



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ

17

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

INFORME DE SEGUIMIENTO
REPORTE INFORMACION LEY 1474 DE 2011

SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2017

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ

TABLA DE CONTENIDO

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	4
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	4
ESTRATÉGIAS ANTITRÁMITES	15
POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ

INTRODUCCION

En atención a la Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción) en su artículo 74 señala: La Universidad de Cundinamarca atendiendo a las directrices contempladas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, señala “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, Relativo al “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, adopta estas directrices como herramienta para fortalecer la administración del riesgo, mediante mecanismos que propendan a evitar o prevenir actos de corrupción que lesionen la Institución, lo mismo que para generar acciones anti trámites que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar procedimientos, en aras de fortalecer los procesos misionales y administrativos.

También busca diseñar y desarrollar una Política de Rendición de Cuentas participativa e interactiva con la comunidad universitaria, para generar estrategias en la gestión del servicio al ciudadano.



SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN

La Universidad de Cundinamarca estableció el mapa de riesgos de corrupción el cual cuenta con 29 riesgos, distribuidos en 12 procesos.

El Proceso de verificación, seguimiento y control de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción a corte a 30 de agosto, lo realiza el Proceso de Control Interno, teniendo como insumo la matriz enviada por el Proceso de Planeación Institucional y en la cual se evidencian los siguientes productos:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
1	Admisiones y registro	Recibir dadivas para la modificación de la información contenida en la plataforma institucional (notas) y/o de las certificaciones de los estudiantes favoreciendo a particulares, debido a actuaciones de falta de ética de los funcionarios	Procesos disciplinarios. Pérdida de la buena imagen institucional	Se elaboró el Acta 01, donde los Gestores del Proceso se comprometeron a través de su firma, aplicar el Reglamento Estudiantil y el Acuerdo 001, por el cual se establece el proceso de Selección y Admisión	Juan Manuel Cruz Banoy. Jefe de Admisiones y Registro	Acta de Compromiso elaborada por el numero de seguimientos en el nivel de cumplimiento



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
2	Admisiones y registro	Admisión de estudiantes sin los requisitos requeridos.	Hallazgos en auditorias por entes de control Incumplimiento o a los principios de igualdad y transparencia	Se elaboró el Acta 01, donde los Gestores del Proceso se comprometeron a través de su firma, aplicar el Reglamento Estudiantil y el Acuerdo 001, por el cual se establece el proceso de Selección y Admisión	Juan Manuel Cruz Banoy. Jefe de Admisiones y Registro	Acta de Compromiso elaborada por el numero de seguimientos en el nivel de cumplimiento
3	Archivo y correspondencia	Dstrucción o Sustracción de documentos e información confidencial o impedir ubicación de documentos.	Perdida de documentos			
4	Archivo y correspondencia	La digitalización de los documentos	Deterioro de los documentos			
5	Dirección de Control Interno	No cumplir el programa de auditorias	No garantizar el cumplimiento de los objetivos de gestión de la universidad	La oficina de Control Interno, publico el cronograma de auditorias de la vigencia 2017 en la página oficial de la Universidad, se están realizando las auditorias correspondientes al 31 de marzo de 2017	Dir. CONTROL INTERNO Ing. Cesar Mauricio Moreno	Cronograma http://www.unicundi.edu.co/documentos/varios/PROGRAMA_AUDITORIA_INTERNA_CALIDAD_2017.pdf



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
6	Dirección de Control Interno	No reportar informes antes de control	Presentar informes fuera de rangos de tiempo y con datos no soportados	Se hace entrega de informes a SIA Contraloría Cuatrimestral, semestral y Anual. SIA OBSERVA Mensual.	Dir. CONTROL INTERNO Ing. Cesar Mauricio Moreno	Informes presentados
7	Dirección de sistemas y tecnología	Acceso no autorizado a datos y equipos, por parte de personal interno y externo (hacking),	Perdida de información. Fuga de información clasificada. Disposición de la información para fines no pertinentes	Política aprobada, formalizada y divulgada mediante la Resolución 088 del 17 de mayo de 2017	Dirección de Sistemas y Tecnología	Resolución 088 de 2017 Acto Administrativo Resolución 088 de 2017 publicado en el link <Normatividad> del portal institucional www.ucundinamarca.edu.co
8	Dirección de sistemas y tecnología	Realizar u omitir las actualizaciones a los sistemas de información y a los módulos de la plataforma institucional, fuera de las necesidades que se manifiestan por las dependencias para el correcto desarrollo de las actividades y procedimientos.	Reprocesos	N/A	N/A	N/A
9	Dirección Financiera	Información contable con vacíos o incompleta (registro mal digitados, reservas sin causación no eliminadas) lo que genera información financiera poco confiable	Hallazgos en auditorias por entes de control	Verificación y conciliación de la información sustento de la presentación y pago de impuestos Nacionales y Territoriales	Fany Otálora Jefe de Contabilidad	70%



