE	17%	42%	41%	

Tabla 2

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Basado en la tabla anterior, se identificó que el 42% de las solicitudes fueron realizadas en el mes de agosto, donde en su mayoría fueron felicitaciones los cuales se ingresaron al sistema SAIC, teniendo en cuenta la apertura de los buzones instalados en la institución que corresponde al primer trimestre de la vigencia 2019, los cuales fueron allegados por la oficina de Control Interno, como también las peticiones de información y los derechos de petición, seguido se encuentra con un 41% el mes de septiembre donde se evidencia que se mantiene la reiteración en felicitaciones, como también se presentaron las peticiones de información y reclamos, por último se tiene con un 17% en el mes de julio donde se evidencia que lo más reiterativo fueron las peticiones de información, los reclamos y los derechos de petición.

REPORTE DE PQRSFyD POR AREA

AREA	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	FELICITACION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO		1	74	23	1	10	3	112	18.6%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION	1	1	78		4	1	4	89	14.8%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA		3	55	7			1	66	11.0%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO		1	14	7				22	3.7%
OFICINA DE TESORERIA		3	9	7	1	2		22	3.7%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		1	7	8		2	2	20	3.3%
AUDITORIOS			19					19	3.2%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA		2		7		6	1	16	2.7%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA		5		5	2	4		16	2.7%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL		6		10				16	2.7%
OFICINA DE PRESUPUESTO		6		3		6		15	2.5%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO			13			1		14	2.3%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES		2	8	2			1	13	2.2%
VICERRECTORIA ACADEMICA		2		6		4	1	13	2.2%
LABORATORIO DE FISIOLOGIA DEL ESFUERZO		2	4	2		3	2	13	2.2%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA		1	4	2	1		2	10	1.7%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS		1	4	2	1	1		9	1.5%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		1	6			1		8	1.3%
DIRECCION JURIDICA	1	6		1				8	1.3%
CENTROS DE COMPUTO			7					7	1.2%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS			4	2		1		7	1.2%
OFICINA DE COMPRAS	2	1	1					4	0.7%
DIRECCION DE POSGRADOS			3			1		4	0.7%
BIBLIOTECA			4					4	0.7%
DIRECCION DEL PROGRAMA MUSICA				2		2		4	0.7%
LABORATORIO DE NUTRICION			4					4	0.7%
UNIDAD DE APOYO ACADEMICO		1					2	3	0.5%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD				3				3	0.5%
SECRETARIA GENERAL				2	1			3	0.5%
DIRECCION DE LA MAESTRIA EN EDUCACION	3							3	0.5%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA				2		1		3	0.5%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL			2	1				3	0.5%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			1	1		1		3	0.5%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES	1			1				2	0.3%
DIRECCION DE INVESTIGACION				2				2	0.3%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL	2							2	0.3%
OFICINA DE CONTABILIDAD	2							2	0.3%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION AGROPECUARIA			1				1	2	0.3%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA				2				2	0.3%
CENTRO DE RECURSOS EDUCATIVOS			2					2	0.3%
LABORATORIO PROFESOR SIGLO XXI			2					2	0.3%
AULAS			1					1	0.2%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES				1				1	0.2%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA						1		1	0.2%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA	1							1	0.2%
DIRECCION DE LA ESPECIALIZACION EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	1							1	0.2%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION			1					1	0.2%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE					1			1	0.2%
DIRECCION DEL PROGRAMA GESTION TURISTICA Y HOTELERA				1				1	0.2%
DIRECCION DEL PROGRAMA ZOOTECNIA							1	1	0.2%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN EDUCACION FISICA, RECREACION Y DEPORTES						1		1	0.2%
SOLICITUDES RECHAZADAS		6	1	4	4	4		19	3.2%
TOTAL GENERAL	2	62	330	117	16	53	21	601	

Tabla 3

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la clasificación por área, quienes son las encargadas de responder las peticiones interpuesta a la institución se puede identificar que para el tercer trimestre de 2019, el 18,6% del total fueron asignadas y resueltas por la oficina de admisiones y registro donde se puede identificar que la mayoría de las peticiones están relacionadas con felicitaciones y peticiones de información dado que esta oficina maneja toda la información

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

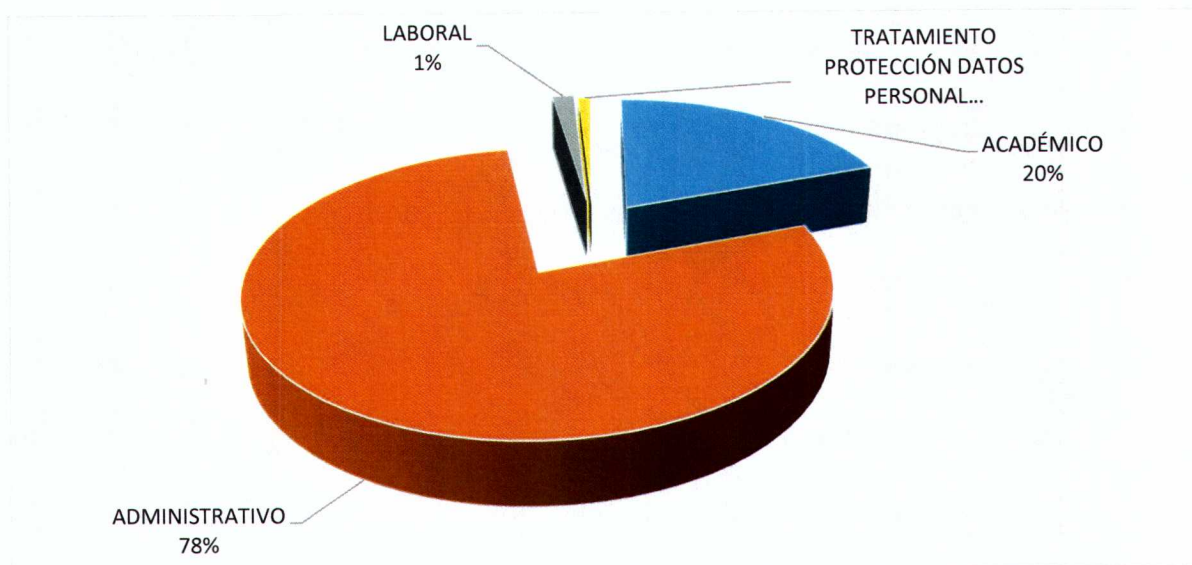
Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional



de los procesos de inscripción y selección como también la atención de los ciudadanos internos como externos.

Otras de las áreas que recibió más peticiones en este trimestre corresponde a las direcciones de seccionales y extensiones con un 14,8% donde en su mayoría están relacionados con felicitaciones el cual surge de la apertura de los buzones y donde se demuestra la buena gestión y labor de las direcciones y con un 11% se encuentra la oficina de archivo y correspondencia donde también se destaca las felicitaciones recibidas por la labor realizada de los funcionarios de esta dependencia.

2. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE DEL 2019



Grafica 2

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

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

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*



TIPO	ACADÉMICO	ADMINISTRATIVO	LABORAL	TRATAMIENTO PROTECCIÓN DATOS PERSONAL	TOTAL GENERAL
DENUNCIA		2			2
DERECHO DE PETICIÓN	28	30	2	2	62
FELICITACIÓN	6	324			330
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	52	58	6	1	117
QUEJA	7	9			16
RECLAMO	22	28	1	2	53
SUGERENCIA	3	18			21
TOTAL GENERAL	118	469	9	5	601
PORCENTAJE	20%	78%	1%	1%	

Tabla 4

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la gráfica y la tabla anterior, se demuestra en el resultado arrojado dentro del análisis realizado para este trimestre que el asunto con mayor porcentaje es el ADMINISTRATIVO con 469 requerimientos equivalente al 78% del total de las PQRSFyD generadas por los ciudadanos, en donde se refleja que la mayor de las solicitudes están relacionadas con las felicitaciones con 324, seguido están las peticiones de información con un total de 58 solicitudes, derechos de petición con 30, reclamos 28, sugerencias con 18, quejas 9 y denuncias 2.

Seguido se encuentra el asunto ACADEMICO con un porcentaje del 20%, donde se identifica que la mayoría de las solicitudes están relacionadas con peticiones de información para un total de 52, derechos de petición con 28, reclamos 22, quejas 7, Felicitaciones 6 y sugerencias 3.

Y por último están los asuntos LABORAL y TRATAMIENTO PROTECCIÓN DE DATOS que están con un porcentaje de 1%, del total de las solicitudes instauradas por los ciudadanos a la institución dado que estos asuntos son peticiones de funcionarios que requieren documentos personales al igual inquietudes relacionadas con temas de tratamiento de datos.

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*



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

3.1. QUEJAS Y RECLAMOS

TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
COMPORTAMIENTO DE FUNCIONARIOS	6	9%	9%
VALOR DE MATRÍCULA	6	9%	17%
LUGAR CEREMONIA GRADOS	6	9%	26%
FORMATO TRATAMIENTO DE DATOS	5	7%	33%
PROCESO INSCRIPCIÓN ECAES	4	6%	39%
PROCESOS DE MATRÍCULA	4	6%	45%
INCONVENIENTE BIBLIOTECA VIRTUAL	3	4%	49%
CONTRATACIÓN DOCENTE	3	4%	54%
COMPORTAMIENTO COORDINADOR	2	3%	57%
ATENCIÓN TELEFONO	2	3%	59%
CALIFICACIONES	2	3%	62%
COMPORTAMIENTO DOCENTE	2	3%	65%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	2	3%	68%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA Y TG	2	3%	71%
SERVICIO DE ENFERMERIA	1	1%	72%
REALIZACIÓN ENCUESTA PARA GRADO	1	1%	74%
INCONVENIENTE CORREO ELECTRONICO	1	1%	75%
INFRAESTRUCTURA INADECUADA	1	1%	77%
RESPUESTA A SOLICITUD	1	1%	78%
CARNETIZACION	1	1%	80%
PROCESOS ADMISIÓN POSGRADO	1	1%	81%
INCONFORMIDAD FECHAS DE REGISTRO	1	1%	83%
PUBLICACIÓN DE CONTENIDO PAGINA WEB	1	1%	84%
INCONFORMIDAD PRUEBA DE ESTADO	1	1%	86%
REASIGNACIÓN DE AULA	1	1%	87%
PAGO DERECHOS DE GRADO	1	1%	88%
SALIDAS ACADÉMICAS	1	1%	90%
PAGO LABORATORIO	1	1%	91%
INCONVENIENTE INGRESO PLATAFORMA	1	1%	93%
DURACIÓN DE SEMESTRE	1	1%	94%

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*



TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE	PARETO
ADECUACIÓN DE AULAS	1	1%	96%
HORARIO ATENCIÓN ADMISIONES Y REGISTRO	1	1%	97%
METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE	1	1%	99%
NORMAS EN LABORATORIOS	1	1%	100%
Total general	69		

Tabla 5

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Una vez realizado el análisis de las quejas y reclamos de acuerdo a la tipificación arrojada, dadas para el tercer trimestre de 2019, que corresponde al periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre del presente año y de acuerdo a la tabla anterior se identificó que del total de las quejas y reclamos recibidas el 9% ha sido relacionadas con el comportamiento de los funcionarios, valor de la matrícula, lugar ceremonia de grados, el 7% está relacionada con la dificultad que presentaron al momento de diligenciar el formato de protección de datos personales, con un 6% se encontró tipificación relacionada con proceso de preinscripción ECAES y procesos de matrícula, entre otros.

Teniendo en cuenta lo reflejado en el análisis se sugiere como recomendaciones generales de acuerdo a las quejas y reclamos que se presentaron en este trimestre.

1. ampliar la información relacionada con el tema de valores de matrículas con el fin de especificar cuál es la inversión que se hace con este rubro.
2. Identificar cual es la causa del comportamiento de los funcionarios que genera inconformidad con los estudiantes.

3.2. SUGERENCIAS

SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	4	19%
ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS	3	14%
INSTALACIÓN DE TECHO EN TESORERIA	2	10%
MEJORA DE INFRAESTRUCTURA	2	10%
OPTIMIZAR RED WIFI	1	5%
ATENCIÓN TELEFONO	1	5%
ACTUALIZACIÓN BIBLIOGRAFICA	1	5%
ADECUACIÓN VENTANILLA ADMISIONES Y REGISTRO	1	5%
ORDEN HORARIOS	1	5%
COBERTURA INTERNET	1	5%
PROCESOS DE MATRÍCULA	1	5%
CONTAMINACIÓN POR ALUCINÓGENOS	1	5%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2



SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJE
ACOMPañAMIENTO EN LAS PRACTICAS Y PASANTIAS	1	5%
DOTACIÓN DE EQUIPOS DE COMPUTO	1	5%
TOTAL GENERAL	21	

Tabla 6

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la apertura de los buzones de Felicitaciones y Sugerencias que se dió para el primer trimestre de 2019 y las sugerencias realizadas por medio del aplicativo SAIC para el tercer trimestre de la presente vigencia, se encontró que el 19% del total de las sugerencias dadas están relacionadas con la prestación del servicio que tiene que ver con los horarios de atención.

De igual manera con un 14% de las solicitudes sugieren realizar actualizaciones a los equipos de cómputos de las salas de internet, con el fin de tener una buena navegación en los mismos, otro de los aspectos que se ve reflejado en las sugerencias es lo que tiene que ver con la instalación de un techo en el área de tesorería que permita a la ciudadanía librarse del agua y del sol al momento de acercasen a la ventanilla para hacer consultas o manifestar algún inconveniente con esta dependencia, también con la mejora de la infraestructura en algunas de las seccionales y extensiones, entre otras.

