



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
FUSAGASUGÀ

17

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

INFORME DE SEGUIMIENTO
REPORTE INFORMACIÓN LEY 1474 DE 2011

CUARTO 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
FUSAGASUGÀ

TABLA DE CONTENIDO

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION	4
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.....	4
ESTRATÉGIAS ANTITRÁMITES	11
RENDICION DE CUENTAS	12
POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO	14



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
FUSAGASUGÀ

INTRODUCCIÓN

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 9 procesos.

El Proceso de verificación, seguimiento y control de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción a corte a 31 de diciembre de 2016, 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

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA					
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
N a	Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión	
	Procesos Objetivo	Causas	Riesgo	Responsable	Indicador
1	Dirección de Planeación Institucional	Falta de actualización y socialización de documentos estratégicos a la comunidad administrativa y académica	Centralización de la información	Director de Planeación Institucional	Mesas de trabajo realizadas la formulación de planes estratégicos
					Socialización del plan estratégico en sesión extraordinaria del consejo académico 14 de junio de 2016. El Plan Estratégico fue aprobado por el Consejo Superior, pendiente de emisión del acta. http://www.unicundi.edu.co/index.php/93-noticias/noticias-1/2070-socializacion-del-plan-estrategico-2016-2026
2	Dirección de Planeación Institucional	Aprobar proyectos sin los vistos buenos, según las políticas del Banco Proyectos.	No cumplimiento a los lineamientos institucionales y legales para la presentación de proyectos de inversión	Director de Planeación Institucional	Solicitud de procesos actualizados
					solicitud de reingeniería aplicativo
					Mesas de trabajo realizadas para la reingeniería del aplicativo - Actas de avance
3	Dirección de Planeación Institucional	Formular el Presupuesto de la Institución beneficiando áreas.	Interés de un grupo particulares para obtener mayores recursos dentro	Director de Planeación Institucional	Cronograma publicado



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

FUSAGASUGÁ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA					
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
N a	Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión	
	Procesos Objetivo	Causas	Riesgo	Responsable	Indicador
			de la aprobación del presupuesto		Circular publicada Mesas de trabajo realizadas para la concertación y construcción del presupuesto vigencia 2017, con directores de unidad regional, jefes de oficina y decanos
4	Dirección de Planeación Institucional	Realizar reportes extemporáneamente a los entes de control y Ministerio de Educación Nacional.	No informar de manera oportuna y eficiente la gestión institucional	Director de Planeación Institucional	Cronograma emitido y socializado.
5	Dirección Financiera – Oficina de Presupuesto	Incumplimiento en el lleno de requisitos indispensables para soportar giros realizados.	No legalización de recursos son los soportes requeridos	CONTADOR	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. Se realizó expedición de circular 009 de 01 de Septiembre de 2016 con el objetivo de dar pautas sobre los requisitos que son indispensables para realizar la legalización de las facturas, de igual manera se realizó capacitación por parte de la Dian para socializar requisitos de facturación * Se realiza seguimiento a riesgos trimestralmente.
6	Financiera – Dirección de Oficina de Presupuesto	inoportuna de la Presentación de información requerida por los entes de control	presentación de Incumplimiento en los términos, para reportes, informes a entes de control y vigilancia.	Jefe de Apoyo	- 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
				Consultas	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.
6				Jefe de presupuesto	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.
7	Dirección Financiera – Oficina de Presupuesto	Al cierre de la vigencia fiscal no se identifican todas las reservas de apropiación y/o cuentas por pagar.	No constituir reservas presupuestales de apropiación y/o cuentas por pagar dentro de los términos establecidos por	Vicerrectoría Administrativa y Financiera - Dirección de Planeación Institucional- Dirección Financiera	Cronograma de cierre de vigencia fiscal 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
FUSAGASUGÀ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA					
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
N a	Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión	
	Procesos Objetivo	Causas	Riesgo	Responsable	Indicador
			el Estatuto Presupuestal.	Director Financiero	
8	BIENES y Servicios de Oficina de compras	Realizar contrataciones sin los estudios previos correspondientes	Iniciar procesos contractuales sin los estudios previos o de factibilidad, correspondientes según sea el caso del bien a contratar.	Director de Bienes y Servicios	Circular publicada
9	BIENES y Servicios de Oficina de compras	Realizar Pliegos de condiciones con características específicas para la adjudicación a un particular específico.	Dar trámite a un proceso de contratación de un bien o servicio, con características que propicien beneficios a un particular específico	Director de Bienes y Servicios	Actas de Comité de Contratación con registro de asistencia
10	BIENES y Servicios de Oficina de compras	Generar cambios de condiciones establecidas previamente, para un proceso contractual.	Cambiar las condiciones establecidas, afectos a un particular por medio de adendas a los pliegos de condiciones, durante el proceso de contratación,	Director de Bienes y Servicios	Las de carácter público se publican a través de la página web institucional
11	BIENES y Servicios de Oficina de compras	No realizar la verificación del cumplimiento de los requerimientos solicitados en los procesos contractuales.	Obviar la verificación de requerimientos exigidos para el proceso contractual, con el fin de beneficiar a terceros	Director de Bienes y Servicios	Acervo documental de orden contractual o contrato
12	BIENES y Servicios de Oficina de compras	La designación de supervisores debe realizarse de forma que se asegure un correcto proceder y que los informes entregados por los interventores sean analizados de forma adecuada.	Designar supervisores sin experiencia y conocimientos pertinentes al caso	Director de Bienes y Servicios	OVA publicado en la página web de la UDEC, link de contratación, supervisores e Interventores http://udecvirtual.unicundi.edu.co/red/supervisores_interventores/red_supervisores.html
13	Dirección de Sistema y	Acceso fraudulento a los	Acceso no autorizado a	Dirección de Sistemas y	>Se documentó el control de acceso a servicios en el Manual de seguridad de la información (ASIM003) numeral 9.2