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
10	Dirección Financiera	No legalización de recursos son los soportes requeridos	Incumplimiento de la normatividad institucional Hallazgos en auditorias por entes de control	Conciliación entre la información suministrada por las áreas responsables de la misma y la información contenida en el sistema contable		70%
11	Dirección Financiera	No constituir reservas presupuestales de apropiación y/o cuentas por pagar dentro de los términos establecidos por el Estatuto Presupuestal.	Sanción disciplinaria por la no aplicación de la normatividad Hallazgos por parte de entes de control	*Inducción y reinducción al puesto de trabajo a los funcionarios explicando funciones, actividades, normatividad vigente interna y externa, incluyendo legalización de anticipos, fondos renovables y cajas menores	Fany Otálora Jefe de Contabilidad	80%
12	Dirección jurídica	Emitir conceptos y/o dictámenes contrarios a la ley, favoreciendo un interés particular por un error directo o indirecto en la valoración jurídica de un caso concreto, lo que llevaría a sanciones penales, disciplinarias o fiscales	Responsabilidad disciplinaria, fiscal y penal Materialización del riesgo de corrupción			



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
13	Dirección Jurídica	Utilizar acciones que incidan en la dilatación de procesos, con el fin de obtener el vencimiento de términos o la prescripción de los mismos.	<p>Perdida de legitimidad y credibilidad</p> <p>Vulneración al principio de prevalencia del interés general y de celeridad</p> <p>Investigaciones por entes de control</p>	<p>* Realizar y socializar oportunamente el cronograma de cierre fiscal, formato AFIR008.</p> <p>* Informar mediante circular a cada una de las áreas ejecutoras.</p> <p>* Relación de cuentas por pagar AFIR027</p> <p>* Consolidación de cuentas de acuerdo al procedimiento establecido AFIP17</p>	Oficina de presupuesto - Tesorero General - Dirección Financiera	80%
14	Oficina de atención al ciudadano, quejas y reclamos	Cohecho: Soborno para omitir una petición, queja, reclamo, denuncia, buscando un beneficio particular o de un tercero, debido al incumplimiento de lo establecido en el manual, políticas y procedimientos de atención al ciudadano	No respuesta o solución a requerimiento del ciudadano solicitante	Se da cumplimiento y socializa a toda la institución la Resolución Rectoral 160 de 2014, se implemento la política de Calidad de manejo de peticiones quejas y reclamos.	Oficina Peticiones, Quejas y Reclamos	SOCIALIZACIONES Y PUBLICACION DE POLITICA DE EPQ



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
15	Oficina de atención al ciudadano peticiones, quejas y reclamos	Desconocimiento de los procedimientos de la gestión de PQR por los funcionarios y ciudadanos	Respuesta inoportuna o inexistente a los requerimientos de los ciudadanos	Se da cumplimiento y socializa a toda la institución la Resolución Rectoral 160 de 2014, se implementó la política de Calidad de manejo de peticiones quejas y reclamos.	Oficina Peticiones, Quejas y Reclamos	SOCIALIZACIONES Y PUBLICACION DE POLITICA DE EPQ
16	Oficina de Compras	Celebración indebida de contratos sin el cumplimiento de los requisitos legales en el manual de contratación	Imputaciones disciplinarias, fiscales, penales y sancionatorias Incumplimiento al principio de igualdad y transparencia	Se solicito orientación a la Dirección Jurídica respecto a normatividad imperativa vigente y a la estricta aplicación de la Resolución 206 "Manual de Contratación Institucional"	Jefe Oficina de Compras	ADOr001
17	Oficina de Compras	Utilización indebida de información acerca de convocatorias o procesos contractuales al interior buscando favorecer a particulares con recursos públicos debido a la falta de transparencia en el proceso, lo que ocasionaría perder el carácter público de las convocatorias y la igualdad en la participación	Imputaciones disciplinarias, fiscales, penales y sancionatorias Incumplimiento al principio de igualdad y transparencia	Se solicito a la Dirección de Talento Humano jornadas de sensibilización con el personal adscrito al Área de Compras, para formación ética y moral en el manejo de información confidencial	Director de Bienes y Servicios	ADOr001



