



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

17

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

INFORME DE SEGUIMIENTO  
REPORTE INFORMACION LEY 1474 DE 2011

PRIMER TRIMESTRE DE 2017

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2017



**UDECA**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

## TABLA DE CONTENIDO

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION .....	4
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION .....	4
ESTRATÉGIAS ANTITRÁMITES .....	14
RENDICION DE CUENTAS .....	15
POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO .....	17



**UDEEC**  
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 tramites 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 abril, 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			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
1	Admisiones y registro	Recibir dadas 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. Perdida de la buena imagen institucional	<b>28 DE ABRIL DE 2017</b> Se Aplica cien por ciento el acuerdo 010 del 12 de Julio de 2006 que hace referencia al Reglamento Estudiantil. Capitulo VIII: De los Certificados y Constancias de Estudios. Art. 50, Art. 51 y Art. 52. Se aplica cien por ciento el Reglamento Estudiantil en el Art. 44 que hace Referencia a la Revisión de Calificaciones. El docente debe pasar la solicitud a través de un Oficio con Visto Bueno del director o coordinador del Programa a la Oficina de Admisiones y Registro	Convocar a Reunión con el fin de recordar los procedimientos de Admisiones



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
2	Admisiones y registro	Admisión de estudiantes sin los requisitos requeridos.	Hallazgos en auditorias por entes de control Incumplimiento a los principios de igualdad y transparencia	<b>28 DE ABRIL DE 2017</b> Se aplica cien por ciento el Reglamento Estudiantil en el Capítulo I De la Inscripción y la Admisión en los Artículos 1, 2, 3 y 4.  Se Exige el acuerdo 01 de 2007. Criterios de selección, el cual se aplica cien por ciento.	Convocar a Reunión con el fin de recordar los procedimientos de Admisiones
3	Archivo y correspondencia	Destrucción o Sustracción de documentos e información confidencial o impedir ubicación de documentos.	Perdida de documentos	INCLUSION EN PRESUPUESTO	seguimiento al presupuesto en digitalización
4	Archivo y correspondencia	La digitalización de los documentos	Deterioro de los documentos	CONTINUAR DIGITALIZACIÓN	seguimiento a los documentos digitalizados
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 está realizando las auditorias correspondientes al 31 de marzo de 2017	Cronograma <a href="http://www.unicundi.edu.co/documentos/variados/PROGRAMA_AUDITORIA INTERNA_CALI DAD_2017.pdf">http://www.unicundi.edu.co/documentos/variados/PROGRAMA_AUDITORIA INTERNA_CALI DAD_2017.pdf</a>
6	Dirección de Control Interno	No reportar informes a entes 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.	Informes presentados
7	Dirección de sistemas y tecnología	Acceso no autorizado a datos y equipos, por parte de personal interno y externo	Perdida de información. Fuga de información clasificada. Disposición de	Aprobación de la Política Global y objetivos del Sistema de Seguridad de la Información por el Comité del SAC	Política y objetivos del SIGC aprobados por el Comité SAC



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
		(hacking),	la información para fines no pertinentes		
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	No hay acciones a seguir	Certificación del Director de Sistemas y Tecnología de la Universidad de Cundinamarca
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 auditorías por entes de control	<p>* <b>10/02/2017</b> Verificación de la información en los Informes de Impuestos que son presentados ante la DIAN.</p> <p>* <b>28/02/2017</b> Verificación permanente de la información ingresada al Sistema validando la buena afectación contable, por medio de conciliaciones de cuenta</p>	
10	Dirección Financiera	No legalización de recursos son los soportes requeridos	Incumplimiento de la normatividad institucional Hallazgos en auditorías por entes de control	<p>*<b>17/01/2017</b> Inducción al puesto de trabajo de los nuevos funcionarios explicando funciones, actividades, normatividad vigente interna y externa para legalización de Anticipos.</p> <p>* <b>14/02/2017</b> Capacitación permanente a Funcionarios encargados de la Administración de Fondos Renovables y Cajas Menores en el tema de</p>	