3.3. DERECHOS DE PETICION

TIPIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
PROCESOS ACADÉMICOS	6	10%	10%
PROCESO DE MATRÍCULA	2	3%	13%
SOLICITUD DE TERCER JURADO TG	2	3%	16%
AUTORIZACIÓN PARA VER MODULO	2	3%	19%
PROCESO SELECCIÓN DE RECTOR	2	3%	23%
DEVOLUCIÓN DE MATRICULA	2	3%	26%
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	3%	29%
INTERSEMESTRAL	2	3%	32%
PREINSCRIPCIÓN ECAES	2	3%	35%
OBSERVACIÓN INVITACIÓN PUBLICA	2	3%	39%
SOLICITUD DE PRACTICAS Y SALIDAS	1	2%	40%
CORRECCIÓN REPORTE DIAN	1	2%	42%
ACLARACIÓN APOORTE EMPLEADOR	1	2%	44%
FACTURACIÓN POR CRÉDITOS	1	2%	45%
SANCIÓN BAJO RENDIMIENTO	1	2%	47%
INCONVENIENTE PAGO FINCOMERCIO	1	2%	48%
TRABAJO DE GRADO EN BIBLIOTECA WEB	1	2%	50%

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*



TIPIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
INFORMACIÓN EXOGENA DIAN	1	2%	52%
PROCESO PRACTICAS PROFESIONALES	1	2%	53%
INFORMACIÓN GESTION ACADEMICA Y ADMINISTRATIVA	1	2%	55%
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS COORDINADOR	1	2%	56%
INFORMACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO ING. INDUSTRIAL	1	2%	58%
SOLICITUD PLAN DE ACCION PROGRAMA	1	2%	60%
INFORMACIÓN TUNA UNIV. DE CUNDINAMARCA	1	2%	61%
SOLICITUD DESCUENTOS POR NOMINA	1	2%	63%
AJUSTES HORARIOS	1	2%	65%
PAGO POR CRÉDITOS	1	2%	66%
LIQUIDACIÓN Y PAGO SALARIALES	1	2%	68%
CALIFICACIONES	1	2%	69%
MANTENIMIENTO AREAS VERDES	1	2%	71%
CERTIFICACIÓN LABORAL	1	2%	73%
MANTENIMIENTO ELEMENTOS DEPORTIVOS	1	2%	74%
PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	2%	76%
OBSERVACIÓN EVALUACIÓN TECNICA	1	2%	77%
REGISTRO EN AULAS VIRTUALES	1	2%	79%
TRÁMITE DE PROYECTO DE GRADO	1	2%	81%
SITUACIÓN ESTUDIANTE	1	2%	82%
TRASLADO PAGO MATRÍCULA	1	2%	84%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	1	2%	85%
PAGO CONTRATO	1	2%	87%
ACLARACIÓN PROCESO ESCALAFON	1	2%	89%
PAGO CONTRATO MANTENIMIENTO PLANTA FISICA Y PARQUE AUTOMOTOR	1	2%	90%
SOLICITUD SEGUNDO CALIFICADOR	1	2%	92%
PAGO MATRÍCULA SEMESTRE	1	2%	94%
FACTURACIÓN PARA CRÉDITO	1	2%	95%
PAGO PARAFISCALES POR SANCIÓN	1	2%	97%
INFORMACIÓN PROCESO DE RE SIGNIFICANCIA DE INGENIERIAS	1	2%	98%
PAGO CONTRATO	1	2%	100%
Total general	62		

Tabla 7

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Con respecto a los derechos de petición instaurados por la ciudadanía a la institución los cuales han llegado por medio de formulario on line en su mayoría como también escritos a través de las oficinas de correspondencia y algunos mediante el correo electrónico de

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*



quejas y reclamos, estos han sido resueltos por las áreas competentes dentro de los términos de ley.

De acuerdo a la tabla anterior y al análisis realizado se encontró que para este trimestre las solicitudes más reiterativas están relacionadas con los procesos académicos que realizan lo estudiante dentro del sistemas de gestión de formación y aprendizaje con un porcentaje del 10%, también se encontró inconvenientes en los procesos de matrícula, solicitud de tercer jurado en trabajos de grado, autorización para ver modulo, proceso selección de rector, devolución de pagos de matrícula, protección de datos personales, inter-semesteral, preinscripción ECAES, observaciones en invitaciones públicas, entre otros.

3.3. DENUNCIAS

TIPIFICACION: DENUNCIA	CANTIDAD
VENTAS DE DROGAS PSICOACTIVAS	1
CONTRATO META	1
TOTAL GENERAL	2

Tabla 8

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Dentro de las denuncias presentadas en este trimestre se identificó temas relacionados con la venta de drogas psicoactivas dentro de las instalaciones de la institución y contratos inter-administrativos con el meta.



3.4. FELICITACIONES

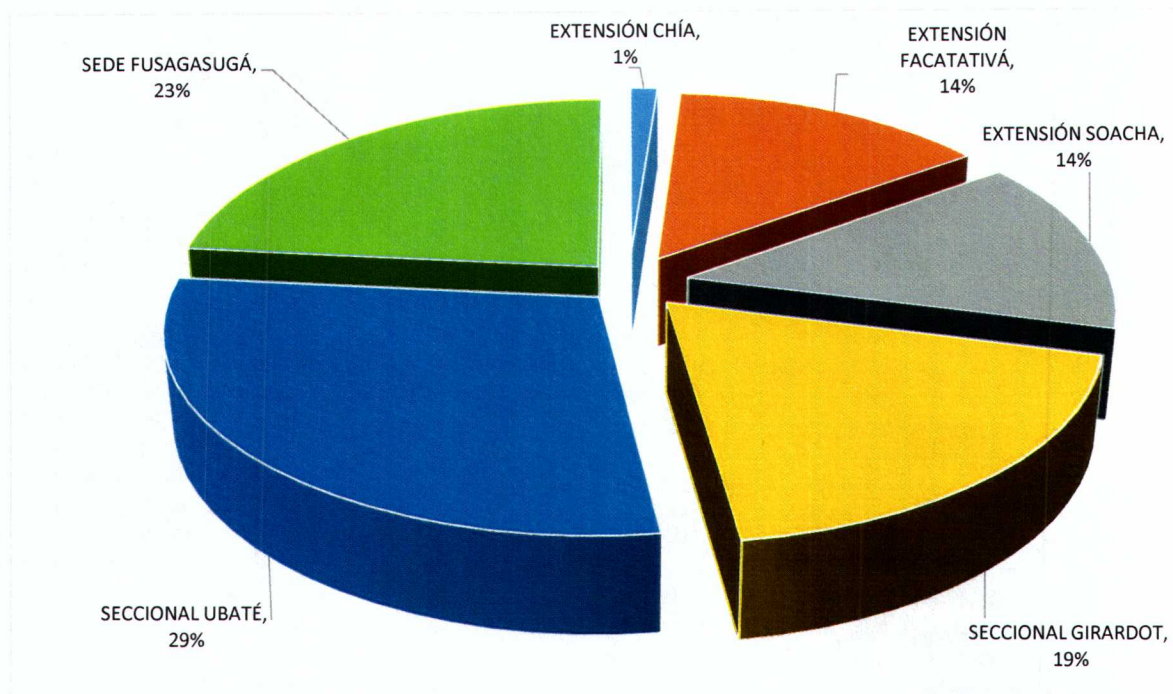


Tabla 9

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la gráfica anterior, que es construido con la información de los resultados del procedimiento SACP002 que hace referencia al trámite de las sugerencias y felicitaciones en cuanto a la apertura de los buzones que se encuentran instalados en la sede, seccionales y extensiones de la Universidad, como también mediante el uso del aplicativo SAIC, en donde los estudiantes y comunidad en general manifiestan y resaltan el compromiso de los funcionarios y docentes que se encuentran vinculados con la institución.

