

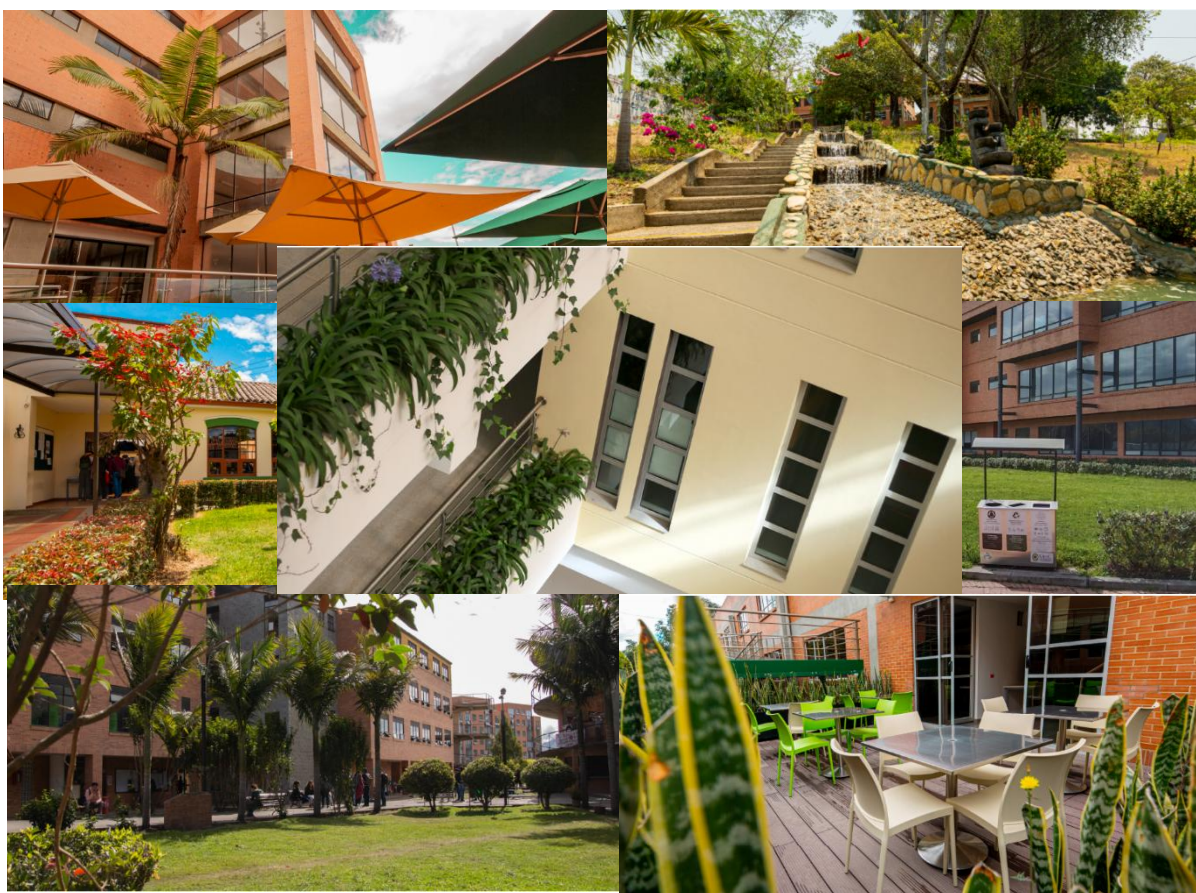
	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 44

Etiqueta de Activo de Información - IN PÚBLICO

12.2.

Fusagasugá, 2026-07-23.

Asunto: INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE, PERIODO 1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2026



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 44

Tabla de contenido

INTRODUCCION	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21	5
PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2026	5
1.1 COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS	8
1.2 NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN	9
1.4. NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.	9
2. REPORTE PQRSFyD POR AREA	9
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS	10
PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO EL 2026	10
3.1. QUEJAS Y RECLAMOS	12
3.2. DERECHOS DE PETICIÓN	12
3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN	18
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	27
5. REPORTE DE PQRSFyD DIRECCIONADAS	29
6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS	30
7. REPORTE DE NOTIFICACIONES	32
8. REPORTE DE CALIFICACION	33
8.1 PERCEPCION DE SATISFACCIÓN	34
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 44

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Solicitudes recibidas-----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2. Análisis comparativo trimestres -----	7
Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD -----	8
Tabla 4. Reporte Por área-----	9
Tabla 5. Reporte por asunto -----	11
Tabla 6. Quejas y reclamos -----	12
Tabla 7. Derechos de petición -----	14
Tabla 8. Petición de Información -----	18
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 -----	27
14. Resumen PQRSFYD a tiempo y con ampliación de términos -----	29
15. Resumen Abiertas y cerradas -----	31
16. Reporte de Notificación -----	32
17. Resumen Calificación -----	27
18. Grupos Étnicos-----	35

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas.....	¡Error! Marcador no definido.
Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto	11
Gráfica 3 Felicitaciones.....	20
Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación	28
Gráfica 5. PQRSFYD Direccionadas.....	30
Gráfica 6. PQRSFYD Abiertas y Cerradas	31
Gráfica 7. PQRSFYD Calificación	34
Gráfica 8. Prestación de Servicio.....	36
Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC	37
Gráfica 10. Cumplimiento de términos	38
Gráfica 11. Capacidad de Respuesta	39
Gráfica 12. Accesibilidad	40
Gráfica 13. Infraestructura adecuada.....	41
Gráfica 14. Satisfacción General.....	42

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 4 de 44

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano presenta el informe trimestral correspondiente al comportamiento de las solicitudes registradas a través del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca durante el período evaluado.

Este documento expone el análisis estadístico y la gestión realizada respecto de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD) radicadas por los ciudadanos, estudiantes y demás grupos de interés vinculados a la Institución.

Asimismo, se evidencian los resultados de la gestión adelantada por las diferentes dependencias de la Universidad, responsables de tramitar y atender cada una de las solicitudes conforme a los procedimientos establecidos, los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad y la normatividad vigente, garantizando respuestas oportunas, pertinentes y de calidad.

La elaboración de este informe se fundamenta en el cumplimiento de las siguientes disposiciones normativas:

Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas orientadas a preservar la moralidad en la administración pública y se establecen medidas para prevenir y combatir la corrupción administrativa.

Decreto 2232 de 1995, especialmente en sus artículos 7, 8, 9 y 10, mediante el cual se reglamentan aspectos de la Ley 190 de 1995 relacionados con la declaración de bienes y rentas, el informe de actividad económica y la implementación del sistema de quejas y reclamos.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1755 de 2015, mediante la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituyen disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 1166 de 2016, por el cual se reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales.

Resolución 160 del 6 de noviembre de 2014 de la Universidad de Cundinamarca, mediante la cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC).

Procedimiento SACP01, Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Procedimiento SACP02, Atención de Sugerencias y Felicitaciones.

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y del artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, la Universidad de Cundinamarca, a través del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), dispone de diversos mecanismos de interacción que facilitan la presentación de solicitudes, requerimientos y manifestaciones por parte de la ciudadanía y demás grupos de interés. Entre estos canales se encuentran:

Atención personalizada y verbal en la sede, seccionales y extensiones.

Oficinas de correspondencia para la recepción de solicitudes escritas.

Línea gratuita de atención telefónica 018000180414.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT:
890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 5 de 44

Portal institucional de la Universidad de Cundinamarca, mediante el enlace de Atención al Ciudadano – SAIC (formulario web).

Chat interactivo disponible en la página web institucional durante los horarios de atención establecidos.

Correo electrónico institucional destinado para la recepción de PQRSFyD.

Buzones de sugerencias y felicitaciones ubicados en las diferentes unidades académicas y administrativas.

Las solicitudes recibidas a través de estos canales son registradas y gestionadas mediante el aplicativo SAIC, donde se asignan a la dependencia competente para su trámite. Cada área es responsable de emitir una respuesta dentro de los términos legales, garantizando el debido proceso y la atención efectiva de los requerimientos presentados por los ciudadanos.

Finalmente, el presente informe consolida la información correspondiente a las peticiones de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD) recibidas en la sede principal, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca.