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA					
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
N a	Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión	
	Procesos Objetivo	Causas	Riesgo	Responsable	Indicador
	Tecnología	sistemas de información	datos y equipos, por parte de personal interno y externo (hacking), con el fin de ser utilizado para beneficios personales.	Tecnología	>Adquisición del servicio del certificado de transmisión de datos digitales que transita por el servicio Symantec Class 3 EV SSL CA - G3 mediante factura EBOG-00145946 >Se documentará los privilegios y responsabilidades que disponen los usuarios sobre los equipos.
1 4	Dirección de Sistema y Tecnología	Actualización de los sistemas de información y módulos de la plataforma, fuera de las necesidades institucionales.	Realizar u omitir las actualizaciones a los sistemas de información y a los módulos de la plataforma, fuera de las necesidades que se manifiestan por las dependencias para el correcto desarrollo de las actividades y procedimientos.	Dirección de Sistemas y Tecnología Dirección de Sistemas y Tecnología	Se suscribió el contrato administrativo entre la Universidad de Cundinamarca y la Universidad de Pamplona con el fin de dar solución a las solicitudes presentadas para la mejora de los procesos administrativos, de las 28 solicitudes se han entregado 27, quedando pendiente 1 antes de la terminación de ejecución del contrato. De igual manera se suscribió el contrato No. 002 para el soporte asincrónico básico y actualizaciones del aplicativo Academusoft Gestión Académica y Administrativa y Soporte Funcional en sitio sobre el aplicativo Gestasoft.
1 5	Oficina de Archivo y Correspondiente	No se tiene en cuenta la Ley General de Archivo, para el adecuado manejo de los documentos, desarrollo físico del archivo y como deben reposar los documentos.	Incumplimiento de la normatividad de Archivo.	Gestores del Proceso de Gestión Documental	Este indicador se mide cuando se finaliza el segundo semestre de 2016
1 6	Oficina de Archivo y Correspondiente	No realizar adecuadamente el archivo de documentos.	No se realiza el archivo de documentos de acuerdo a la Ley General de Archivos.	Funcionarios Responsable de Correspondencia	Se está cumpliendo con la Resolución 161 del 2016 por la cual se adopta la ventanilla única de recibo de correspondencia la actualidad en el sistema de Gestión Documental se evidencia un total de 36886 documentos radicados en la Universidad de Cundinamarca.