Para este trimestre la unidad regional que obtuvo más felicitaciones fue la seccional de Ubaté con un porcentaje del 29%, correspondiente a 95 formatos diligenciados por la ciudadanía, seguido se encuentra la sede de Fusagasugá con un 23%, correspondiente a 77 formatos y las extensiones de Soacha y Facatativá con un 14%. Donde en su mayoría manifestaron la buena gestión y el buen servicio de los funcionarios que los atendieron al momento de solicitar información o pedir orientación relacionados a temas de interés de la ciudadanía.



3.5. PETICIONES DE INFORMACION

TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	8	7%
PROCESOS ACADÉMICOS	6	5%
CONTENIDOS PROGRAMATICOS	5	4%
CONSTANCIA DE ESTUDIO	4	3%
CONTRATACIÓN DOCENTE	4	3%
VERIFICACIÓN ACADÉMICA	3	3%
EXONERACIÓN POR PROMEDIO	2	2%
CERTIFICACIÓN LABORAL	2	2%
INCREMENTO SEMESTRAL DE MATRICULA	2	2%
SOLICITUD DE CARNET	2	2%
CONSULTA DE HORARIOS	2	2%
CERTIFICADO DE NOTAS	2	2%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA	2	2%
PROCESO DE GRADO	2	2%
REQUISITOS DE MATRÍCULA	2	2%
COPIA CONTRATO	2	2%
SOLICITUD CORREO INSTITUCIONAL	2	2%
DILIGENCIAMIENTO FORMATOS	2	2%
SOLICITUD DE CERTIFICADOS	2	2%
PREINSCRIPCION ECAES - INDIVIDUAL	1	1%
SOLICITUD DE ACTAS	1	1%
PROCESOS DE MATRICULA	1	1%
CODIGO ESTUDIANTE	1	1%
OBSERVACIÓN RESPUESTA TECNICA	1	1%
DOCUMENTO ESCALAFON DOCENTE	1	1%
PROCESO DE MATRÍCULA	1	1%
ENTREGA DERECHOS DE GRADO	1	1%
CREACIÓN SEMILLERO INTERNACIONAL	1	1%
ESTADÍSTICA DE GRADUADOS INGENIERIA	1	1%
LIQUIDACIÓN DE MATRICULA POR GRATUIDAD	1	1%
EXONERACIÓN DERECHOS DE GRADO	1	1%
OPCIONES DE GRADO	1	1%
ADJUNTA DOCUMENTOS	1	1%
PROCESO ACADÉMICOS	1	1%
FACTURACIÓN BENEFICIO FINCOMERCIO	1	1%
PROCESOS DE GRADO	1	1%
FECHAS DE REINGRESO	1	1%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2

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



TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
RECURSOS DE MATRÍCULA	1	1%
FECHAS PARA RADICAR TRABAJOS DE GRADO	1	1%
SOLICITUD CERTIFICADO DE NOTAS	1	1%
FORMATO PRESENTACION TG	1	1%
CONVENIO CONCURSO PERSONERO	1	1%
FORMATO TRATAMIENTO DE DATOS	1	1%
MOVILIDAD INTERNACIÓN DE GRADUADOS	1	1%
INCONVENIENTE PLATAFORMA	1	1%
OFERTA DE CURSOS Y DIPLOMADOS	1	1%
AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN	1	1%
PENSUM DE PROGRAMA	1	1%
BALANCE Y RUTA DE ACREDITACIÓN	1	1%
PROCEDIMIENTO SOLICITUD AUDITORIO	1	1%
CONTINUIDAD MOVILIDAD INTERNACIONAL	1	1%
ADICIÓN DE NÚCLEOS	1	1%
SOLICITUD DE REVISAR VIDEOS	1	1%
COPIA ORDEN DE PRESTACION	1	1%
TRÁMITE DE CANCELACIÓN SEMESTRE	1	1%
PROCESOS DE INSCRIPCIÓN	1	1%
TRÁMITE PARA VALIDAR NÚCLEOS	1	1%
PROMEDIO MINIMO DE PERMANENCIA	1	1%
TRÁMITES DE DEVOLUCIÓN DE APORTES	1	1%
REGISTRO NIVELADO O NO NIVELADO	1	1%
ACTUALIZACIÓN PAGO DEUDA	1	1%
SOLICITUD CALENDARIO ACADEMICO 2017	1	1%
INFORMACIÓN PROCESO DE SELECCIÓN	1	1%
DATOS ESTADÍSTICOS DE MATRICULADOS	1	1%
INGRESO CORREO INSTITUCIONAL	1	1%
DESCARGAR DERECHOS DE GRADO	1	1%
INGRESO DE DOCUMENTOS A HOJA DE VIDA	1	1%
INFOMACIÓN CONTRATISTAS DE FOTOCOPIADO	1	1%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1	1%
INFORMACIÓN DE ACASO LABORAL	1	1%
SOLICITUD DESCUENTOS	1	1%
INFORMACIÓN DE CALIFICACIONES	1	1%
TRÁMITE PARA CANCELAR PASANTIA	1	1%
INFORMACIÓN DE PROCESO DE RESIGNIFICACIÓN	1	1%
TRÁMITE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	1	1%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414

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

NIT: 890.680.062-2



TIPIFICACION	TOTAL	PORCENTAJE
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA ING. INDUSTRIAL	1	1%
VALIDACIÓN FORMATO TRATAMIENTO DE DATOS	1	1%
INFORMACIÓN LIQUIDACION MATRICULA	1	1%
ACLARACIÓN PREREQUISITOS DE MATERIAS	1	1%
INFORMACIÓN PROCESO ACCIONES DE BULLYING	1	1%
Total general	117	