De igual manera, presenta los resultados derivados de la gestión institucional y el comportamiento de los diferentes canales de atención, contribuyendo al fortalecimiento de la transparencia, la mejora continua de los servicios y el relacionamiento con la ciudadanía.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2026

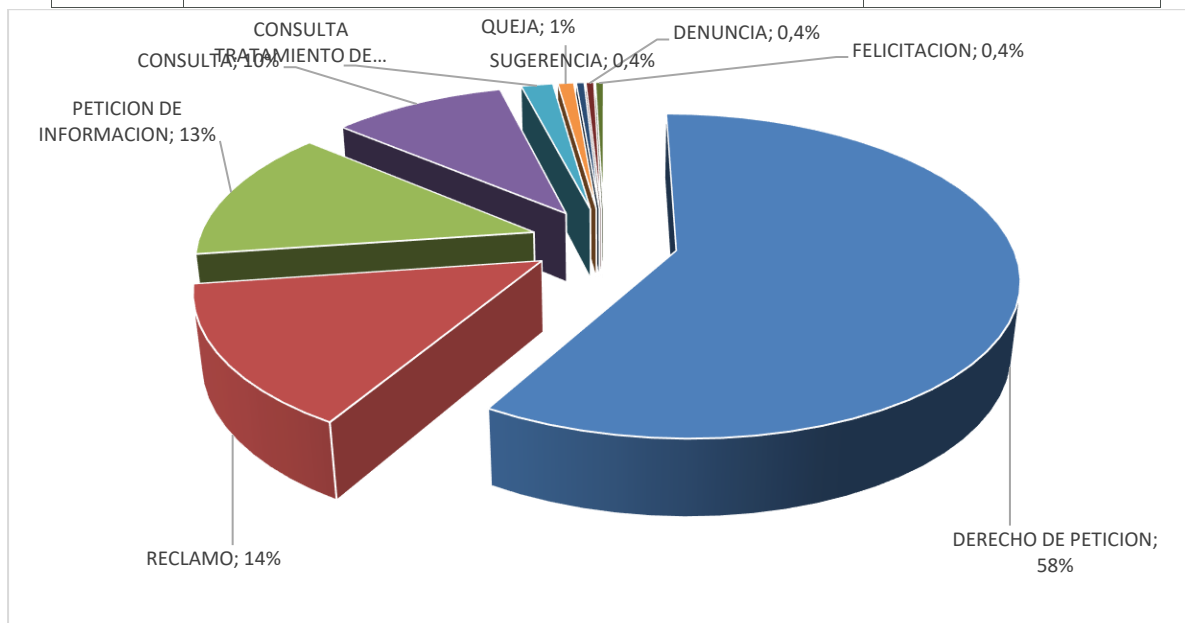
TIPO DE PETICION	CANTIDAD	PORCENTAJE
DERECHO DE PETICION	131	58%
RECLAMO	32	14%
PETICION DE INFORMACION	30	13%
CONSULTA	22	10%
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	4	2%
QUEJA	2	1%
SUGERENCIA	1	0,4%
DENUNCIA	1	0,4%
FELICITACION	1	0,4%
TOTAL GENERAL	224	100%

Tabla 1. Solicitudes recibidas

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: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 6 de 44



Gráfica 1. Porcentaje solicitudes recibidas

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2026, se recibió un total de 224 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 correspondiente a las peticiones instauradas a la institución.

Del total de las 224 PQRSFyD recibidas en el periodo evaluado, la mayoría corresponde a derechos de petición con un total de 131 solicitudes, equivalente al 58% del total en donde los temas más reiterativos fueron: grados, solicitud de información, procesos académicos, certificaciones, derecho de petición, proceso de selección, información general admisiones, reintegro, acoso laboral, calificaciones, aplazamiento, inscripción de materias, opción de grado y verificaciones académicas.

Seguido se encuentra los reclamos con un total de 32 solicitudes que corresponde al 14% del total de las solicitudes allegadas a la Universidad por parte de los ciudadanos y que en su mayoría están relacionadas a inscripción de materias, procesos académicos, verificaciones académicas, solicitud de información, información general admisiones, prestación de servicio y inconveniente plataforma.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 7 de 44

Por último, tenemos las peticiones de información con un total de 30 solicitudes que corresponde al 13% del total de las peticiones interpuesta a la institución por parte de la ciudadanía en donde se identificó temas como contratación, solicitud de documentos, certificaciones, certificado laboral, procesos académicos, solicitud de información y verificaciones académicas.

1.1. ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQRSD 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	1r TRIMESTRE DE 2025	1r TRIMESTRE DE 2026
DERECHO DE PETICION	99	131
RECLAMO	29	32
PETICION DE INFORMACION	84	30
CONSULTA	0	22
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	3	4
QUEJA	1	2
SUGERENCIA	17	1
DENUNCIA	2	1
FELICITACION	90	1
TOTAL GENERAL	325	224

Tabla 2. Análisis comparativo trimestres

Una vez realizado el comparativo se hacer el análisis donde se puede evidenciar una disminución significativa del 31% para el primer Trimestre del 2026, esto en comparación con el 1r. Trimestre 2025. Esta tendencia se da por la disminución en las felicitaciones en un porcentaje del 99%, sugerencias en 94%, petición de información en un 64% y denuncias en un 50% para esta vigencia, de igual manera se presentó un aumento en quejas en un 100%, consulta de tratamiento de datos en un 33% y derechos de petición del 33%.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 8 de 44

1.2. COMPORTAMIENTO MENSUAL DE LA TOTALIDAD DE LAS PQRSFyD RECIBIDAS

A continuación, se presenta tabla desglosada donde se identifica dentro de este trimestre cual ha sido el mes con mayor número de solicitudes interpuestas por la ciudadanía en el 3r. trimestre 2025, donde se ve reflejado el incremento y la disminución de las PQRSFyD por mes

TIPO DE PETICION / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL GENERAL
SUGERENCIA			1	1
RECLAMO	7	18	7	32
QUEJA			2	2
PETICION DE INFORMACION	15	7	8	30
FELICITACION			1	1
DERECHO DE PETICION	35	57	39	131
DENUNCIA		1		1
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	4			4
CONSULTA	5	9	8	22
TOTAL GENERAL	66	92	66	224
PORCENTAJE	29%	41%	29%	

Tabla 3. Comportamiento mensual PQRSFYD

De acuerdo a los resultados expuestos en la tabla No. 3, se identificó que el 41% de las PQRSFyD fueron instauradas en su mayoría en el mes de febrero, en donde se presentó un mayor número en derechos de petición, reclamos, petición de información y denuncias en donde se identificó temas referentes a solicitud de información, inscripción de materias, grados, procesos académicos, verificaciones académicas, derecho de petición, certificaciones, calificaciones, programas socioeconómicos, acoso laboral, información general admisiones y inconveniente plataforma.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 29% los meses de enero y marzo donde se identificó que las solicitudes más presentadas fueron derechos de petición, petición de información, reclamos y consultas en donde se identificó que los temas de interés de la ciudadanía estaban relacionado a procesos académicos, grados, certificaciones, solicitud de información, derecho de petición, información general admisiones, certificado laboral, proceso de selección, reintegro, solicitud de documentos, contratación y recibos de pago.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 9 de 44

1.3. NÚMERO DE SOLICITUDES QUE FUERON TRASLADADAS A OTRA INSTITUCIÓN

De acuerdo al reporte generado desde el sistema de atención e información al ciudadano para el primer trimestre de 2026, no se identificó solicitudes que sea trasladadas a otras entidades por competencia, dado para este trimestre las solicitudes esta orientadas a casos académicos y administrativos los cuales fueron resueltos por la institución dentro de los términos de ley.

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	SUGERENCIA	RECLAMO	QUEJA	PETICION DE INFORMACION	FELICITACION	DERECHO DE PETICION	DENUNCIA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	CONSULTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE	PERIETO
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO		3		3		27		1	4	38	17%	17%
DIRECCION DE TALENTO HUMANO	1	2		3		11	1		2	20	9%	26%
DIRECCION DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				4		11			1	16	7%	33%
DIRECCION DE POSGRADOS				4		16				16	7%	40%
DIRECCION DE SISTEMAS Y TECNOLOGIA	2			5	2			3	3	15	7%	47%
OFICINA DE TESORERIA		1		1	1	7			2	11	5%	52%
OFICINA DE COMPRAS				6		4				10	4%	56%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SISTEMAS	4			4		4				8	4%	60%
DIRECCION DEL PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE Y LA EDUCACION FISICA	1			1		6				8	4%	63%
DIRECCION DEL PROGRAMA CONTADURIA PUBLICA	3					4		1	8	8	4%	67%
DIRECCION DEL PROGRAMA MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA			1	1		4				6	3%	70%
OFICINA DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA	1	1		1		4				6	3%	72%
DIRECCION DEL PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS	1			1		3				5	2%	75%
OFICINA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS				1		2		2	5	2%	77%	
SISTEMAS DE INFORMACION	1			1		1		1	4	4	2%	79%
DIRECCION DEL PROGRAMA TECNOLOGIA EN DESARROLLO DE SOFTWARE						3			3	3	1%	80%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AMBIENTAL		3							3	3	1%	81%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA MECATRONICA						2		1	3	3	1%	83%
DIRECCIONES DE SECCIONAL Y EXTENSION						3			3	3	1%	84%
DIRECCION DE EXTENSION UNIVERSITARIA						1			2	3	1%	85%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA DE SOFTWARE						3			3	3	1%	87%
FACULTAD DE INGENIERIA	1					1				2	1%	88%
SIMULACION - SALA NIÑO ESCOLAR Y ADOLESCENTE	2									2	1%	88%
RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES	1	1							2	2	1%	89%
OFICINA DE INTERNACIONALIZACION								1	2	2	1%	89%
DIRECCION DEL PROGRAMA ENFERMERIA						2			2	2	1%	91%
ESCUELA DE FORMACION Y APRENDIZAJE DOCENTE EFAD				1		1			2	2	1%	92%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA INDUSTRIAL						1		1	2	2	1%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA	1								1	1	0%	93%
DIRECCION DEL PROGRAMA INGENIERIA ELECTRONICA						1				1	0%	94%
DIRECCION DE INVESTIGACION				1					1	1	0%	94%
OFICINA DE APOYO FINANCIERO								1	1	1	0%	95%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN MATEMATICA						1				1	0%	95%
DIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO						1				1	0%	96%
DIRECCION CONTROL INTERNO						1				1	0%	96%
OFICINA DE CALIDAD						1				1	0%	96%
DIRECCION DE PLANEACION INSTITUCIONAL						1				1	0%	97%
DIRECCION DEL PROGRAMA LICENCIATURA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN CIENCIAS SOCIALES					1					1	0%	97%
DIRECCION DE BIENES Y SERVICIOS						1				1	0%	98%
OFICINA DE EDUCACION VIRTUAL Y A DISTANCIA	1									1	0%	98%
RECHAZADAS		3				1				4	2%	100%
Total general	1	32	2	30	1	131	1	4	22	224	100%	200%

Tabla 4. Reporte Por área

El análisis evidencia una fuerte concentración de solicitudes en procesos académicos, administrativos y tecnológicos. La Oficina de Admisiones y Registro, Talento Humano,

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: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 10 de 44

Bienestar Universitario, Posgrados y Sistemas y Tecnología reúnen más de la mitad de los requerimientos institucionales. Predominan los Derechos de Petición (58,5%), situación que sugiere oportunidades de mejora en la disponibilidad de información, la atención preventiva y la eficiencia de los canales de servicio al usuario.