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
18	Oficina de Compras	Falta de estudios previos	Detrimiento patrimonial, afectación en el desarrollo de los procesos contractuales, falta de control y reprocesos de contratación.	1) Generar un documento que indique el paso a paso de manera clara sobre el diligenciamiento del formato ABSF001, Solicitud de adquisición de bienes, servicios u obras para las diferentes modalidades de contratación. 2) Solicitud de evaluación Jurídica, técnica, financiera y económica. 3) Disposiciones aplicables al procedimiento contractual, expedición de garantías y supervisión e interventora en procesos contractuales.	Jefe Oficina de Compras	ABSI006, ABSP01, Circular 013 de 2016
19	Oficina de Compras	Cambio de condiciones de los procesos contractuales	Incumplimiento de los principios de selección objetiva, transparencia, igualdad, eficiencia y economía, materialización de los riesgos de corrupción	Se soporta dentro del acervo documental de los procesos contractuales los soportes de las aprobaciones por parte de las áreas competentes	Jefe Oficina de Compras	ABSP01, F-CTC-258 de 2016, F-CTCV-269 de 2016



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
			en la contratación.	como lo establece el procedimiento ABSP01, a las observaciones hechas por los oferentes para la realización de adendas.		
20	Oficina de Comunicaciones	Bloquear y/o vulneración de los canales de comunicación digital	Desinformación y bloqueo del flujo comunicativo a través de esos medios.	Periódicamente se está cambiando las claves de las redes sociales. Se contrataron personas exclusivamente para que actualicen redes sociales..	JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	Manual de Comunicaciones con el capítulo del uso de redes sociales y acta con evidencia del cambio de las claves y en la Web Institucional.
21	Oficina de Comunicaciones	No definición de canales de comunicación	Las publicaciones no tengan el efecto deseado o impacto en la comunidad	Si hay definición de medios y canales de comunicación	JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	La web permite medir el impacto a través de los usuarios que visualizan las notas publicadas. Manual de Comunicaciones que contiene los medios y canales de comunicación.
22	Oficina de Comunicaciones	No contar con un manual de imagen de la Universidad de Cundinamarca	Emitir información sin criterios unificados de imagen institucional	Se presentó a la Oficina de Calidad el documento con el manual de imagen. A cierre de abril está en revisión	JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES	Documento Manual de Comunicaciones que incluya el capítulo Imagen Institucional



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
23	Talento Humano	Suministrar información acerca de convocatorias internas para el acceso a cargos públicos favoreciendo a terceras personas debido a interés personales, ocasionando falta de transparencia, desigualdad y daño de la imagen	Imputaciones disciplinarias, fiscales, penales y sancionatorias Incumplimiento al principio de igualdad y transparencia	N/A	Dirección de Talento Humano	N/A
24	Talento Humano	Celebración indebida de contratos: Contratar a docentes y administrativos sin que cumplan los requisitos de contratación buscando un beneficio particular con recursos públicos	Imputación de cargos en procesos penales, disciplinarios y/o fiscales Incumplimiento al principio de igualdad y transparencia	A partir del IPA-2018 los consejos de facultad revisaran la viabilidad de la documentación para casos especiales.	Dirección de Talento Humano	Acta pendiente de aprobación
25	Talento Humano	Prevaricato: Asignar puntos, categorías en el escalafón favoreciendo a docentes o a un tercero debido a comportamiento anti ético y/o falta de controles apropiados, lo que generaría que profesores devenguen un mayor o menor salario del que en realidad le corresponde por méritos académicos	Detrimiento patrimonial, Imputación de cargos en procesos penales, disciplinarios y/o fiscales	Se cuenta con una categorización y escalafón de docentes asignando los puntos correspondientes a sus méritos académicos para la asignación del salario.	Dirección de Talento Humano	Acuerdo 024 del 2007, 018 de 2015 y el decreto nacional 1279.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
26	Talento Humano	Prevaricato: Validar información como títulos académicos, experiencia y producción academia que resulte falsa dado que no existen controles suficientes para determinar la validez de los documentos aportados lo que generaría detrimento patrimonial, sanciones disciplinarias beneficios indebidos y descredito	Imputación de cargos en procesos penales, disciplinarios y/o fiscales	Se realiza verificación telefónica de títulos y soportes de hojas de vida	Dirección de Talento Humano	Lista de verificación
27	Unidad Apoyo académico	detrimento patrimonial: Adquisición de bienes innecesarios debido a la realización de compras sin justificación	Detrimento patrimonial	No se ha realizado debido a que la coordinación de los horarios no ha permitido ejecutar la reunión. Queda pendiente la reprogramación de las mismas.	William Parra Forero - Luisa Fernanda Rodríguez	