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA					
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
N a	Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión	
	Procesos Objetivo	Causas	Riesgo	Responsable	Indicador
17	Oficina de Archivo y Correspondiente	Desconocer el manejo de las tablas de retención documental.	Se desconoce el manejo de las tablas de retención documental o se manejan de forma inadecuada.	Funcionarios Responsable del Archivo de Gestión y Un funcionario del Archivo Central	Se continua aplicando las tabla de retenciones con al finalizar contrato se evidencia la entrega de Inventarios Documentales.
18	Oficina de Archivo y Correspondiente	Falta de digitalización del archivo muerto.	No se realiza la digitalización de los documentos, en especial el archivo muerto, ni se aplica la ley de 0 papel.	Funcionarios de los Archivos de Gestión.	Se continua con disminución del papel, se verifica que los documentos estén arial 11 ahí documentos a doble cara siempre y cuando no afecten la compresión del documento.
19	Oficina de Comunicaciones	No atender las solicitudes de actualización de la página web a tiempo.	Realizar fuera de tiempo las actualizaciones a la página web, las cuales permiten hacer transparente el proceso de publicación de información.		Aplicación del Manual de Comunicaciones de la OAC, Asignación de una persona responsable de las publicaciones Web Master. N. de publicaciones en la Web versus el Número de solicitudes.
20	Oficina de Comunicaciones	Generar contenidos y divulgar información institucional y sectorial en los medios de comunicación, sin las validaciones previas.	Falta de veracidad en la información institucional y sectorial sin de validaciones de información previas, por parte del jefe de edición.		Información remitida y avalada por los gestores responsables para ser publicada; por parte de la OAC se ha venido realizando el monitoreo de medios que permite validar la información institucional. información verdadera y positiva de la Universidad de Cundinamarca publicada en los medios de comunicación.
21	Oficina de Admisiones y registro	Trafico de influencias en la admisión de estudiante.	No cumplir o desconocer el proceso de admisiones.	las Direcciones de programa quienes envían a la oficina de admisiones el resultado final de la selección Oficina de admisiones valida las hojas de vida	para el procedimiento de admisión los aspirantes cumplen con todos los requisitos exigidos y la selección se da por puntajes en orden descendente Todos los aspirantes a la Universidad de Cundinamarca se les clasifica y evalúa de conformidad con los criterios de selección que están establecidos en el acuerdo 001 27 de marzo de 2007

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
FUSAGASUGÀ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA					
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
N a	Identificación del riesgo			Monitoreo y Revisión	
	Procesos Objetivo	Causas	Riesgo	Responsable	Indicador
				de los aspirantes una vez admitidos	
2 2	Oficina de Admisiones y registro	Se permite la admisión de estudiantes sin los requisitos establecidos por la Universidad.	Admisión de estudiantes sin los requisitos requeridos.	Oficina de admisiones valida las hojas de vida de aspirantes una vez admitidos	Todo estudiante una vez admitido debe cumplir con todos los requisitos establecidos en el reglamento estudiantil para poder darle conformidad y efectuar su registro académico
2 3	Dirección Jurídica	Dilatar procesos con el propósito de obtener vencimiento de términos.	Utilizar acciones que incidan en la dilatación de procesos, con el fin de obtener el vencimiento de términos o la prescripción de los mismos.	DIRECTOR JURIDICO	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.
2 4	Dirección Jurídica	Desconocer la ley alemitir conceptos subjetivos.	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación, en los conceptos que emiten.	director jurídico	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.
2 5	Dirección Jurídica	Permitir e incurrir en hechos de corrupción como: Cohecho, concusión, tráfico de influencias, entre otros contemplados por la ley.	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.	DIRECTOR JURIDICO	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.
2 6	Dirección Jurídica	Falta de seguimiento a procesos judiciales en donde es parte la Universidad.	Fallos adversos que lesionan la universidad	DIRECTOR JURIDICO	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

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



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA					
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
N a	Identificación del riesgo		Monitoreo y Revisión		
	Procesos Objetivo	Causas	Riesgo	Responsable	Indicador
27	Dirección de Control Interno	No dar celeridad al trámite de denuncias	No se tramitan las denuncias con celeridad, sin justificación y sin emitir una pronta conclusión.	Oficina de PQRS (SEGUIMIENTO OF. Control Interno)	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
28	Dirección de Control Interno	Reportar extemporáneamente informes a entes de control	Entregar extemporáneamente de información a entes de control y externos.	Director de Control Interno y Equipo de Trabajo Representante Legal	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
29	Dirección de Control Interno	No cumplimiento del Plan de Auditorias	No se realizan las auditorias en los tiempos establecidos.	Director de Control Interno y Equipo de Trabajo	La Oficina de Control Interno realiza las auditorias 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.

Al finalizar la vigencia 2016 se evidencia que se ha tomado más conciencia por parte de los procesos en lo que respecta a las acciones a tomar en referencia a la Matriz de Riesgo de Corrupción.

Los nueve procesos que se encuentran dentro de la matriz de Riesgo de Corrupción se destaca la actualización de la misma por parte del Proceso de Comunicaciones