De acuerdo a lo anterior las solicitudes allegadas a la institución y que fueron resueltas por la Oficina de Admisiones y Registro están relacionados a grados, derecho de petición, verificaciones académicas, solicitud de información, inconveniente plataforma, certificaciones, proceso de selección y la información general admisiones.

En segundo lugar, se encuentra la dirección de talento humano quien fue otra de las áreas que dieron respuesta a 20 solicitudes de los cuales se mencionan temas de certificaciones, certificado laboral, solicitud de información, acoso laboral, pago contrato, embargos, asignación y reconocimiento puntaje, derecho de petición y comportamiento administrativos.

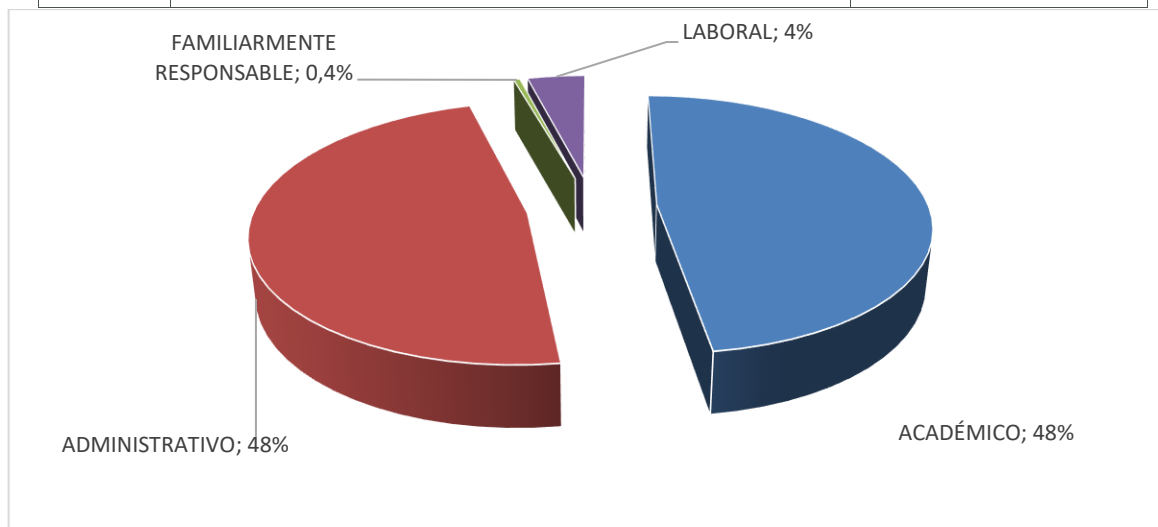
Y por último se encontró la dirección de bienestar universitario con un total de 16 solicitudes en donde las peticiones encontradas dentro del análisis esta relacionadas a programas socioeconómicos, solicitud de información, procesos académicos, información general admisiones, proceso de selección, distinciones e incentivos, reintegro, inscripciones y instalaciones universidad.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO EL 2026

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: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 11 de 44



Gráfica 2. Porcentaje solicitudes clase asunto

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

ASUNTO	SUGERENCIA	RECLAMO	QUEJA	PETICION DE INFORMACION	FELICITACION	DERECHO DE PETICION	DENUNCIA	CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	CONSULTA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
ACADÉMICO		16	1	10	1	69		2	8	107	48%
ADMINISTRATIVO	1	16	1	16		57	1	2	13	107	48%
FAMILIARMENTE RESPONSABLE						1				1	0,4%
LABORAL				4		4			1	9	4%
TOTAL GENERAL	1	32	2	30	1	131	1	4	22	224	100%

Tabla 5. Reporte por asunto

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, dentro de este trimestre se puede decir que el asunto administrativo y académico cuenta con el mismo porcentaje del 48% en donde se presentaron 107 solicitudes en cada asunto, la mayoría están relacionado a derechos de petición, consultas, peticiones de información y reclamos, donde se identificó temas relacionados a solicitud de información, grados, procesos académicos, certificaciones, inscripción de materias, información general admisiones, derecho de petición, verificaciones académicas, reintegro, solicitud de documentos, acoso laboral, proceso de selección, contratación, ajustes correo institucional, recibos de pago, calificaciones y inconveniente plataforma.

Seguido se encuentra el asunto laboral con una representación del 4% del total de las solicitudes, lo que equivale a 9 solicitudes realizadas por los funcionarios de la institución, estas solicitudes corresponden principalmente a derechos de petición y consultas, de las

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 12 de 44

cuales se incluyen temas de certificado laboral, derecho de petición, seguridad social y asignación y reconocimiento puntaje.

Finalmente, se identificó el asunto familiarmente responsable, con un porcentaje 0.4%, donde se interpuso un derecho de petición referente a apoyo a la familia de los empleados.

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	PERCENTO
INSCRIPCION DE MATERIAS	7	21%	21%
PROCESOS ACADEMICOS	3	9%	29%
VERIFICACIONES ACADÉMICAS	3	9%	38%
SOLICITUD DE INFORMACION	2	6%	44%
INCONVENIENTE PLATAFORMA	2	6%	50%
COMPORTAMIENTO DOCENTES	2	6%	56%
PRESTACION DE SERVICIO	2	6%	62%
INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	2	6%	68%
DEVOLUCIONES	1	3%	71%
CERTIFICACIONES	1	3%	74%
GRADOS	1	3%	76%
AJUSTES CORREO INSTITUCIONAL	1	3%	79%
CANCELACION SEMESTRE	1	3%	82%
INGRESO A LA INSTITUCION	1	3%	85%
RECIBOS DE PAGO	1	3%	88%
COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVOS	1	3%	91%
HORARIOS	1	3%	94%
OPTIMIZACION INFRAESTRUCTURA WIFI	1	3%	97%
PAGO CONTRATO	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	34	100%	200%

Tabla 6. Quejas y reclamos

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron 34 quejas y reclamos, relacionados principalmente con procesos académicos, administrativos y de atención al usuario. El análisis de Pareto evidencia que un número reducido de causas concentra la mayor parte de las

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 13 de 44

inconformidades reportadas por los usuarios.

La categoría con mayor incidencia corresponde a Inscripción de Materias, con 7 casos (21%), constituyéndose en el principal foco de atención institucional. Le siguen Procesos Académicos y Verificaciones Académicas, con 3 casos cada una (9%), acumulando conjuntamente el 38% del total de las reclamaciones.

Procesos académicos como principal factor de insatisfacción

Si se agrupan las categorías relacionadas con la gestión académica (inscripción de materias, procesos académicos, verificaciones académicas, horarios, cancelación de semestre, certificaciones y grados), estas representan aproximadamente el 50% de las quejas y reclamos del período.

Esto evidencia la necesidad de fortalecer:

- ✓ La planeación y ejecución de los procesos de matrícula.
- ✓ La comunicación de procedimientos académicos.
- ✓ Los tiempos de respuesta para verificaciones y certificaciones.
- ✓ El acompañamiento al estudiante durante los trámites académicos.

Incidencias tecnológicas

Los reclamos relacionados con la tecnología institucional corresponden a:

- ✓ Inconvenientes de plataforma (2 casos).
- ✓ Ajustes de correo institucional (1 caso).
- ✓ Optimización de infraestructura WiFi (1 caso).

Estas situaciones representan cerca del 12% del total de las quejas, indicando oportunidades para fortalecer el soporte tecnológico y la experiencia digital de los usuarios.

Atención y comportamiento del personal

Las categorías:

- ✓ Comportamientos docentes (2 casos).
- ✓ Comportamientos administrativos (1 caso).

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT:
 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 14 de 44

- ✓ Prestación de servicio (2 casos).

Acumulan 5 casos (15%), lo que sugiere la conveniencia de reforzar estrategias de cultura de servicio, atención al ciudadano y relacionamiento con la comunidad universitaria.

Análisis de Pareto

El análisis Pareto permite identificar que:

El 21% de las quejas se concentra en una sola causa: Inscripción de materias.

Las tres primeras categorías acumulan el 38% de los casos.

Las ocho primeras categorías alcanzan el 68% de la problemática reportada.

Lo anterior indica que intervenciones focalizadas sobre los procesos académicos y de información podrían generar una reducción significativa del volumen total de reclamaciones.

Recomendaciones

- ✓ Realizar una revisión integral del proceso de inscripción de materias para identificar cuellos de botella.
- ✓ Fortalecer los canales de orientación al estudiante durante periodos de matrícula.
- ✓ Implementar seguimiento específico a los tiempos de respuesta de verificaciones académicas.
- ✓ Reforzar la divulgación de información institucional y de admisiones.

