



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-Fusagasugá

17

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

INFORME DE SEGUIMIENTO
REPORTE INFORMACION LEY 1474 DE 2011

TERCER TRIMESTRE DE 2016

OFICINA DE CONTROL INTERNO

2016

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

TABLA DE CONTENIDO

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION	4
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.....	4
ESTRATÉGIAS ANTITRÁMITES	12
RENDICION DE CUENTAS	13
POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO	14



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 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.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-Fusagasugá

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION

La Universidad de Cundinamarca estableció el mapa de riesgos de corrupción el cual cuenta con 29 riesgos, distribuidos en 9 procesos.

El Proceso de verificación, seguimiento y control de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción a corte a 31 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 CORRUPCION

N°	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión			
	Procesos / Objetivo	Riesgo	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
1	Dirección de Planeación Institucional	Centralización de la información	1° semestre 2015	Formulación colectiva del Plan de Desarrollo 2016-2019	Director de Planeación Institucional	Mesas de trabajo realizadas la formulación de planes estratégicos
				Construcción Pan de desarrollo y Plan estratégico		
				Actualizar el procedimiento y reingeniería al aplicativo Banco de Proyecto		Solicitud de procesos actualizados
						solicitud de reingeniería aplicativo
3	Dirección de Planeación Institucional	Interés de un grupos particulares para obtener mayores recursos dentro de la aprobación del presupuesto		cronograma para la estimación, elaboración y aprobación del presupuesto 2017	Director de Planeación Institucional	Cronograma emitido y socializado.

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

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
N°	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión			
	Procesos / Objetivo	Riesgo	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
				Circular 008 de 2016 distribución del presupuesto		Circular publicada
4	Dirección de Planeación Institucional	No informar de manera oportuna y eficiente la gestión institucional		Emitir y socializar cronograma de acuerdo a la normatividad.	Director de Planeación Institucional	Cronograma emitido y socializado.
5	Dirección Financiera – Oficina de Presupuesto	No legalización de recursos son los soportes requeridos	31/08/2016	El área de Contabilidad viene realizando reuniones periódicas tratando temas tales como; Requisitos de la factura de acuerdo a los artículos 615, 616 y 617 del E.T, Revisión de cuenta fiscal, requisitos de pago de acuerdo al manual de contratación, pago de seguridad social como plan de acción para mitigar el riesgo en total son 8 capacitaciones que se están llevando a cabo una por mes.	Jefe de Contabilidad y Personal de Apoyo	100%
6	Dirección Financiera – Oficina de Presupuesto	Incumplimiento en los términos, para presentación de reportes, informes a entes de control y vigilancia.	42613	- Enviar circular recordando la entrega oportuna y veraz de la información enviada por la sede y seccionales para su revisión. - En cumplimiento de la normatividad, plazos y requisitos establecidos por los diferentes entes de control, se realizaron los reportes de Información Contable al Sistema Consolidado de Hacienda e Información Pública (SCHIP), el Boletín de Deudores Morosos del Estado BDME al Sistema Consolidado de Hacienda e Información Financiera Pública (SCHIP), la Rendición de la cuenta anual - por medio del Sistema Integrado de Auditoría a la Contraloría de Cundinamarca – SIA, la rendición de la cuenta mensual de Deuda Pública por medio del Sistema Integrado de Auditoría a la Contraloría de Cundinamarca – SIA, la rendición de la cuenta mensual de Deuda Pública al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Para un total de 52 informes presentados hasta la fecha.	Jefe de presupuesto, Jefe de Contabilidad y Personal de Apoyo	100%
			42613	Realizar verificación de la información enviada con la información del aplicativo y continuar con la preparación de la información con anterioridad a la fecha de rendición.	Jefe de presupuesto	100%
7	Dirección Financiera – Oficina de Presupuesto	No constituir reservas presupuestales de apropiación y/o cuentas por pagar dentro de los términos establecidos por el Estatuto Presupuestal.	23 noviembre de 2015	Cronograma de cierre de vigencia fiscal 2015	Vicerrectoría Administrativa y Financiera - Dirección de Planeación Institucional- Dirección Financiera	100%