Tabla 10

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

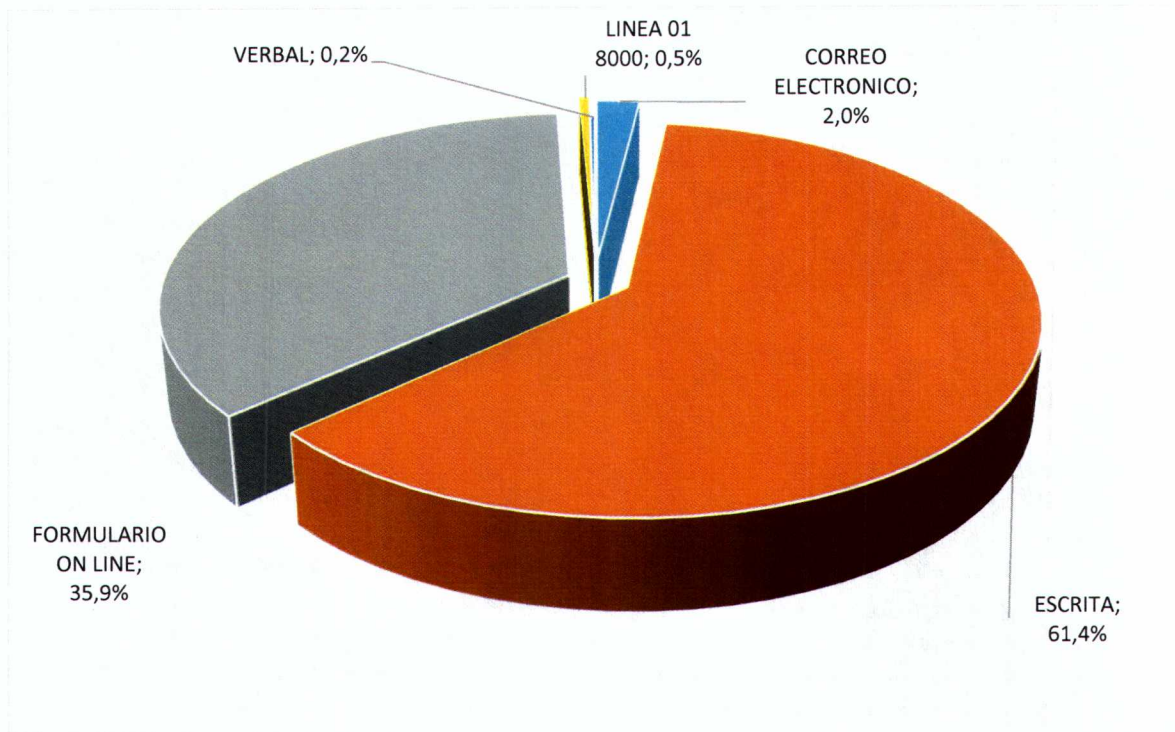
Teniendo en cuenta la tabla anterior donde se clasifica las peticiones de información se puede identificar que las solicitudes más frecuentes realizadas por la comunidad están relacionadas con las solicitudes de documentos con un porcentaje del 7%, procesos académicos con un 5% que tiene que ver con el tramite dentro del sistema institucional de solicitudes (SIS), contenidos programáticos con un 4% los cuales son requeridos para procesos académicos en otras instituciones, constancias de estudio con un 3%, contratación docente con un 3%, entre otros.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

TIPO DE SOLICITUD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	LINEA 01 8000	VERBAL	TOTAL GENERAL
DENUNCIA		1	1			2
DERECHO DE PETICIÓN	5	19	38			62
FELICITACIÓN		302	28			330
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	4	25	88			117
QUEJA			15	1		16
RECLAMO	3	2	46	2		53
SUGERENCIA		20			1	21
TOTAL GENERAL	12	369	216	3	1	601
PORCENTAJE	2.0%	61.4%	35.9%	0.5%	0.2%	

Tabla 11

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



Grafica 3

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para este trimestre uno de los medios más utilizados por los ciudadanos es el medio escrito con un 61,4% de los cuales fueron radicadas en las oficinas de correspondencia de la sede, seccionales y extensiones y los formatos SACF001 que fueron encontrados en la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones para el primer trimestre de 2019 los cuales se encuentran instalados en la institución y de acuerdo a la tabla las solicitudes más frecuentes fueron las felicitaciones, peticiones de información, sugerencias y derechos de petición.

Seguido se encuentra formulario on line, con un porcentaje de usabilidad del 35,9%, el cual se encuentra en la página [www.ucundinamarca.edu.co/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/atención%20al%20ciudadano), donde las solicitudes que más realizaron por este medio fueron las peticiones de información, quejas, derechos de petición, felicitaciones y quejas, otro medio que fue utilizado por la ciudadanía

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*



es el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co con un porcentaje del 2% en donde se recibieron derechos de peticiones, peticiones de información y reclamos.

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

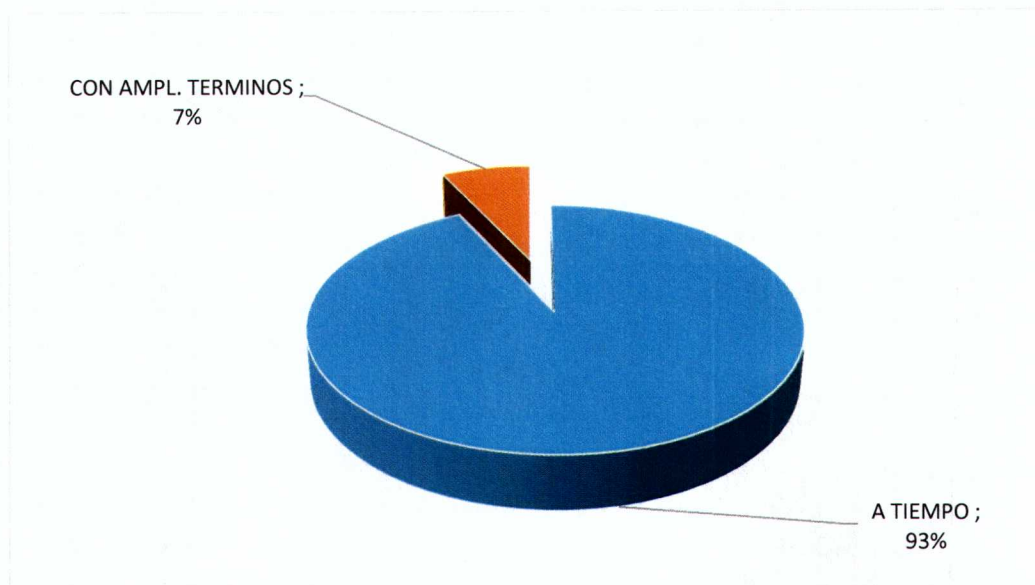
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2019 Fecha Final: 30-09-2019



TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DENUNCIA	2	0,4%	0	0%	2
DERECHO DE PETICIÓN	54	9,7%	8	18%	62
FELICITACIÓN	312	56,0%	18	41%	330
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	101	18,1%	16	36%	117
QUEJA	16	2,9%	0	0%	16
RECLAMO	51	9,2%	2	5%	53
SUGERENCIA	21	3,8%	0	0%	21
TOTAL GENERAL	557	93%	44	7%	601