3.2. DERECHOS DE PETICIÓN

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
GRADOS	22	17%	17%
SOLICITUD DE INFORMACION	17	13%	30%
PROCESOS ACADEMICOS	15	11%	41%
CERTIFICACIONES	11	8%	50%
DERECHO DE PETICION	11	8%	58%
PROCESO DE SELECCION	5	4%	62%
INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	5	4%	66%
REINTEGRO	4	3%	69%
ACOSO LABORAL	4	3%	72%
CALIFICACIONES	3	2%	74%
APLAZAMIENTO	3	2%	76%
INSCRIPCION DE MATERIAS	3	2%	79%
OPCIÓN DE GRADO	3	2%	81%
VERIFICACIONES ACADÉMICAS	3	2%	83%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	2	2%	85%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

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

890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 15 de 44

TIPO: DERECHO DE PETICIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	2	2%	86%
PEDAGOGIA DOCENTE	1	1%	87%
RETIRO VOLUNTARIO	1	1%	88%
AJUSTES CORREO INSTITUCIONAL	1	1%	89%
CANCELACION SEMESTRE	1	1%	89%
EXONERACION	1	1%	90%
APOYO A LA FAMILIA DE LOS EMPLEADOS	1	1%	91%
ASIGNACION Y RECONOCIMIENTO PUNTAJE	1	1%	92%
DEVOLUCIONES	1	1%	92%
RECIBOS DE PAGO	1	1%	93%
INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	1	1%	94%
DISTINCIONES E INCENTIVOS	1	1%	95%
CONTRATACIÓN	1	1%	95%
SEGURIDAD SOCIAL	1	1%	96%
CONTRATACION DOCENTE	1	1%	97%
EMBARGOS	1	1%	98%
PAGO CONTRATO	1	1%	98%
ACOSO	1	1%	99%
HOMOLOGACIONES	1	1%	100%
TOTAL GENERAL	131	100%	200%

Tabla 7. Derechos de petición

Durante el primer trimestre de 2026 se gestionaron 131 derechos de petición, evidenciando una participación activa de la comunidad universitaria en la presentación de solicitudes relacionadas principalmente con procesos académicos, trámites administrativos e información institucional.

El análisis de Pareto muestra que las cinco principales categorías concentran el 58% de los requerimientos, lo que permite focalizar acciones de mejora en un número reducido de procesos con alto impacto sobre la satisfacción de los usuarios.

Predominio de asuntos académicos

Si se agrupan las categorías relacionadas con la gestión académica:

Grados (22)

Procesos académicos (15)

Certificaciones (11)

Calificaciones (3)

Inscripción de materias (3)

Opción de grado (3)

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT:
890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 16 de 44

Verificaciones académicas (3)

Reintegro (4)

Aplazamiento (3)

Homologaciones (1)

Cancelación semestre (1)

Se obtiene un total de 69 solicitudes, equivalente aproximadamente al 53% de todos los derechos de petición recibidos.

Este comportamiento confirma que la mayor interacción de los usuarios con la institución continúa concentrándose en los procesos académicos.

Análisis de Pareto

El comportamiento acumulado evidencia que:

Grados es el tema con mayor incidencia, representando el 17% de las solicitudes.

Las tres primeras categorías concentran el 41% de todos los derechos de petición.

Las cinco primeras categorías acumulan el 58%.

Las nueve primeras categorías alcanzan el 72% del total de requerimientos.

Desde una perspectiva estratégica, intervenir eficientemente los procesos asociados a grados, certificaciones, información institucional y trámites académicos permitiría impactar positivamente más de la mitad de las solicitudes ciudadanas recibidas.

Gestión de grados como tema prioritario

Los 22 derechos de petición relacionados con grados constituyen el principal motivo de requerimientos de los usuarios, lo anterior podría estar asociado a:

- ✓ Solicitudes de información sobre cronogramas.
- ✓ Requisitos para el proceso de grado.
- ✓ Verificación de documentos.
- ✓ Consultas sobre expedición de actas y diplomas.

Este resultado sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de información preventiva y orientación a estudiantes próximos a graduarse.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 17 de 44

Necesidad de fortalecer los canales de información

Las categorías:

Solicitud de información (17)

Información general admisiones (5)

Acumulan 22 solicitudes (17%), reflejando oportunidades para mejorar la divulgación institucional, la actualización de contenidos y la accesibilidad de la información.

Incremento de requerimientos relacionados con certificaciones

Los temas asociados a certificaciones, verificaciones académicas y solicitud de documentos suman 16 casos (12%).

Esto puede indicar:

Aumento de solicitudes para procesos laborales y educativos externos.

Necesidad de optimizar tiempos de expedición documental.

Oportunidad para ampliar la automatización de certificados electrónicos.

Situaciones de convivencia laboral

Se registraron:

Acoso laboral (4 casos)

Acoso (1 caso)

Totalizando 5 solicitudes (4%), aspecto que merece seguimiento institucional por su posible impacto en el clima organizacional y en el bienestar laboral.

Recomendaciones

- ✓ Fortalecer la divulgación de los procedimientos de grado mediante campañas informativas.
- ✓ Actualizar de forma permanente los contenidos de preguntas frecuentes en los canales institucionales.
- ✓ Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de certificaciones y verificaciones académicas.
- ✓ Implementar mecanismos de orientación virtual para estudiantes próximos a graduarse.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT:
890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 18 de 44

3.3. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

TIPO: PETICION DE INFORMACION	CANTIDAD	PORCENTAJE	PARETO
CONTRATACIÓN	3	10%	10%
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3	10%	20%
CERTIFICACIONES	3	10%	30%
CERTIFICADO LABORAL	3	10%	40%
PROCESOS ACADEMICOS	2	7%	47%
SOLICITUD DE INFORMACION	2	7%	53%
VERIFICACIONES ACADÉMICAS	2	7%	60%
RECIBOS DE PAGO	1	3%	63%
PROGRAMAS ACADEMICOS	1	3%	67%
HORARIOS	1	3%	70%
CARACTERIZACIÓN	1	3%	73%
PROYECTOS	1	3%	77%
AJUSTES CORREO INSTITUCIONAL	1	3%	80%
REINTEGRO	1	3%	83%
INSTALACIONES UNIVERSIDAD	1	3%	87%
INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	1	3%	90%
DERECHO DE PETICION	1	3%	93%
INSCRIPCION DE MATERIAS	1	3%	97%
INSCRIPCIONES	1	3%	100%
TOTAL GENERAL	30	100%	200%

Tabla 8. Petición de Información

Durante el primer trimestre de 2026 se registraron 30 peticiones de información, relacionadas principalmente con trámites administrativos, expedición de documentos, certificaciones, asuntos laborales y procesos académicos.

El análisis de Pareto evidencia una alta concentración de solicitudes en un número reducido de categorías. Las cuatro primeras tipologías acumulan el 40% del total de las peticiones, lo que permite identificar con claridad los temas de mayor demanda informativa por parte de los usuarios.

Análisis de Pareto

Los resultados muestran que:

Las cuatro primeras categorías representan el 40% de todas las solicitudes.

Las siete primeras categorías acumulan el 60% de los requerimientos.

Las diez primeras categorías alcanzan el 70% del total de las peticiones presentadas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 19 de 44

Este comportamiento indica que las necesidades de información de los usuarios se concentran principalmente en documentación institucional, certificaciones, información laboral y procesos académicos.

Alta demanda de documentación y certificaciones

Las solicitudes relacionadas con:

Solicitud de documentos (3)

Certificaciones (3)

Certificado laboral (3)

Suman 9 casos, correspondientes al 30% del total.

Este resultado evidencia que una parte importante de los usuarios requiere información documental para trámites laborales, académicos o administrativos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de acceso y expedición de documentos institucionales.

Intereses significativos en temas de contratación

La categoría Contratación, con 3 solicitudes (10%), se posiciona entre las principales causas de petición de información.

Esto puede reflejar interés en:

Procesos de vinculación.

Requisitos contractuales.

Convocatorias.

Estado de trámites relacionados con contratación.

La recurrencia de estas solicitudes podría indicar oportunidades para fortalecer la divulgación de información contractual a través de los canales institucionales.

Predominio de asuntos académicos

Las categorías académicas:

Procesos académicos (2)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 20 de 44

Verificaciones académicas (2)

Programas académicos (1)

Horarios (1)

Reintegro (1)

Inscripción de materias (1)

Inscripciones (1)

Acumulan 9 solicitudes (30%), demostrando que los usuarios continúan requiriendo orientación permanente sobre trámites y procedimientos académicos.

Necesidad de fortalecer la información institucional

Las solicitudes clasificadas como:

Solicitud de información (2)

Información general de admisiones (1)

Proyectos (1)

Caracterización (1)

Representan aproximadamente el 17% del total.

Este comportamiento sugiere oportunidades para mejorar la accesibilidad de la información institucional mediante contenidos actualizados y estrategias de divulgación más efectivas.

Recomendaciones

- ✓ Actualizar y centralizar la información relacionada con contratación, certificaciones y trámites académicos en los canales institucionales.
- ✓ Fortalecer las preguntas frecuentes (FAQ) sobre procesos académicos y administrativos.
- ✓ Implementar seguimiento a tiempos de respuesta para solicitudes documentales.

3.4. FELICITACIONES

Gráfica 3 Felicitaciones

TIPO: FELICITACIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
PROCESOS ACADEMICOS	1	1
TOTAL GENERAL	1	1

Tabla 9. Felicitaciones

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT:
890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 21 de 44

Dentro del análisis realizado para este trimestre se encontró 1 felicitación la cual fue realizada mediante el formulario online reconociendo la gestión en los proceso académicos al usuario que interpuso la felicitación.

3.5. SUGERENCIAS

TIPO: SUGERENCIAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVOS	1	1
Total general	1	1

Tabla 10. Sugerencias

Durante el primer trimestre de 2026 se registró una (1) sugerencia, correspondiente a la categoría Comportamiento de Administrativos, representando el 100% de las sugerencias recibidas en el período.