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Identificación del riesgo				SEGUNDO CORTE 2017		
N°	Procesos / Objeto	Riesgo	Consecuencias	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
28	Unidad Apoyo académico	Peculado: utilización de espacios y materiales de la universidad para beneficio personal o favorecimiento a terceros por falta de control lo que conlleva a detrimentos patrimonial	Detrimiento patrimonial y perdida de bienes	Se realizo la "Socialización Riesgos de la Unidad de Apoyo Académico del plan anticorrupción 2017" a los funcionarios adscritos al proceso de Apoyo Académico en las siguientes fechas: 1. 02/05/2017: Sede Fusagasugá (primer grupo) 2. 11/05/2017: Sede Fusagasugá (segundo grupo) 3. 12/05/2017: Extensión Soacha 4. 19/05/2017: Extensión Chía	David Enrique Chavarro Aranzales	Registro de asistencia ACAR015
29	Dirección de Planeación Institucional	Falta de una incentivar la cultura de buen gobierno y transparencia	Falta de una cultura de autocontrol, transparencia y buenas practicas	N/A	N/A	N/A



Dentro del seguimiento se evidencia el conocimiento del Plan Anticorrupción, el compromiso de cada uno de los procesos con su equipo de trabajo y las acciones conjuntas para mitigar dichos riesgos.

De los doce procesos a los cuales se les hizo la respectiva visita, participaron activamente en evidenciar y soportar cada uno de los riesgos los cuales les corresponde.

Las evidencias que soportan el avance del plan anticorrupción se encuentran en archivos magnéticos que reposan en la Oficina de Control Interno.

ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

El Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) es una herramienta que ofrece información a través de Internet sobre los trámites exigibles a los ciudadanos en Colombia y facilita la gestión ante las entidades.

Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Acciones racionalización	Responsable	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones
Aplazamiento del semestre	Inscrito	Actualmente se diligencia un formato y se lleva a aprobación del Consejo de Facultad correspondiente.	Diseñar un aplicativo donde el estudiante haga su solicitud y la respuesta sea de manera electrónica.	Formularios diligenciados en línea	Sistemas y Tecnología, Direcciones de Programa y Decanaturas	40	Se efectuó una solicitud de desarrollo informático a la oficina de Desarrollo de Software con el ánimo de atenderlo en línea. ASlr002 de fecha 2017/10/12. No obstante el consejo de facultad de los diferentes programas debe aprobar la actualización del trámite.
Reingreso a un programa académico	Inscrito	Se diligencia un formulario que se radica al programa correspondiente.	Diseñar un aplicativo donde el estudiante haga su solicitud de manera electrónica.	Eliminación del trámite	Sistemas y Tecnología, Direcciones de Programa	40	Se efectuó una solicitud de desarrollo informático a la oficina de Desarrollo de Software con el ánimo de atenderlo en línea. ASlr002 de fecha 2017/10/12. No obstante el consejo de facultad de los diferentes programas debe aprobar la actualización del trámite.