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
				normatividad vigente para la legalización de la ejecución de Recursos.	
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	* Realizar y socializar oportunamente el cronograma de cierre fiscal, formato AFir008. * Informar mediante circular a cada una de las áreas ejecutoras, Emitida Circular No. 015 de 2016. * Relación de cuentas por pagar AFir027 *Consolidación de cuentas de acuerdo al procedimiento establecido AFIP17	
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	Reunión con el personal de la dirección jurídica, para tratar los temas de políticas internas de la UDEC, términos para entregar los documentos, lineamiento para proyección de conceptos y análisis de casos por parte de los abogados.	*Número de conceptos emitidos *Disposiciones legales a tener en cuenta *Estudio de casos *Análisis de consecuencias legales
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.	Perdida de legitimidad y credibilidad  Vulneración al principio de prevalencia del interés general y de celeridad  Investigaciones por entes de control	Revisión de procesos	*Revisión última actuación *Estudio de términos *Asistencia a audiencias *Diligencias futuras *Estado del proceso



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
14	Oficina de atención al ciudadano peticiones, 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 implementó la política de Calidad de manejo de peticiones quejas y reclamos.	socializaciones y publicación de política de EPQ
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.	socializaciones y publicación de política 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 solicitó orientación a la Dirección Jurídica respecto a normatividad imperativa vigente y a la estricta aplicación de la Resolución 206 "Manual de Contratación Institucional"	ADOr001



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
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 solicitó 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	ADOr001
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 interventoría en procesos contractuales.	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	Se soporta dentro del acervo documental de los procesos contractuales los soportes de las aprobaciones por parte de las áreas competentes como lo establece el procedimiento ABSP01, a las observaciones hechas por los oferentes para la realización de adendas.	ABSP01, F-CTC-258 de 2016, F-CTCV-269 de 2016



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
			de los riesgos de corrupción en la contratación.		
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.	Cada mes se está cambiando las claves de las redes sociales Se contrató una personas exclusivamente para que actualice redes sociales.	Manual de Comunicaciones con el capítulo del uso de redes sociales y acta con evidencia del cambio de las claves.
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	La web permite medir el impacto a través de los usuarios que visualizan las notas publicadas
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	Documento Manual de Comunicaciones que incluya el capítulo Imagen Institucional



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	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	Referente a la disponibilidad de vacantes de personal Académico de la Universidad de Cundinamarca, se cuenta con el banco de Talento Académico y para el personal Administrativo, se realizan convocatorias públicas.	Convocatoria y registro de banco de talento
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	Se realiza la verificación y estudio de las diferentes hojas de vida, con los respectivos check list y el formato de valoración de categoría de acuerdo con los procedimientos manejados por Talento Humano	Check list, acta de posesión con requisitos, formato de verificación
25	Talento Humano	Prevaricato: Asignar puntos, categorías en el escalafón favoreciendo a docentes o a un tercero debido a comportamiento antiético y/o falta de controles apropiados, lo	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.	Acuerdo 024 del 2007, 018 de 2015 y el decreto nacional 1279.



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
		que generaría que profesores devenguen un mayor o menos salario del que en realidad le corresponde por méritos académicos			
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	Lista de verificación
27	Unidad Apoyo académico	detrimento patrimonial: Adquisición de bienes innecesarios debido a la realización de compras sin	Detrimento patrimonial	Se realizó reunión con los funcionarios de la oficina de Apoyo Académico para mitigar los riesgos del mapa de Riesgos de corrupción de acuerdo al Acta N°03 de 2017 que contempla las actividades y fechas de cumplimiento.	Acta No. 03 de 2017



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión		
N°	Procesos / Objetivo	Riesgo	Consecuencias	Acciones	Indicador
		justificación			
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	Detrimento patrimonial y pérdida de bienes	Se realizó reunión con los funcionarios de la oficina de Apoyo Académico para mitigar los riesgos del mapa de Riesgos de corrupción de acuerdo al Acta N°03 de 2017 que contempla las actividades y fechas de cumplimiento.	Acta No. 03 de 2017
29	Dirección de Planeación con Institucional	Falta de una incentivar la cultura de buen gobierno y transparencia	Falta de una cultura de autocontrol, transparencia y buenas practicas	Socialización a la comunidad universitaria los planes estratégicos desarrollados por la Dirección de Planeación: Plan Estratégico, Plan de Desarrollo, Plan de Acción y Plan anticorrupción y atención al ciudadano.	Registro de asistencia

Dentro del seguimiento se evidencia el conocimiento del Plan Anticorrupción, aunque algunos de los procesos manifiestan no haber asistido a ninguna socialización.