Aunque el volumen de sugerencias es bajo, este tipo de manifestaciones constituye una fuente valiosa de información para fortalecer la cultura de servicio y promover el mejoramiento continuo en la atención a la comunidad universitaria.

Comportamiento de Administrativos

La sugerencia presentada estuvo relacionada con aspectos asociados al comportamiento o atención brindada por personal administrativo.

Este tipo de observaciones suele estar vinculada a elementos como:

Calidad en la atención al usuario.

Comunicación efectiva.

Trato respetuoso y cordial.

Orientación adecuada frente a trámites y servicios.

Oportunidad en las respuestas.

Si bien no constituye una queja o reclamo formal, la sugerencia evidencia el interés de los usuarios en contribuir al fortalecimiento de los procesos de atención institucional.

Análisis Institucional

Cultura de mejoramiento continuo

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 22 de 44

La recepción de sugerencias demuestra que los usuarios reconocen los canales institucionales como mecanismos válidos para participar en el mejoramiento de los servicios.

Este tipo de comunicación debe valorarse como una oportunidad para:

Identificar aspectos de mejora antes de que generen inconformidades formales.

Fortalecer la experiencia del usuario.

Promover una cultura organizacional centrada en el servicio.

Importancia de la atención administrativa

Aunque se trata de un único caso, el hecho de que la sugerencia esté relacionada con el comportamiento del personal administrativo resalta la importancia del componente humano en la percepción de calidad institucional.

La experiencia de los usuarios no depende únicamente de la eficiencia de los procesos, sino también de la forma en que estos son atendidos y gestionados por los servidores universitarios.

3.6. DENUNCIAS

TIPO: DENUNCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ACOSO LABORAL	1	100%
TOTAL GENERAL	1	100%

Tabla 11. Denuncias

Durante el primer trimestre de 2026 se registró una (1) denuncia, correspondiente a la categoría Acoso Laboral, representando el 100% de las denuncias recibidas en el período analizado.

Aunque el volumen de denuncias es bajo, la naturaleza de este tipo de manifestaciones requiere una atención prioritaria, dado su impacto potencial en el clima organizacional, el bienestar de las personas y el cumplimiento de la normativa vigente en materia de convivencia laboral.

Acoso Laboral

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 23 de 44

La denuncia recibida estuvo asociada a un presunto caso de acoso laboral.

Este tipo de situaciones reviste especial importancia debido a que puede afectar aspectos como:

El bienestar físico y emocional de los trabajadores.

El clima y la convivencia laboral.

La productividad y el desempeño organizacional.

La confianza en los mecanismos institucionales de atención y protección.

La imagen y reputación de la institución.

La existencia de una denuncia evidencia que los canales institucionales son reconocidos por los usuarios como mecanismos legítimos para reportar situaciones que consideran contrarias a un ambiente laboral adecuado.

3.7. CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS

TIPO: CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
PROCESOS ACADEMICOS	2	50%
SOLICITUD DE INFORMACION	1	25%
CARACTERIZACIÓN	1	25%
TOTAL GENERAL	4	100%

Tabla 12. Consulta tratamiento de datos

Durante el primer trimestre de 2026 se registraron 4 consultas relacionadas con el tratamiento de datos personales, las cuales estuvieron asociadas principalmente a procesos académicos, así como a solicitudes de información y actividades de caracterización.

Aunque el volumen de consultas es reducido, este tipo de requerimientos reviste especial importancia debido a su relación con la protección de datos personales, la transparencia institucional y el ejercicio de los derechos de los titulares de la información.

Predominio de consultas asociadas a procesos académicos

La categoría Procesos Académicos concentra el 50% de las consultas, lo que indica que los usuarios tienen un interés particular en conocer cómo se recopila, administra, utiliza o conserva la información personal asociada a trámites y procedimientos académicos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 24 de 44

Este comportamiento evidencia la importancia de garantizar que los procesos académicos cuenten con mecanismos claros de:

Protección de datos personales.

Autorización de tratamiento de información.

Acceso y actualización de datos.

Conservación y seguridad de los registros académicos.

Interés en el acceso a la información

Las consultas relacionadas con Solicitud de Información representan el 25% del total, reflejando la necesidad de los usuarios de conocer aspectos relacionados con el manejo de sus datos personales y los procedimientos institucionales asociados.

Lo anterior confirma la importancia de mantener información clara, accesible y actualizada sobre las políticas de tratamiento de datos de la institución.

Consulta relacionada con caracterización

La consulta asociada a Caracterización representa el 25% de los casos y puede estar relacionada con el uso de información en actividades de análisis poblacional, estudios institucionales o procesos de planeación.

Este resultado pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la comunicación sobre:

Finalidad de la recolección de datos.

Uso institucional de la información.

Garantías de confidencialidad.

Derechos de los titulares de los datos.

Análisis Institucional

Cultura de protección de datos

El registro de consultas en esta materia evidencia una mayor sensibilización de los usuarios frente a sus derechos relacionados con la información personal y la protección de datos.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 25 de 44

Asimismo, refleja la importancia de que la institución continúe fortaleciendo las estrategias de transparencia y divulgación de sus políticas de tratamiento de datos.

Cumplimiento normativo

Las consultas recibidas constituyen una oportunidad para verificar el adecuado cumplimiento de los lineamientos institucionales y la normatividad aplicable en materia de protección de datos personales, garantizando la atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos.

Recomendaciones

- ✓ Fortalecer la divulgación de la política institucional de tratamiento de datos personales.
- ✓ Publicar información clara sobre los derechos de los titulares y los canales de atención disponibles.
- ✓ Realizar seguimiento a los tiempos de respuesta de este tipo de consultas.

3.7. CONSULTA

TIPO: CONSULTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
CERTIFICACIONES	4	18%
INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	2	9%
SOLICITUD DE INFORMACION	2	9%
INCONVENIENTE PLATAFORMA	2	9%
PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	5%
CERTIFICADO LABORAL	1	5%
RECIBOS DE PAGO	1	5%
GRADOS	1	5%
INSCRIPCIONES	1	5%
HORARIOS	1	5%
PROYECTOS	1	5%
AJUSTES CORREO INSTITUCIONAL	1	5%
REINTEGRO	1	5%
CALIFICACIONES	1	5%
CORREOS INSTITUCIONALES	1	5%
INGRESO A LA INSTITUCION	1	5%
TOTAL GENERAL	22	100%

Tabla 13. Consultas

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron 22 consultas, relacionadas principalmente

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT:
890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 26 de 44

con certificaciones, procesos de admisión, solicitudes de información y soporte tecnológico.

La distribución de los casos evidencia una demanda informativa diversa; sin embargo, existe una concentración importante en un grupo reducido de categorías, lo que permite identificar áreas donde la institución puede fortalecer sus mecanismos de información y atención al usuario.

Análisis de Tendencias

Certificaciones: principal motivo de consulta

Con 4 casos (18%), las certificaciones constituyen la categoría de mayor demanda.

Este comportamiento puede estar asociado a:

- ✓ Solicitudes de certificados académicos.
- ✓ Requerimientos para trámites laborales.
- ✓ Procesos de continuidad académica.
- ✓ Actualización de documentación personal.

La recurrencia de estas consultas evidencia la necesidad de optimizar la disponibilidad y acceso a este tipo de documentos.

Necesidad de fortalecer la información institucional

Las categorías:

Solicitud de información (2 casos).

Información general de admisiones (2 casos).

Representan conjuntamente 18% de las consultas.

Este resultado sugiere que algunos usuarios continúan requiriendo orientación sobre procedimientos institucionales, requisitos y servicios, lo que puede indicar oportunidades para fortalecer la divulgación de información a través de medios digitales y canales de autoservicio.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 27 de 44

Incidencias tecnológicas

Los inconvenientes de plataforma (2 casos) representan otro de los temas más consultados.

Adicionalmente, se identifican consultas relacionadas con:

Ajustes de correo institucional (1 caso).

Correos institucionales (1 caso).

En conjunto, los temas tecnológicos representan aproximadamente el 18% de las consultas, reflejando la importancia de mantener plataformas estables y canales de soporte efectivos.