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-Fusagasugá

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
N°	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión			
	Procesos / Objetivo	Riesgo	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
			23 noviembre de 2015	Envío de Circular No. 003 de 2015, Radicación de reservas Presupuestales	Director Financiero	100%
			31 diciembre de 2015	Relación de cuentas por pagar AFIR027	Director Financiero - Jefe de Contabilidad - Tesorero General	100%
8	BIENES y Servicios – Oficina de compras	Iniciar procesos contractuales sin los estudios previos o de factibilidad, correspondientes según sea el caso del bien a contratar.	Junio 14 de 2016	Circular conjunta 013 de 2016	Director de Bienes y Servicios	Circular publicada
9	BIENES y Servicios – Oficina de compras	Dar trámite a un proceso de contratación de un bien o servicio, con características que propicien beneficios a un particular específico	Vigencia 2016	Actas de comité de contratación	Director de Bienes y Servicios	Actas de Comité de Contratación con registro de asistencia
10	BIENES y Servicios – Oficina de compras	Cambiar las condiciones establecidas, afectos de favores a un particular por medio de adendas a los pliegos de condiciones, durante el proceso de contratación,	27 de noviembre de 2012	Página web Institucional	Director de Bienes y Servicios	Las de carácter público se publican a través de la página web institucional
11	BIENES y Servicios – Oficina de compras	Obviar la verificación de requerimientos exigidos para el proceso contractual, con el fin de beneficiar a terceros	29 de octubre de 2015	ABSF057 Lista de chequeo contratos y ordenes contractuales	Director de Bienes y Servicios	Acervo documental de orden contractual o contrato
12	BIENES y Servicios – Oficina de compras	Designar supervisores sin experiencia y conocimientos pertinentes al caso	Marzo de 2016	Desde la Dirección de Bienes y Servicios se emite circular N° 001 con relación a los alcances y deberes de supervisores e interventores en procesos contractuales, adicionalmente en la página web de la Universidad de Cundinamarca en el siguiente link: http://www.unicundi.edu.co/documents/contratacion/manuales/manual-de-contratacion.pdf , se comparte la información contenida en el acuerdo N° 012 "Manual de contratación" y resalta el Capítulo V "SUPERVISORES E INTERVENTORES" Artículos 32, 33 y 34 en el primer trimestre de 2016 se diseña y comparte video tutorial con el mismo contenido, que instruye a quien se delega como Supervisor de sus alcances y deberes	Director de Bienes y Servicios	OVA publicado en la página web de la UdeC, link de contratación, supervisores e Interventores.

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

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
N°	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión			
	Procesos / Objetivo	Riesgo	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
13	Dirección de Sistema y Tecnología	Acceso no autorizado a datos y equipos, por parte de personal interno y externo (hacking), con el fin de ser utilizado para beneficios personales.	31 de agosto 2016	Aplicar políticas que ayuden a prevenir el acceso fraudulento a los sistemas de información.	Dirección de Sistemas y Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> > Retiro de roles de usuarios de acuerdo al tiempo de vinculación laboral. Se realiza verificación manual anual. > Renovación periódica del certificado de transmisión de datos digitales que transita por el servicio Symantec Class 3 EV SSL CA - G3 (Factura EBOG-00145946). > Respuestas a los requerimientos con categoría usuarios y roles en el aplicativo Mesa de Ayuda (Help Desk) indicando el contenido del numeral 9.2 del Manual de seguridad de la información (ASIM003) para el conocimiento de los usuarios. > Asignación de usuarios de dominio informando de manera verbal en el puesto de trabajo a cada funcionario sobre la responsabilidad y los privilegios que disponen sobre los equipos.
14	Dirección de Sistema 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	31 de agosto 2016	1. Recopilar la necesidades de actualización	Dirección de Sistemas y Tecnología	1. Nro. De necesidades recopiladas = 28