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

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



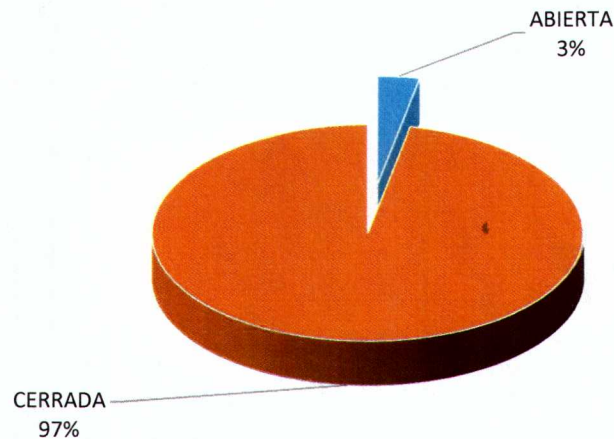
Grafica 4

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

El Sistema de atención e información al Ciudadano recepcionó y direccionó eficazmente el 100% de las PQRSFyD instauradas por la ciudadanía a la institución mediante los diferentes mecanismos disponibles para ello, que corresponde a 601 peticiones, de las cuales se obtuvo respuestas a tiempo según lo establecido por el ley 1755 de 2015, en un 93% correspondiente a 557 respuesta dadas a solicitudes instauradas y un 7% que solicitaron ampliación de términos de respuesta por requerimiento del área competente, teniendo en cuenta que la información solicitada no se tiene de manera digital sino que se requiere realizar una búsqueda manual de documentos físicos históricamente, como también por información que se debe construir o se requiere realizar consultas a otras instancias para dar respuestas de fondo.

6. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	19
CERRADA	582
TOTAL	601



Grafica 5

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

A corte 30 de septiembre del presente año, del total de las peticiones instauradas por la ciudadanía a la institución y que fueron direccionadas a las dependencias encargadas de dar respuesta, el 97% de ellas fueron cerradas una vez recepcionadas dentro de los términos las respuestas de los funcionarios designados por dependencia y encargados de dar solución, el 3% quedaron abiertas en razón a que fueron radicadas al finalizar el trimestre para su respectivo trámite, análisis y respuesta del área competente como también, por la ampliación de términos de respuesta de acuerdo a las normas legales vigentes.

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*



7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2019 Fecha Final: 30-09-2019	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	53
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	43
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	3
GESTIÓN DOCUMENTAL	158
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	114
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	121
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	25
GESTIÓN JURÍDICA	87
GESTIÓN FINANCIERA	186
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	3
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	90
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	47
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	46
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	33
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	4
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	3
GESTIÓN INTERNACIONALIZACION	13

Tabla 12

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

En cumplimiento al procedimiento SACP001, el sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los ciudadanos, una vez transcurrido el primer termino de respuesta interno de las PQRSFyD de acuerdo a la Resolución 160 de 2014, por el cual se crea el sistema de atención e información al Ciudadano, en su artículo 11 correspondiente a los términos internos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza notificaciones reiterativas cada tres días al correo electrónico institucional de cada funcionarios competentes como alertas con el

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*



fin de recordar las solicitudes pendientes por contestar, estas notificaciones les informa que su término inicial por procedimiento interno venció y se solicita a la mayor brevedad la respuesta, de igual manera, se construye y se envía un cuadro relacionando las peticiones que no han contestado con la fecha límite para dar la respuesta pertinente.

Gracias a este sistema de notificación se ha podido atender a tiempo las solicitudes allegadas a la institución, es por eso que de acuerdo a lo anterior para este trimestre se realizaron 1029 notificaciones a los procesos de la institución, de las cuales el 18,1% se envió al procesos de Gestión Financiera, seguido con el 15.4% Gestión Documental, Gestión formación y aprendizaje con el 11.8%, Gestión de planeación institucional con el 11,1%, Gestión de Bienes y Servicios con el 8,7% y con un 8,5% se encuentran Gestión jurídica, en razón a que estos procesos atendieron la mayoría de las solicitudes allegadas.

8. REPORTE DE CALIFICACION



Sistema de Atención e Información al Ciudadano
REPORTE DE CALIFICACIÓN
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2019 Fecha Final: 30-09-2019



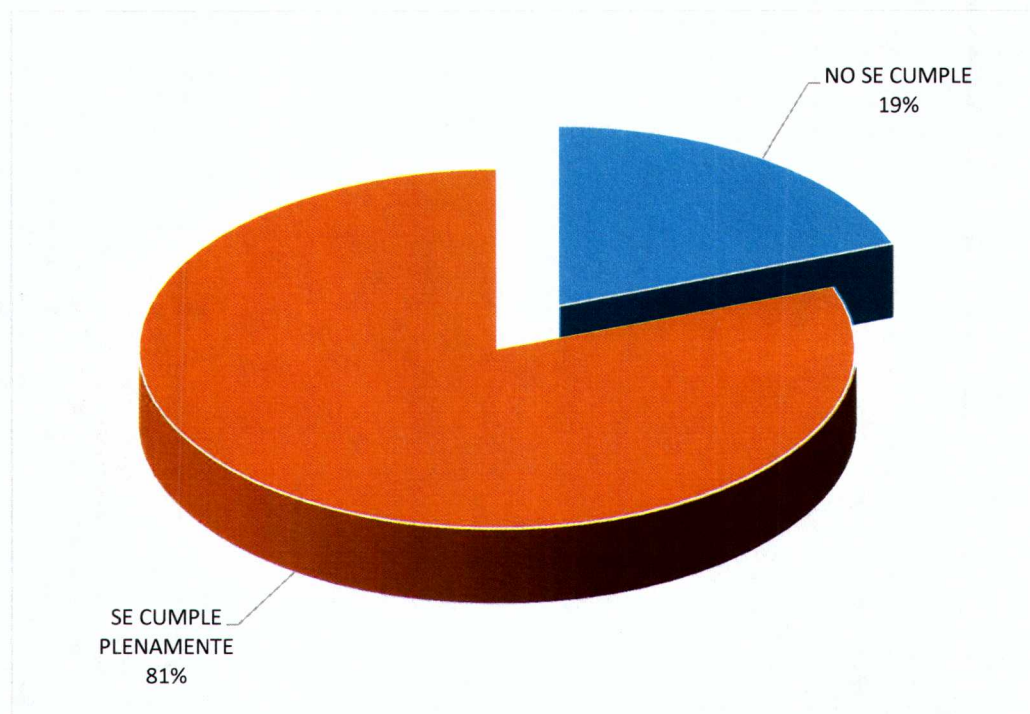
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	24	81%
NO SE CUMPLE	100	19%
TOTAL GENERAL	124	100%

Tabla 13

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

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

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



Grafica 6

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta que para este trimestre se recibieron 601 solicitudes, la comunidad tuvo una participación del 21% en realizar la calificación con respecto a la gestión realizada por el proceso de servicio de atención al ciudadano, el cual es una muestra representativa y que arrojó como resultado que el 81% se cumple plenamente la gestión realizada por este proceso, como también se encuentran satisfechos con la respuesta dada por parte de las áreas competentes, por otra parte, el 19% califica que no cumple, encontrándose inconformes con relación a las respuestas dadas por la institución.