Recomendaciones

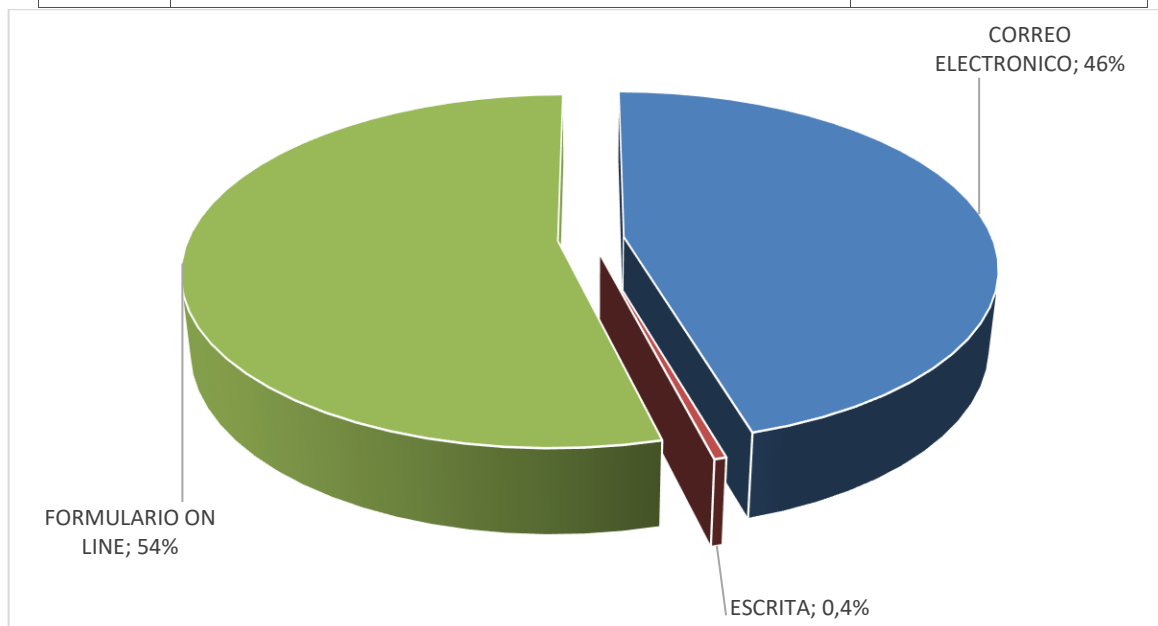
- ✓ Fortalecer la difusión de información sobre certificaciones, admisiones y procesos académicos.
- ✓ Actualizar permanentemente las preguntas frecuentes en los canales institucionales.
- ✓ Realizar seguimiento a las consultas relacionadas con soporte tecnológico.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACIÓN

TIPO DE PETICION / MEDIO DE USABILIDAD	CORREO ELECTRONICO	ESCRITA	FORMULARIO ON LINE	TOTAL GENERAL
SUGERENCIA			1	1
RECLAMO	7		25	32
QUEJA			2	2
PETICION DE INFORMACION	6		24	30
FELICITACION			1	1
DERECHO DE PETICION	87	1	43	131
DENUNCIA	1			1
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	1		3	4
CONSULTA			22	22
TOTAL GENERAL	102	1	121	224
PORCENTAJE	46%	0%	54%	

Tabla 14. Resumen tipo de Radicación

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 28 de 44



Gráfica 4. Solicitudes tipo de Radicación

Según lo reflejado en el cuadro y la gráfica anterior, para el primer trimestre 2026 el medio más utilizado fue el formulario online con un porcentaje del 54%, el cual se encuentra disponible para usuarios externos en la página institucional [www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención al ciudadano](http://www.ucundinamarca.edu.co/servicio/atención%20al%20ciudadano), y para usuarios internos en la plataforma institucional (estudiantes, docentes y funcionarios). Dentro de este canal se identificó solicitudes como derecho de petición, inscripción de materias, certificaciones, información general admisiones, procesos académicos, reintegro, solicitud de información, certificado laboral, recibos de pago, inconveniente plataforma, solicitud de documentos, ajustes correo institucional, programas socioeconómicos, horarios, contratación, proceso de selección, opción de grado, aplazamiento, verificaciones académicas, calificaciones, entre otros.

Seguido tenemos las solicitudes realizadas por el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co el cual presenta un porcentaje de usabilidad del 46%, al ser uno de los canales habilitados para que la comunidad universitaria y la ciudadanía en general puedan presentar sus PQRSFD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) ante nuestra Institución.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT: 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 29 de 44

Las solicitudes más recurrentes a través de este medio corresponden a derechos de petición, reclamos y peticiones de información. Entre los temas más destacados se identificaron: grados, solicitud de información, procesos académicos, certificaciones, verificaciones académicas, acoso laboral y información general admisiones, entre otros.

Por otra parte, se encuentra otro de los canales denominada medio escrito con un porcentaje de usabilidad del 0.4%, el cual es usado en la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones que en algunas veces genera un aumento significativo en la usabilidad de este medio, ya que los formatos encontrados de 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 un tema de infraestructura universitaria que se dio como tipo de derecho de petición.

5. REPORTE DE PQRSyD DIRECCIONADA

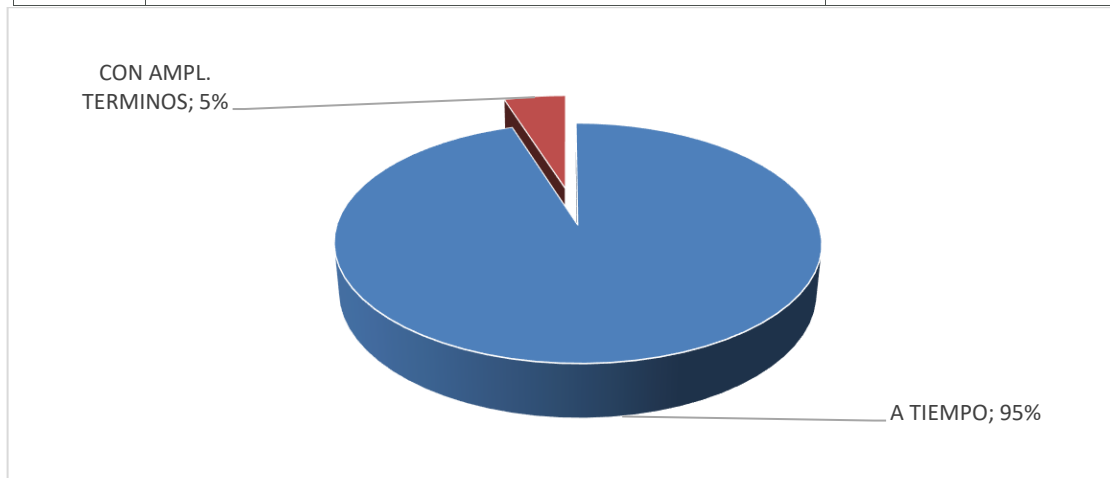
 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2026 Fecha Final: 31-03-2026 					
TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	126	56%	5	2%	131
FELICITACION	1	0%	0	0%	1
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	25	11%	5	2%	30
SUGERENCIAS	1	0%	0	0%	1
DENUNCIAS	0	0%	1	0%	1
RECLAMO	32	14%	0	0%	32
QUEJAS	2	1%	0	0%	2
CONSULTA	22	10%	0	0%	22
CONSULTA TRATAMIENTO DE DATOS	4	2%	0	0%	4
TOTAL	213	95%	11	5%	224

15. Resumen PQRSyD a tiempo y con ampliación de términos

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: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 30 de 44



Gráfica 5. PQRSFYD 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.

Durante el primer trimestre de 2026, el 95% 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 213 solicitudes que fueron resueltas oportunamente por los funcionarios competentes.

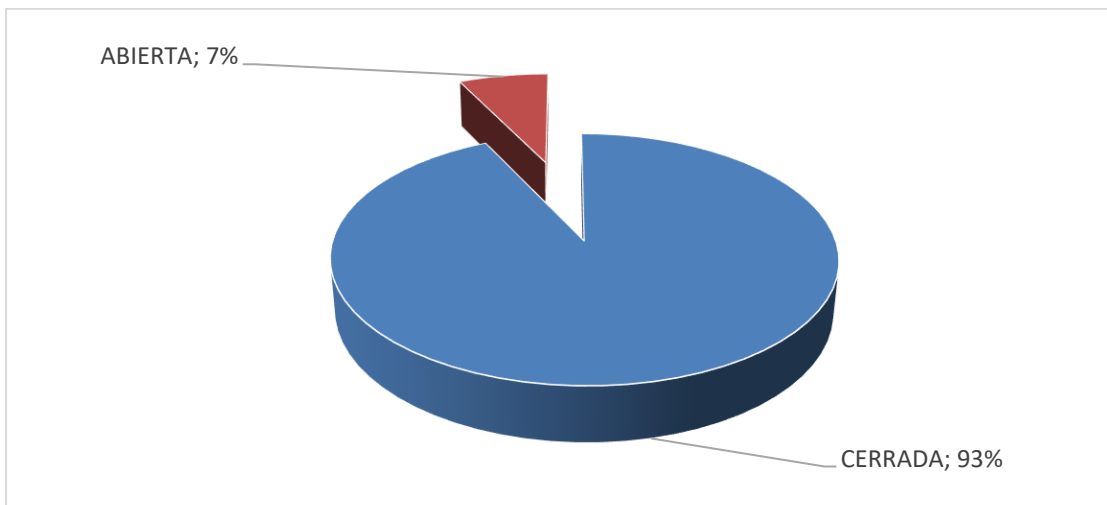
El 5% restante requirió ampliación de los plazos de respuesta debido a la complejidad de los requerimientos. En estos casos, fue necesario realizar la búsqueda manual de documentos físicos de carácter histórico y articular información con otras áreas para construir respuestas unificadas y de fondo. La 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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 31 de 44

6. REPORTE PQRSFyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LAS PQRSFyD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ABIERTA	16	7%
CERRADA	208	93%
TOTAL	224	100%

16. Resumen Abiertas y cerradas



Gráfica 6. PQRSFyD Abiertas y Cerradas

A la fecha de corte de 31 de marzo de 2026, se dio trámite y respuesta al 93% del total de las diferentes peticiones, reclamos, quejas y felicitaciones recibidos en la Universidad del Cundinamarca, encontrándose abiertas a esa fecha el 7% de las peticiones.

Por consiguiente, el 93% 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 7% 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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 32 de 44

ciudadano, informando que el plazo adicional no supera el término máximo establecido inicialmente.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES 	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2026 Fecha Final: 31-03-2026	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN DIALOGANDO CON EL MUNDO	1
GESTIÓN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22
GESTIÓN CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	16
GESTIÓN INTERACCIÓN UNIVERSITARIA	6
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	100
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	35
GESTIÓN SISTEMAS INTEGRADOS	3
GESTIÓN AUTOEVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN	10
GESTIÓN JURÍDICA	9
GESTIÓN DOCUMENTAL	78
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	242
GESTIÓN CONTROL INTERNO	22
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	5
GESTIÓN FORMACIÓN Y APRENDIZAJE	573
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	15
GESTIÓN DE LA CONCILIACIÓN - EFR	2
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	239
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	174
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	151
GESTIÓN FINANCIERA	164

17. 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.