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

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
N°	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión			
	Procesos / Objetivo	Riesgo	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
		desarrollo de las actividades y procedimientos.				
			31 de agosto 2016	2. Establecer las actualizaciones realizables (Viabes) y necesarias para el buen funcionamiento de los sistemas de información y módulos de la plataforma	Dirección de Sistemas y Tecnología	2. Nro. De solicitudes solucionadas/ Nro. De solicitudes contratadas(contrato Interinstitucional Udec - Unipamplona) = $13/25=0,52$
15	Oficina de Archivo y Correspondiente	Incumplimiento de la normatividad de Archivo.	31/08/2016	A través del Proceso de Gestión Documental se está llevando a cabo la Ley General de Archivos y normas complementarias.	Gestores del Proceso de Gestión Documental	Producción de documentos 96%, Recepción y envío de correspondencia 90%, Organización y Almacenamiento de los documentos en los Archivos de Gestión 96%, Recepción y Almacenamiento de los documentos en el Archivo Central 77%, Recepción y Almacenamiento de los documentos en el Archivo Histórico, Disposición Final de los documentos 27% y Consulta y Préstamo de los documentos 98%.
16	Oficina de Archivo y Correspondiente	No se realiza el archivo de documentos de acuerdo a la Ley General de Archivos.	31/08/2016	Se está radicando por el Software documental de correspondencia y se tienen implementados los registros de entrega de correspondencia. Se creó por Resolución la Ventanilla única de correspondencia	Funcionarios Responsable de Correspondencia	90%.

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



UDECC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-Fusagasugá

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
N°	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión			
	Procesos / Objetivo	Riesgo	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
17	Oficina de Archivo y Correspondiente	Se desconoce el manejo de las tablas de retención documental o se manejan de forma inadecuada.	31/08/2016	Por medio del inventario único documental se lleva el control de los documentos que se producen en los archivos de gestión.	Funcionarios Responsable del Archivo de Gestión y Un funcionario del Archivo Central	96%
18	Oficina de Archivo y Correspondiente	No se realiza la digitalización de los documentos, en especial el archivo muerto, ni se aplica la ley de 0 papel.	31/08/2016	Se está dando respuesta a los usuarios internos a través del correo electrónico institucional y con los respectivos soportes. Por Manual de Gestión Documental se disminuyó el tamaño de la letra de Arial 12 a Arial 11. Se imprimen algunos documentos a doble cara, siempre incoando no afecte el contenido del documento.	Funcionarios de los Archivos de Gestión.	50%
19	Oficina de Comunicaciones	Realizar fuera de tiempo las actualizaciones a la página web, las cuales permiten hacer transparente el proceso de publicación de información.		NO PRESENTO	NO PRESENTO	NO PRESENTO
20	Oficina de Comunicaciones	Falta de veracidad en la información institucional y sectorial sin validaciones de información previas, por parte del jefe de edición.		NO PRESENTO	NO PRESENTO	NO PRESENTO
21	Oficina de Admisiones y registro	No cumplir o desconocer el proceso de admisiones.	15/09/2016	para el procedimiento de admisión los aspirantes cumplen con todos los requisitos exigidos y la selección se da por puntajes en orden descendente	las Direcciones de programa quienes envían a la oficina de admisiones el resultado final de la selección	100%
22	Oficina de Admisiones y registro	Admisión de estudiantes sin los requisitos requeridos.	15/09/2016	a todos los aspirantes se les exige el cumplimiento de los requisitos que están establecidos por reglamento estudiantil porque sin ellos no se pueden seleccionar	Oficina de admisiones valida las hojas de vida de los aspirantes una vez admitidos	73%