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

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*



8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN

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

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

De acuerdo a lo anterior, se presentan los resultados de la medición para el periodo comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre de 2019, con una participación de 33 ciudadanos los cuales realizaron la encuesta por medio del link atención el ciudadano:

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

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

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



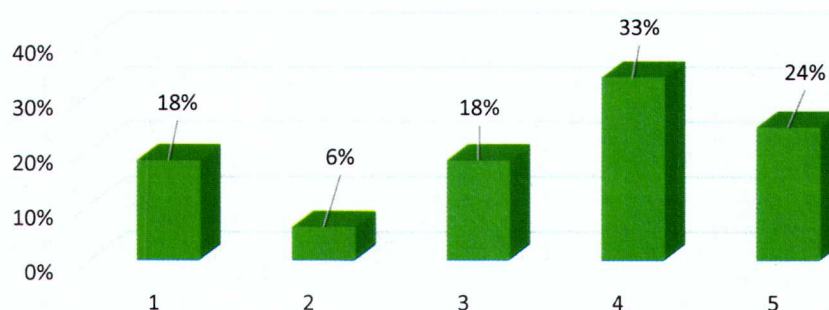
Grafica 7

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En la primera pregunta donde se le pide al ciudadano que califique la atención prestada por la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, vía telefónica o personal, en términos de amabilidad se encontró que el grupo participante califica no solo a la oficina sino también a nivel de la institución la percepción que se tiene en atención, dando un resultado porcentual de satisfacción del 45% y un 18% que califica como normal.

Pregunta 2. Si recibió su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC) y por correo electrónico, esta fue:

EFICIENCIA EN LA NOTIFICACION

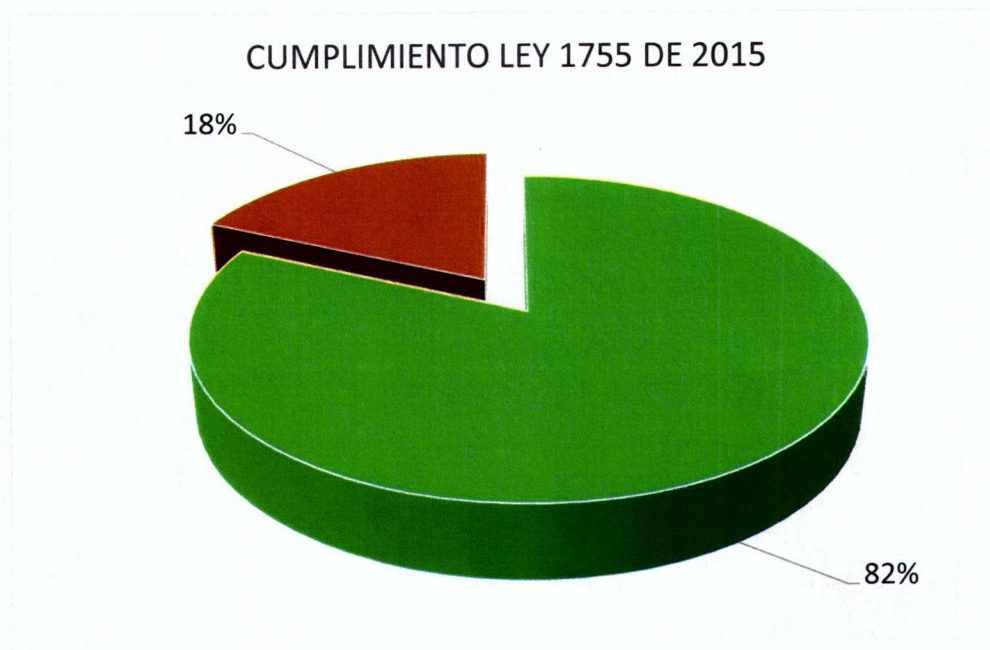


Grafica 8

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Referente a esta pregunta donde se le pide al ciudadano que evalúe si recibió su respuesta y notificación del trámite de la solicitud en el Sistema de Atención e Información del Ciudadano (SAIC) por medio del correo electrónico, se encontró que los participantes califican como satisfechos y muy satisfechos el 58% y un 18% normal, dando a conocer la eficacia del sistema de atención e información al ciudadano (SAIC).

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

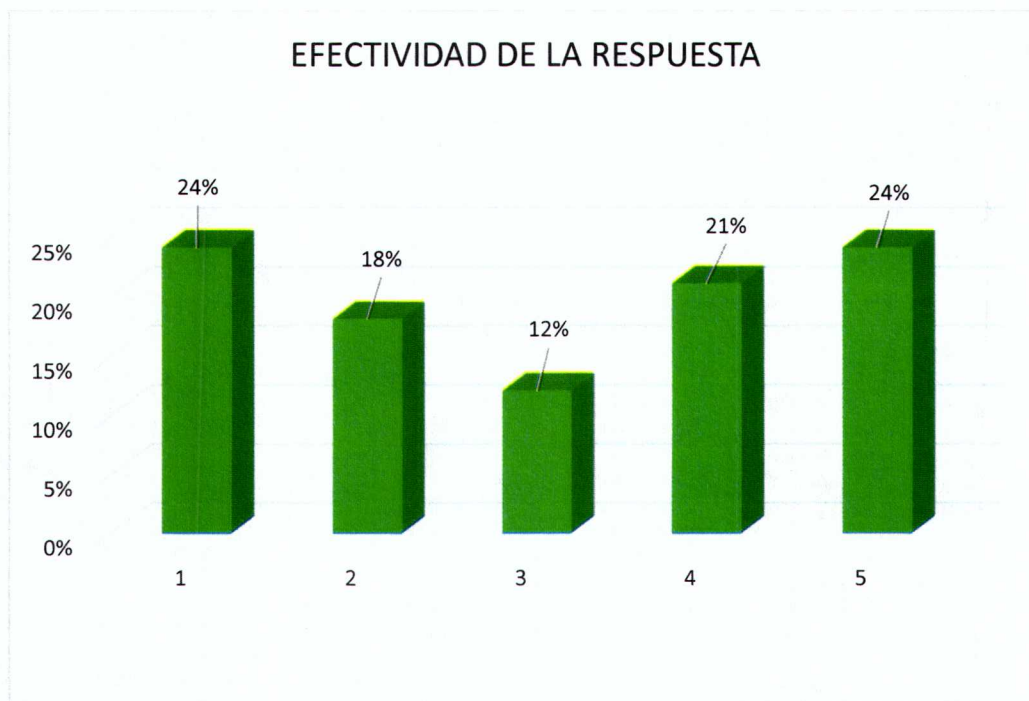


Grafica 9

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Referente a esta pregunta se busca identificar si la respuesta dada por la Universidad de Cundinamarca se dio dentro de los términos establecidos para resolver su petición, después de su recepción? Ley 1755 de 2015: Derecho de Información (10 días hábiles) y Derecho de Petición (15 días hábiles), se encontró que del total de los participantes califican que si se cumple en un 82% generando así confianza en los sistemas implementados.