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: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 33 de 44

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 primer trimestre 2026 se generaron 1867 notificaciones de las cuales los procesos que recibió mayor porcentaje de alertas son: Gestión Formación y Aprendizaje 31%, Gestión de bienes y servicios 13%, y Gestión del admisiones y registro 13%.

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 de la conciliación - EFR 0,1%, Gestión dialogando con el mundo 0,1% y gestión sistemas integrados 0,2% el cual corresponde a un promedio de 1 días máximo que se demoraron en dar respuesta.

8. REPORTE DE CALIFICACION

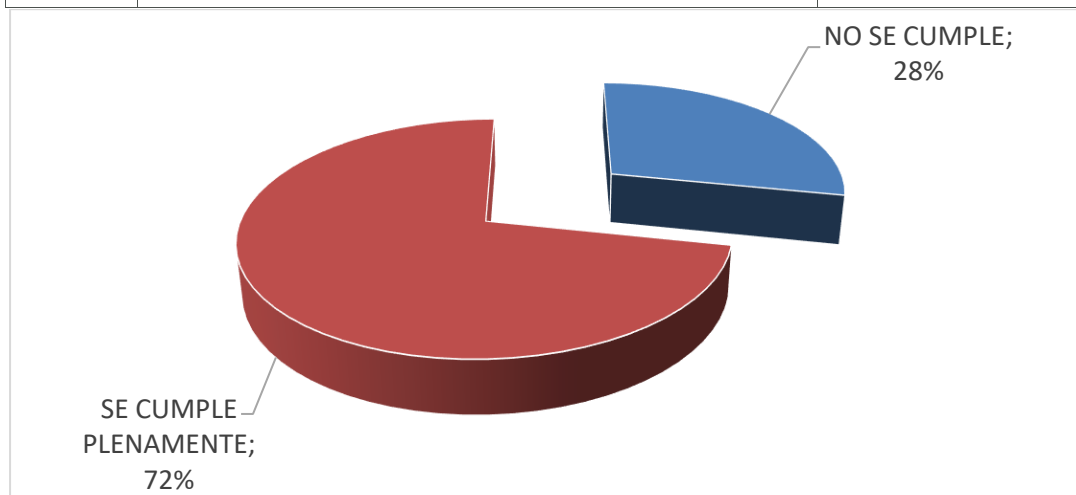
 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2025 Fecha Final: 30-06-2025 		
CALIFICACIÓN	PARTICIPACION	PORCENTAJE
SE CUMPLE PLENAMENTE	35	80%
NO SE CUMPLE	9	20%
Total general	44	100%

18. Resumen Calificación

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: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 34 de 44



Gráfica 7. PQRSFyD Calificación

Durante el período evaluado se recibieron 44 calificaciones de satisfacción sobre los trámites gestionados por la Oficina de Atención al Ciudadano. Del total de encuestas, el 80% (35 usuarios) manifestó que la atención y respuesta a sus solicitudes se cumplió plenamente, mientras que el 20% (9 usuarios) indicó que sus expectativas no fueron satisfechas.

Estos resultados evidencian una percepción favorable del servicio prestado; sin embargo, se identifican oportunidades de mejora relacionadas con la oportunidad, claridad y completitud de las respuestas, aspectos sobre los cuales se implementarán acciones de fortalecimiento orientadas al mejoramiento continuo de la atención al ciudadano.

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/atencionalcidudano, para evaluar el grado de satisfacción teniendo en cuenta la metodología SERVQUAL que plantean 5 dimensiones o atributos por los cuales se indaga algunos aspectos que están relacionados al proceso de Servicio de Atención al Ciudadano, los cuales son: confiabilidad; Capacidad de respuesta;

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT:
 890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 35 de 44

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 enero al 31 de marzo del 2026, 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.

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

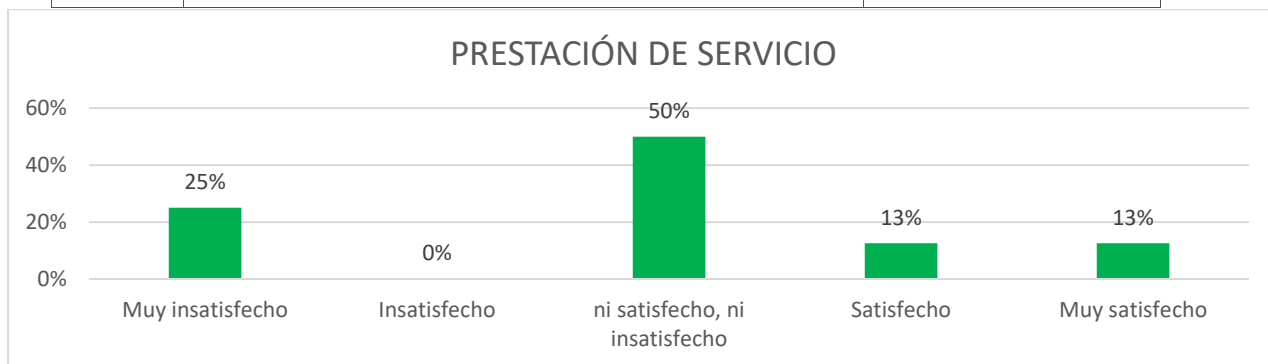
GRUPO ÉTNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ninguno	15	94%
Población negra o afrocolombiana	0	0%
Comunidades indígenas	0	0%
Comunidad Palenquera	0	0%
Comunidad raizal	0	0%
Comunidad ROM o Gitana	1	6%
No contestaron	0	0%
Total general	16	100%

19. 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?:

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 36 de 44



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.

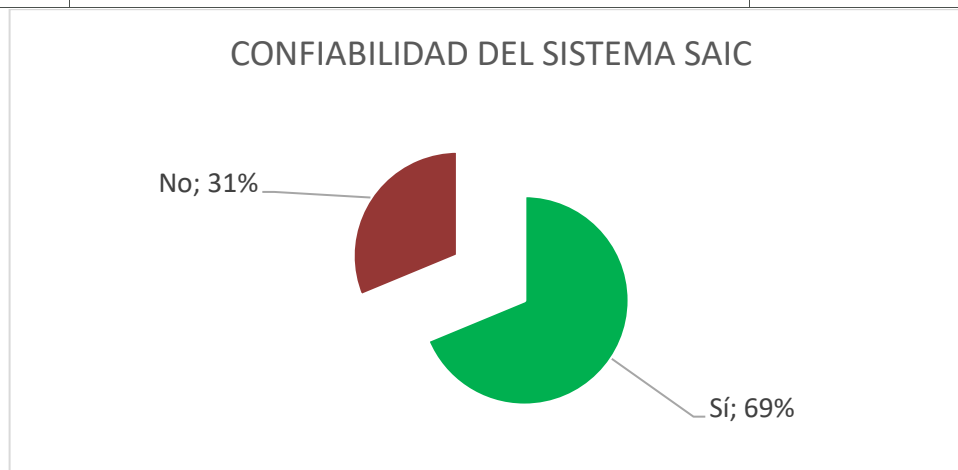
Asimismo, se identifica un 25% de usuarios muy insatisfechos, lo cual representa una alerta importante sobre aspectos del servicio que requieren mejora, especialmente en la oportunidad, la claridad de la información y la calidad del trato.

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 agenti 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)?

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 37 de 44



Gráfica 9. Confiabilidad del Sistema SAIC

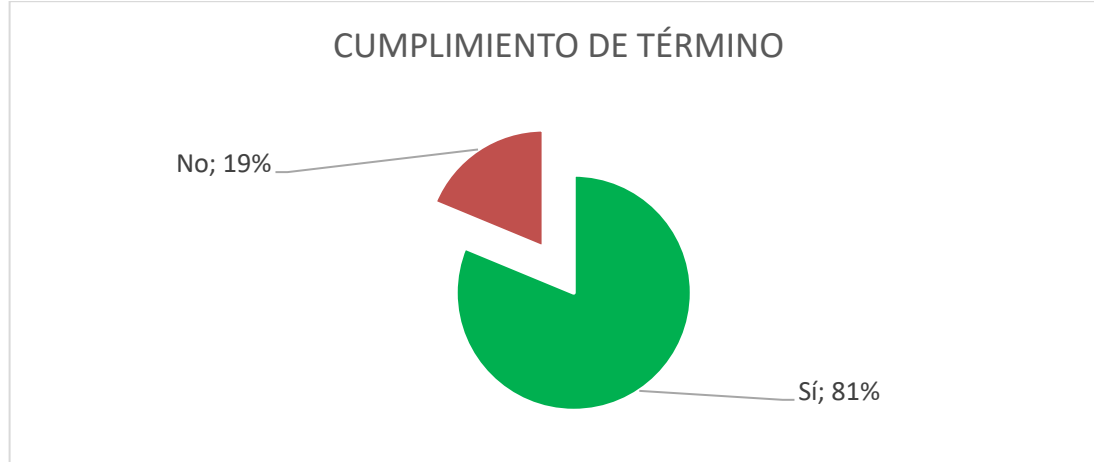
La gráfica sobre la confiabilidad del sistema SAIC en el envío de respuestas por correo electrónico evidencia que el 69% de los ciudadanos sí recibió la notificación y respuesta de su trámite, lo que refleja un nivel mayoritario de cumplimiento en la comunicación institucional a través de este canal.