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

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
N°	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión			
	Procesos / Objetivo	Riesgo	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
23	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.	14/09/2016	Los abogados encargados de la representación judicial de la institución de manera quincenal presentan un informe del estado actual de los procesos asignados con el fin de hacer seguimiento por parte de la dirección jurídica y de esta manera evitar el vencimiento de términos.	DIRECTOR JURIDICO	INFORME PRESENTADO POR LOS ABOGADOS
24	Dirección Jurídica	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación, en los conceptos que emiten.	14/09/2016	Los abogados contratados por ops, tienen la responsabilidad de estar actualizados, no obstante la directora jurídica quien es capacitada permanentemente por la institución una vez recibe la capacitación socializa con su equipo de trabajo el conocimiento transmitido. no obstante lo anterior y teniendo en cuenta el cambio de administración el director jurídico no ha sido capacitado en el último año.	DIRECTOR JURIDICO	FORMATO ASISTENCIA SOCIALIZACION
25	Dirección Jurídica	Exceder las facultades e incurrir en hechos de corrupción contempladas en la ley, tales como. Cohecho (soborno), concusión (cobro por trámites), tráfico de influencias (amiguismo), entre otros.	14/09/2016	Los abogados contratados por ops, tienen la responsabilidad de estar actualizados, no obstante la directora jurídica quien es capacitada permanentemente por la institución una vez recibe la capacitación socializa con su equipo de trabajo el conocimiento transmitido. no obstante lo anterior y teniendo en cuenta el cambio de administración el director jurídico no ha sido capacitado en el último año.	DIRECTOR JURIDICO	FORMATO ASISTENCIA SOCIALIZACION
26	Dirección Jurídica	Fallos adversos que lesionan la universidad	14/09/16	los abogados encargados de la representación judicial de la institución de manera mensual presentan un informe del estado actual de los procesos asignados con el fin de hacer seguimiento por parte de la dirección jurídica y de esta manera evitar el vencimiento de términos y la participación activa en cada una de las etapas del proceso judicial y administrativo	DIRECTOR JURIDICO	INFORME PRESENTADO POR LOS ABOGADOS
27	Dirección de Control Interno	No se tramitan las denuncias con celeridad, sin justa justificación y sin emitir una pronta conclusión.	31/08/2016	La oficina de PQRS es la encargada de recepcionar las diferentes peticiones y reclamaciones, al igual que direccionarlos a los diferentes procesos y funcionarios responsables de los requerimientos. La Oficina de Control Interno se encarga de hacer el seguimiento a petición de la oficina de PQRS	Oficina de PQRS (SEGUIMIENTO OF. 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



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-Fusagasugá

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
N°	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión			
	Procesos / Objetivo	Riesgo	Fecha	Acciones	Responsable	Indicador
28	Dirección de Control Interno	Entregar extemporáneamente de información a entes de control y externos.	31/08/2016	La oficina de Control Interno mediante cronograma expide sus informes de acuerdo a las fechas estipuladas por los entes de control interno como externo, publicado en la página Institucional se puede consultar en link: http://www.unicundi.edu.co/index.php/debe-saber	Director de Control Interno y Equipo de Trabajo Representante Legal	Numero de reportes fuera de plazos
29	Dirección de Control Interno	No se realizan las auditorías en los tiempos establecidos.	31/08/2016	La Oficina de Control Interno realiza las auditorías correspondientes a las programadas en el Cronograma de actividades Control Interno 2016 EPIr001 Vs 3 con un cumplimiento a la fecha del 51% de avance.	Director de Control Interno y Equipo de Trabajo	Numero de Auditorías Efectuadas en la Vigencia

Dentro del seguimiento se evidencia que más del 50% de los procesos no conoce el Plan Anticorrupción, se recomienda a la Oficina de Planeación realizar la respectiva socialización con todos los procesos.

De los nueve procesos a los cuales se les hizo la respectiva visita, el Proceso de Comunicaciones no presenta acciones, que mitiguen el riesgo de corrupción, debido al desconocimiento de la matriz y cambio del líder del proceso.

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

Se evidencia que no todos los procesos están incluidos en la matriz, teniendo en cuenta que cada uno de ellos maneja diferentes actividades que por más mínima que sea siempre habrá un riesgo.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-Fusagasugá