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

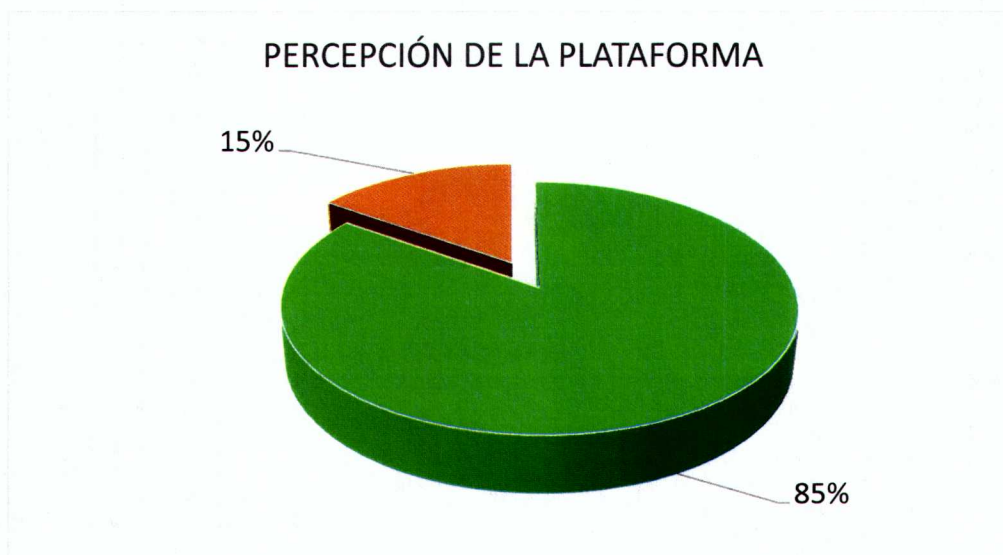


Grafica 10

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a esta pregunta donde se mira el nivel de satisfacción en las respuestas dadas por los funcionarios competentes de la Universidad, el grupo participante califica como satisfecho y muy satisfecho en un porcentaje del 45% y normal 12%, como también refleja la insatisfacción con un porcentaje del 42%, cabe anotar que las respuestas dadas por la universidad siempre están sujetas a lo establecido por la ley.

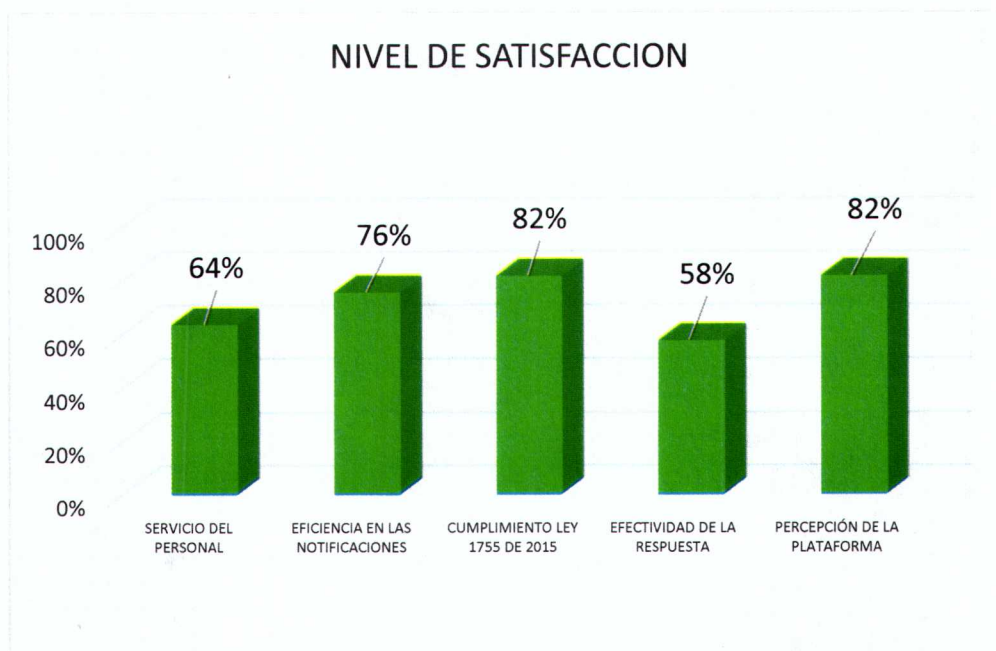
Pregunta 5. ¿Fue fácil o difícil realizar su solicitud mediante el formulario on line?



Grafica 11

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta pregunta se quiere identificar si la ciudadanía presentó alguna dificultad en el diligenciamiento del formulario on line para interponer peticiones a la institución, de acuerdo a la calificación dada por el grupo participante, arrojó un resultado porcentual del 85% de satisfacción en el acceso al formulario on line.



Grafica 12

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta los resultados arrojados por cada pregunta realizada al grupo participante, en la grafica anterior se evidencia el consolidado porcentual de satisfacción para el tercer trimestre, donde se refleja que el servicio prestado por el personal a nivel general es bueno, la eficiencia de las notificaciones se encuentra en un nivel satisfactorio, la percepcion que tienen la ciudadanía en cuanto a los tiempos de respesta se cumpliendo, El nivel de satisfacción en cuento a los analisis que se realizan a las respuestas de las peticiones allegadas a la Universidad se encuentra en un nivel normal, y con respecto a la percepcion del manejo de la plataforma de ve reflejado que esta es clara, sin embargo, el numero de participantes en el diligenciamiento de la encuesta es una muestra baja del cual no se puede tomar decisiones.

9. RECOMENDACIONES

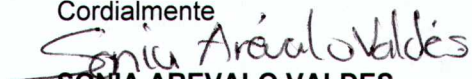
La oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, mediante el Sistema de Atención e Información al Ciudadano SAIC de la Universidad de Cundinamarca direccionada por la Secretaria General arroja como resultado de efectividad en la recepción y seguimiento del 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias,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

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

1. Ampliar la información relacionada con el tema de valores de matrículas con el fin de especificar cuál es la inversión que se hace con este rubro.
2. Identificar cual es la causa del comportamiento de los funcionarios que genera inconformidad con los estudiantes
3. Tener en cuenta para las preguntas frecuentes las peticiones de información dado que esta nos suministra datos que son de interés para la comunidad.

Este informe da como insumo de información para el análisis y mejora continua que surge del comportamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias instauradas por los usuarios y hace parte esencial de planes de mejora propios a los procesos y a la institución.

Cordialmente


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

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7

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