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.



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

Se evidencia la participación de doce procesos en el Plan Anticorrupción 2017, tres procesos más con respecto al año 2016 permitiendo una participación más activa de los mismos, en pro de la mejora continua de la Universidad de Cundinamarca.

## ESTRATÉGIAS 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.

En el Link: [www.suit.gov.co](http://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 año 2016 para un de cumplimiento de la Universidad de Cundinamarca del 65%.



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



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA	
Inscritos	13
En gestión para inscripción	6
Por incluir al inventario	1

  

Tipo	Nombre	Estado	Acción
Trámite	Aplazamiento del semestre	Inscrito	
Trámite	Cancelación de la matrícula académica	Inscrito	
Trámite	Carnetización	Inscrito	
OPA	Certificado de paz y salvo	Inscrito	
Trámite	Contenido del programa académico	En revisión creación	
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	Sin gestión	
Trámite	Grado de pregrado y posgrado	Inscrito	
Trámite	Inscripción aspirantes a programas de posgrados	Inscrito	
Trámite	Inscripción aspirantes a programas de pregrados	Inscrito	

Total registros: 20

## RENDICION DE CUENTAS

### Proceso Responsable: Planeación Institucional

Para el proceso de rendición de cuentas se establecieron cuatro componentes de la siguiente manera:

**Informe de Gestión:** Es una herramienta de balance y presentación social de los resultados institucionales, allí se detallan las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos y sus procedimientos consolidando la información sobre los avances de cada uno de los programas, planes y proyectos desarrollados.

**Cuentas Claras:** Documento impreso en el cual se presentan los hechos más relevantes de la gestión institucional para la vigencia anterior.

**Boletín Estadístico:** en este boletín se encuentra información de tipo académico, administrativo de consulta ágil, veraz y eficaz la cual es tenida en cuenta para la toma de decisiones y que permite mantener informada a la comunidad en relación con aspectos de interés general relacionados con la Universidad de Cundinamarca.

**Socialización:** El proceso de rendición de cuentas es socializado por el Señor Rector frente a la Comunidad Universitaria y demás partes interesadas.



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

En el proceso de rendición de cuentas, la Universidad de Cundinamarca, comprometida con el fortalecimiento de la participación ciudadana para el mejoramiento de la gestión definió diferentes espacios de socialización e interacción.

Se convoca a audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2016 "**UCUNDINAMARCA S21 Abierta y Clara**", el día 03 de mayo de 2017 en el auditorio EMILIO SIERRA BAQUERO a las 09:00 am en la Sede Fusagasugá.

**Socialización:** El proceso de rendición de cuentas es socializado por el Señor Rector frente a la Comunidad Universitaria y demás partes interesadas.

El proceso de Planeación Institucional: dentro de su procedimiento EPIP09 RENDICION DE CUENTAS Y BALANCE SOCIAL, realiza las siguientes actividades:

- Elaboración de Cronograma de actividades para la rendición de cuentas claras.
- El funcionario encargado solicita al Gestor Responsable de Procesos y Directores Administrativos de Seccionales y Extensiones la Información, la recepción, la verifica y la presenta al director de planeación para su análisis.
- Consolida la información se proyecta la propuesta y se presenta al rector para su aprobación
- Se elabora el Informe de Rendición de Cuentas Claras.
- Publica y Socializa el informe Rendición de cuentas claras
- Los directivos de la universidad de Cundinamarca Socializan el informe de rendición de cuentas y responden las inquietudes de los asistentes.



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

- La oficina de control interno evalúa el desarrollo de la audiencia pública.
- Solicita Publicación de resultados de la Evaluación del informe de rendición de cuentas claras.

Las anteriores actividades programadas se cuentan con un porcentaje de cumplimiento del 100%.

Adicionalmente el Proceso de Planeación institucional realizó las siguientes Actividades:

## **POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

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 Felicitaciones, su correspondiente información la puede acceder mediante el link: <http://www.unicundi.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.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) link de peticiones, quejas, reclamos se diligencia el formulario on line.



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ

Se cuenta con correo electrónico [quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co](mailto:quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co).

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

#### **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 RINCON LÓPEZ**  
Asesor Interno