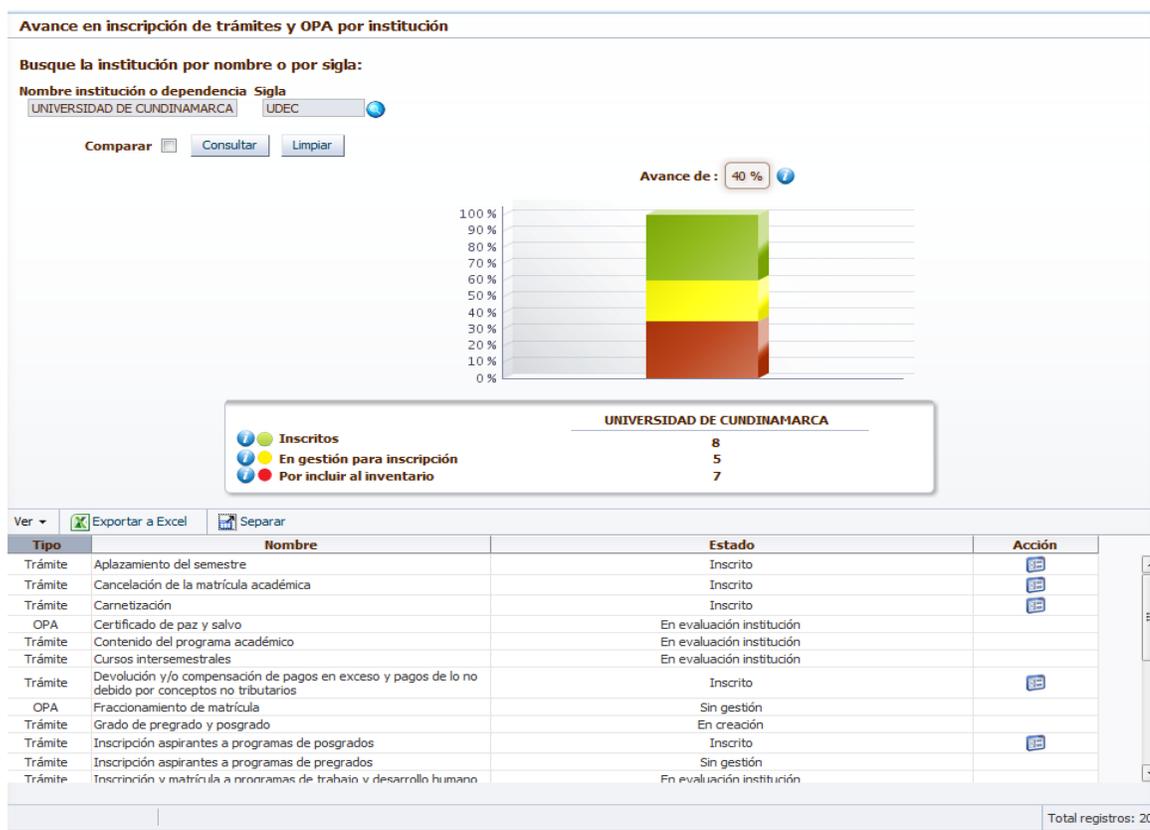
Observación:

Se evidencio dentro del seguimiento realizado que la matriz versión 1 y 2 presenta inconsistencias en cuanto al número de procesos y riesgos, por lo que es necesario hacer la trazabilidad.

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, 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.



Fuente: Plataforma Suit.gov.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

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.

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



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-Fusagasugá

- 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.
- 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:

Realización de conversatorios con la Comunidad Académica.
Realización de Foros Regionales de Gestión
Realización de Mesas de Información de las OMIS Oportunidades de Mejora Institucional.

POLITICA DE ATENCION 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 al cual se accede mediante el link: www.unicundi.edu.co:84443/aplicaciones/sau/ijnicio_seguro.jsp donde se evalúa la gestión del trámite de PQRS por parte del ciudadano.

También se cuenta con la línea de atención telefónica 018000976000.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-Fusagasugá

En la sede principal se cuenta con la oficina personalizada de PQRS donde se atienden las inquietudes de la comunidad Académica y demás partes interesadas.

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

Se cuenta con correo electrónico 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.

Debilidades:

Falta de espacio físico o una herramienta tecnológica en las seccionales y extensiones para atender las sugerencias de la comunidad universitaria y demás partes interesadas.

JONNY RINCON LÓPEZ

Asesor 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

ALBENIZ RUIZ ORTIZ

Secretaria Auxiliar

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