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 está 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).

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 38 de 44



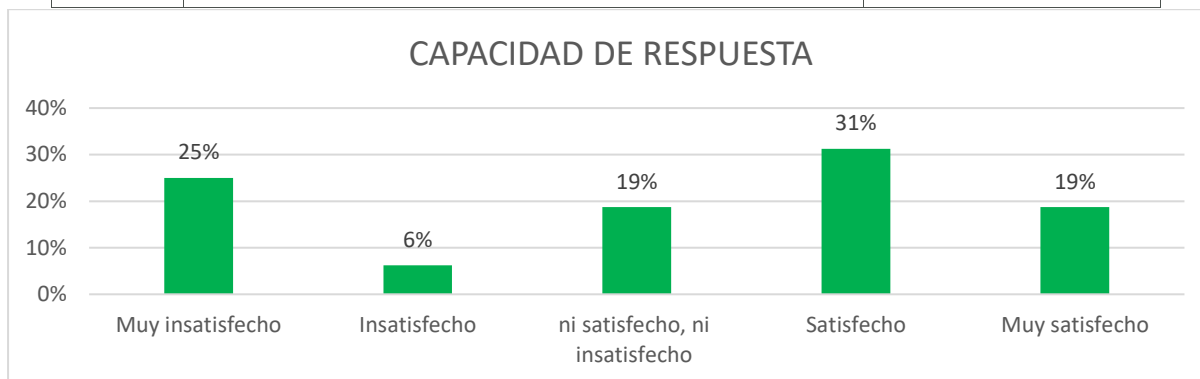
Gráfica 10. Cumplimiento de términos

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 39 de 44



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.

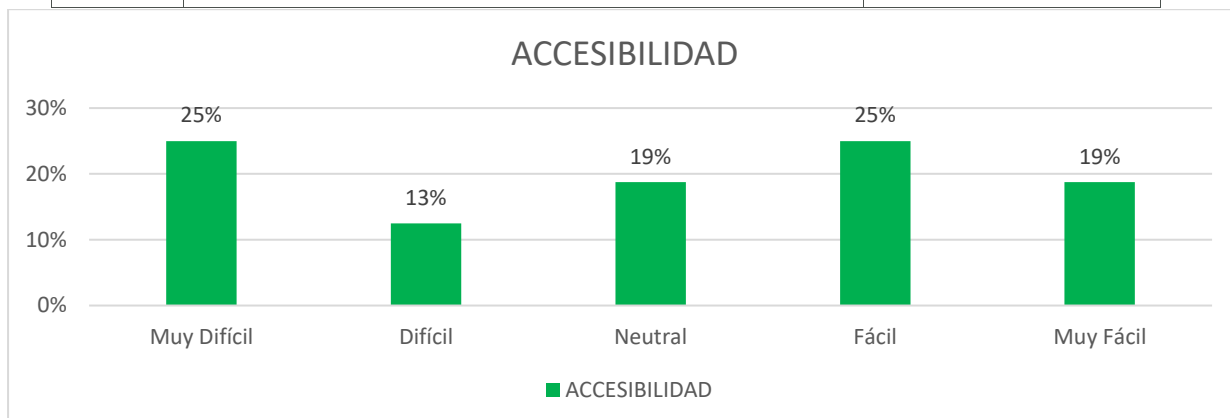
Los resultados muestran que el 50% de los usuarios califica de forma positiva la respuesta recibida (31% satisfecho y 19% muy satisfecho), evidenciando una percepción favorable en la calidad de la atención.

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)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 40 de 44



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.

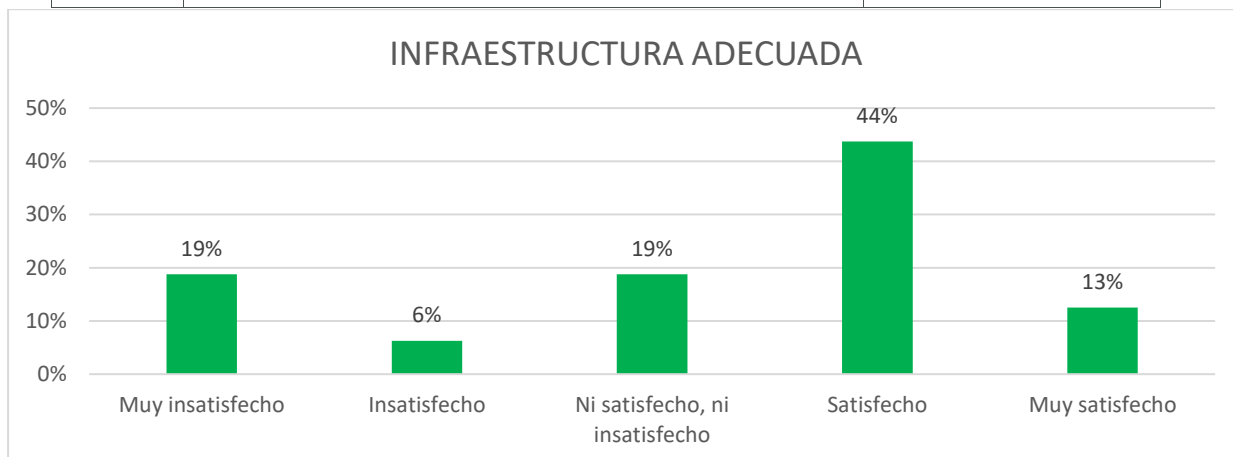
Sin embargo, un 38% percibe dificultades en el proceso, lo cual constituye una alerta sobre barreras en el acceso al servicio, mientras que un 19% mantiene una percepción neutral.

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)

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 41 de 44



Gráfica 13. Infraestructura adecuada

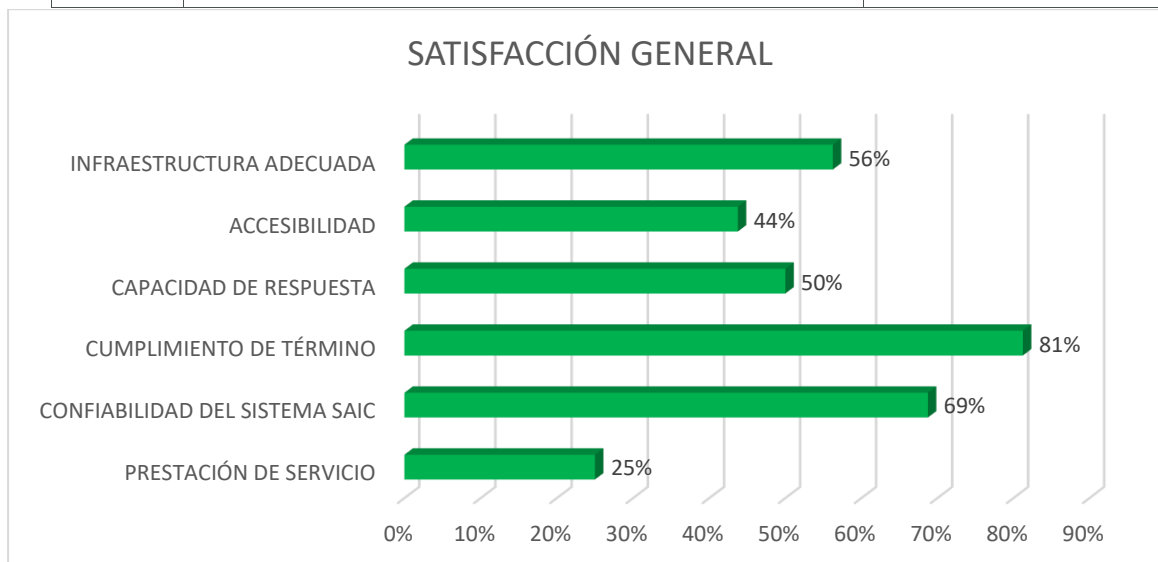
Los resultados indican que el 57% de los usuarios tiene una percepción favorable sobre la infraestructura (44% satisfecho y 13% muy satisfecho), lo que evidencia que, en general, las condiciones físicas y tecnológicas son adecuadas para la prestación del servicio.

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.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 42 de 44



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 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: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 43 de 44

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro del periodo del 1 de enero al 31 de marzo del 2026, se recibió un total de 224 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 primer trimestre del presente año, se puede evidenciar que el número de PQRSFyD disminuyo con respecto al primer trimestre del año 2025, lo cual se dio en un porcentaje del 31%, esta disminución se ve reflejado en las peticiones de información, felicitaciones, sugerencias y denuncias.

En cuanto a los medios utilizados por la ciudadanía para este trimestre se identificó una usabilidad en los medios digitales del 100% como el correo electrónico con un porcentaje del 46%, y el formulario online con un porcentaje del 54%.

Que para este trimestre se realizaron 1867 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 31%.

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 95% de las solicitudes; respecto al porcentaje restante, los funcionarios solicitaron ampliación del plazo para emitir una respuesta de fondo.

Dentro del análisis se identificó que el mayor número de solicitudes fueron realizadas en el mes de febrero con un porcentaje del 41% en donde se destaca los derechos de petición, reclamos y petición de informacion.

En cuanto a los resultados de la encuesta de satisfacción interna del proceso de servicio de atención al ciudadano a nivel general presenta una resultado moderada con el servicio de Atención al Ciudadano, con variaciones entre los diferentes componentes evaluados.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co NIT:
890.680.062-2

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 11
	INFORME	VIGENCIA: 2026-05-19
		PAGINA: 44 de 44

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 de 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