Nombre	Estado	Situación actual	Mejora a implementar	Acciones racionalización	Responsable	Valor ejecutado (%)	Observaciones/Recomendaciones
Transferencia de estudiantes de pregrado	Inscrito	Se diligencia un formato que se remite a los Consejos de Facultad respectivos.	Diseñar un aplicativo que permita al estudiante realizar los trámites de manera electrónica.	Formularios diligenciados en línea	Sistemas y Tecnología, Direcciones de Programa y Decanaturas	40	Se efectuó una solicitud de desarrollo informático a la oficina de Desarrollo de Software con el ánimo de atenderlo en línea. ASlr002 de fecha 2017/10/12. No obstante el consejo de facultad de los diferentes programas debe aprobar la actualización del trámite.
Grado de pregrado y posgrado	Inscrito	El estudiante debe recoger firmas en cada una de las dependencias para constatar que se encuentra a paz y salvo, de manera que pueda proceder a su graduación.	Diseñar un aplicativo que integre la información de cada una de las dependencias, generando así un paz y salvo electrónico.	Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano	Sistemas y Tecnología, Admisiones y Registro	60	Por parte de la Oficina de Desarrollo Informático a petición de la Oficina de Tesorería se efectuó una solicitud con el ánimo de poder generar un centro informático de novedades de las diferentes dependencias involucradas en la generación del Paz y Salvo general para un estudiante a grado, ejercicio que está en desarrollo y pronto a ser aplicado. Adicionalmente, para los Grados se han efectuado varias actualizaciones en procura del perfeccionamiento del servicio en línea de este procedimiento,

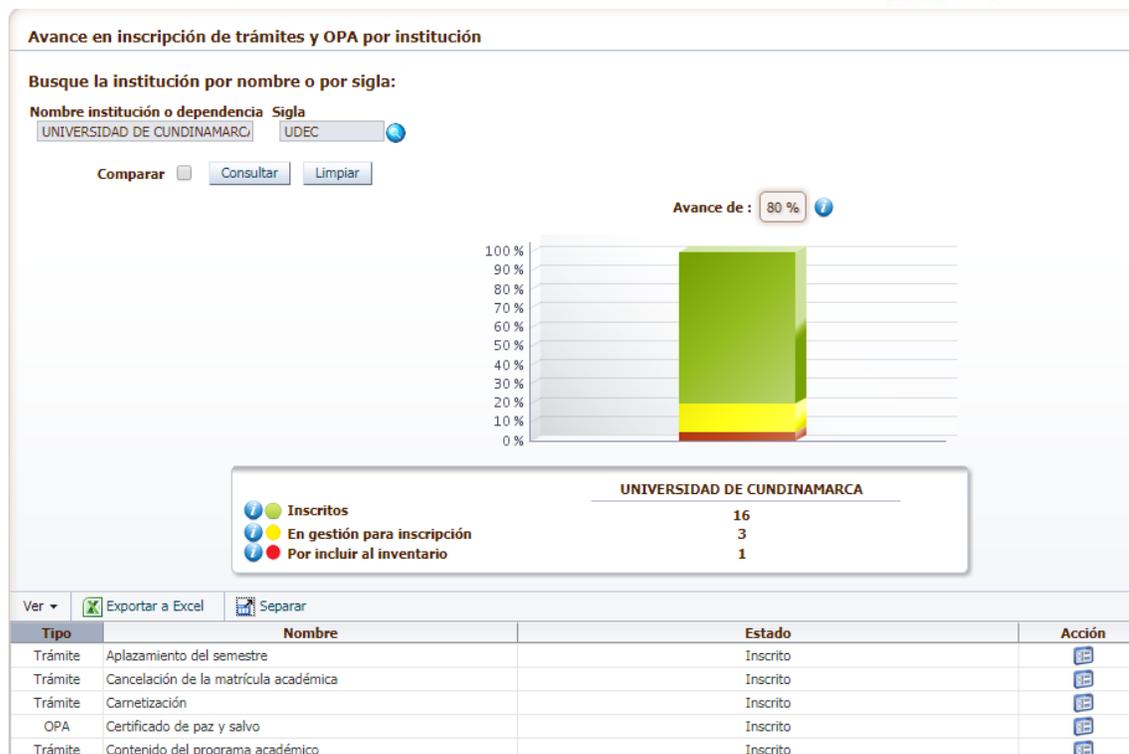
En el Link: www.suit.gov.co, se encuentra inscrita la Universidad de Cundinamarca con el fin de facilitar la vida a la ciudadanía a través de la implementación de la política de racionalización de trámites y el fortalecimiento del principio de transparencia del servicio público con un avance del 15% con respecto al primer corte de fecha 30 de abril del 2017, para un cumplimiento de la Universidad de Cundinamarca del 80%.