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

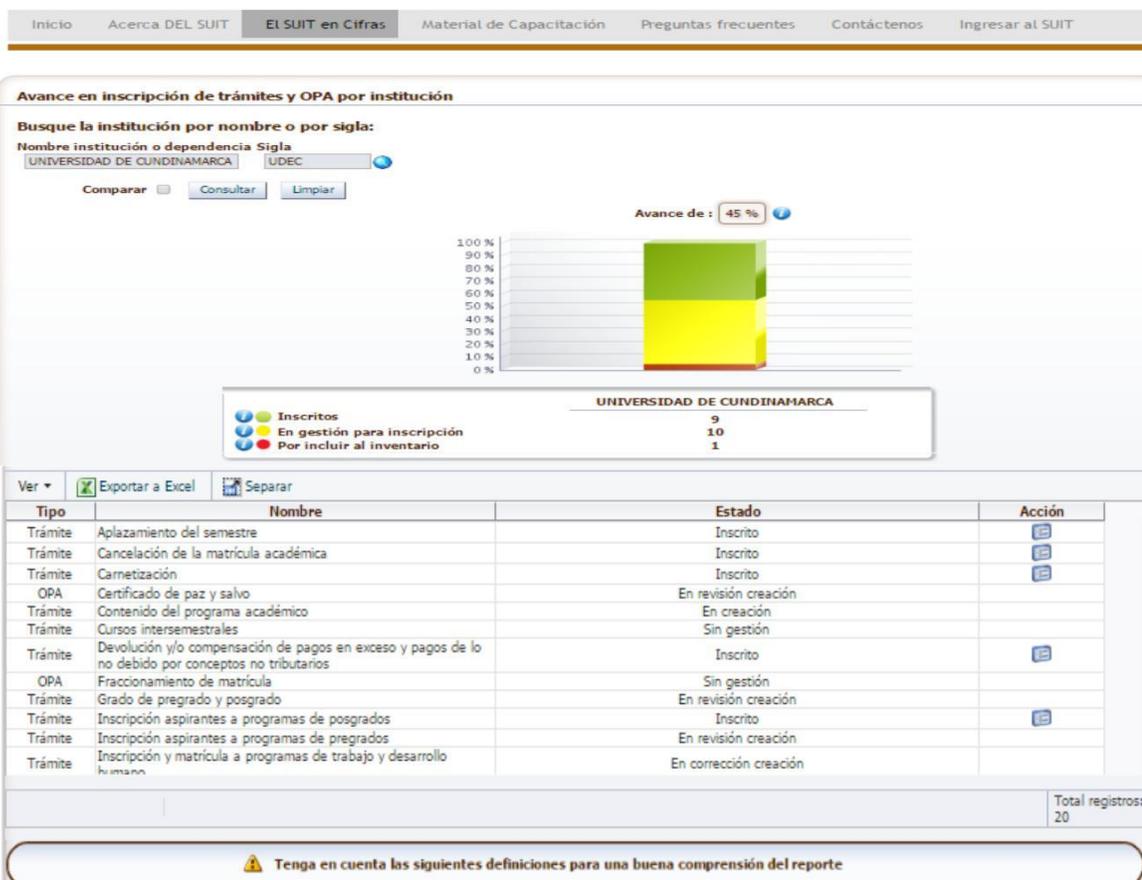


UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
FUSAGASUGÀ

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: Pagina SUIT Universidad de Cundinamarca

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
FUSAGASUGÀ

Haciendo un cuadro comparativo entre el informe del tercero y cuarto trimestre, se evidencia que el avance es el de 5% para un total de avance del 45%, no obstante, se debe tener en cuenta que la información requerida se ha presentado, pero se encuentra pendiente de revisión por parte de la Función Pública.

Posiblemente el avance sea significativo en el primer trimestre de 2017.

En los siguientes links se puede observar el reporte de la información presentada por la Universidad de Cundinamarca.

<https://www.sivirtual.gov.co/memoficha-entidad/-/entidad/T6231>

<http://www.unicundi.edu.co/index.php/2226-ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica>

RENDICIÓN 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.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
FUSAGASUGÀ

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 RENDICIÓN 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.
- 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.

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



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
FUSAGASUGÀ

Realización de Foros Regionales de Gestión
Realización de Mesas de Información de las Omis.

Nota: El proceso de Planeación Institucional realiza a la fecha las acciones necesarias para la presentación de la rendición de cuentas correspondiente al año 2016, para lo cual la vicerrectoría Administrativa y Financiera expidió la circular 016 de fecha 21 noviembre 2016 y cronograma procedimiento rendición de cuentas y balance social publicado en la intranet.

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 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.

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.

El Proceso EPQ se encuentra en la implementación de la NTC-ISO 10002:2005 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES.

En la sede principal, Seccionales y Extensiones de la Universidad de Cundinamarca se encuentra instalados Buzones de Sugerencias, Quejas, Reclamos y Felicitaciones, de igual forma ya funcionan las Oficinas de

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
FUSAGASUGÀ

Atención e Información al Ciudadano teniendo un contacto más directo y efectivo en la solución inmediata de las solicitudes de los clientes con los funcionarios.

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.

Implementación de las oficinas de atención e información al ciudadano.

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.

Observación:

Se están adecuando las Oficinas de atención e información al ciudadano para mejorar la atención a los usuarios.

JONNY RINCÓN LÓPEZ
Asesor Interno

ALBENIZ RUIZ ORTIZ
Secretaria Auxiliar