UDEC
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 - FUSAGASUGÁ

A hoy la Universidad de Cundinamarca cuenta con 16 trámites inscritos en el sistema único de inscripción de trámites, teniendo tres trámites en gestión para inscripción y uno pendiente de incluir al inventario. Así las cosas el avance para la institución en la primera fase es del 80%. Cabe aclarar que los trámites que están en proceso pendiente de inscripción no se han podido culminar por falta de soporte o fundamento legal para su ejecución por parte de la institución.

En el tema de racionalización se está solicitando soporte técnico ante el Departamento Administrativo de la Función Pública para iniciar el proceso de trámites a racionalizar y el desarrollo de las acciones para el cumplimiento de las mismas.



Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554
 Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
 NIT: 890.680.062-2



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ

Trámite	Cursos intersemestrales	Sin gestión	
Trámite	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Inscrito	
OPA	Fraccionamiento de matrícula	En creación	
Trámite	Grado de pregrado y posgrado	Inscrito	
Trámite	Inscripción aspirantes a programas de posgrados	Inscrito	
Trámite	Inscripción aspirantes a programas de pregrados	Inscrito	
Trámite	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	Inscrito	
Trámite	Matrícula a cursos de idiomas	En evaluación institución	
Trámite	Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	Inscrito	
Trámite	Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	Inscrito	
Trámite	Movilidad académica	Sin gestión	
Trámite	Registro de asignaturas	Inscrito	
Trámite	Reingreso a un programa académico	Inscrito	

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso Responsable: Proceso de Gestión Peticiones; Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

Con el fin de garantizar la participación de la comunidad académica y de la ciudadanía en general, la Universidad de Cundinamarca cuenta con la oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades, su correspondiente información la puede acceder mediante el link: <http://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/saic-sistema-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano> donde se tienen dispuestos diferentes mecanismos para realizar sus peticiones ante la institución.

También se cuenta con la línea de atención telefónica 018000976000.

Se cuenta con un Chat interactivo en donde se atienden de manera eficaz y eficiente los diferentes requerimientos de la comunidad.

En la sede principal, seccionales y extensiones se cuenta con oficinas personalizadas de PQRS donde se atienden las inquietudes verbales de la comunidad Académica y demás partes interesadas, dando cumplimiento al Decreto 1166 de 2016, de igual manera se tiene dispuesta la oficina de correspondencia para realizar sus requerimientos de manera escrita.

A través de la página Web www.unicundinamarca.edu.co link de peticiones, quejas, reclamos se diligencia el formulario on line.

Se cuenta con correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ

En la sede principal, Seccionales y Extensiones de la Universidad de Cundinamarca se encuentra instalados Buzones de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicidades.

Fortalezas:

El proceso de PQRSYF cuenta con el chat interactivo al cual se accede en la página principal de la Universidad, y busca dar oportuna respuesta a muchas inquietudes planteadas por la comunidad.

La oficina de PQRSYF está implementando la ISO 10002:2004 (**GESTIÓN DE LA CALIDAD SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES**) la cual permitirá a la Universidad estar a la vanguardia en atención al ciudadano.

Mediante las diferentes socializaciones de la oficina EPQyF, con el apoyo del proceso de TTHH, han fortalecido mediante las diferentes capacitaciones en el fortalecimiento de las competencias y habilidades para la atención a los ciudadanos por parte de los servidores públicos.

Debilidades:

Falta de espacio físico y buena ubicación en las seccionales y extensiones para atender las sugerencias de la comunidad universitaria y demás partes interesadas.

La falta de compromiso institucional, de algunos funcionarios al momento de atender a los ciudadanos, por los diferentes medios de atención como lo son personalizada y/o telefónica.

JONNY RINCÓN LÓPEZ

Asesor Interno
Control Interno

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2