

Fusagasugá, 2014-04-03

Señores

**COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD
(SIGC)**

Universidad de Cundinamarca
Fusagasugá

Ref.: **INFORME 1ER. TRIMESTRE 2014 DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES DE CUMPLIMIENTO CON EL ART., 54
DE LA LEY 190 DE 1995.**

Respetados Señores:

Dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995 en sus Art., 7, 8, 9 y 10, ley 1437 de enero de 2011 y Resolución 035 de 2013 de la Universidad de Cundinamarca por medio de la cual se crea el **Sistema de Atención e Información al Ciudadano**, a continuación se presenta informe correspondiente al 4º trimestre de 2013 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSyF) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, por cada uno de los diferentes medios establecidos para ello, como son:

- la línea de atención telefónica 018000976000
- formulario on line



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
– FUSAGASUGÁ –

- De manera personalizada
- A través de la página web www.unicundi.edu.co
- Correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co

Cada uno de los PQRSyF son registrados en el aplicativo del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)**, enviados inicialmente a la oficina Jurídica de la institución, quien designa el funcionario que se responsabilizara de dar la respectiva respuesta, de los cuales se anexa reporte continuación, una vez se realiza esta actividad se redirecciona y se espera a recibir la respectiva contestación a fin de informársela al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto.

CANTIDAD PQRSyF	PERIODO	DIRECCIONADO POR	No. DIAS HABILES
59	I TRIMESTRE 2014	OFICINA JURIDICA	0
11	I TRIMESTRE 2014	OFICINA PQR	0
43	I TRIMESTRE 2014	OFICINA JURIDICA	1
6	I TRIMESTRE 2014	OFICINA PQR	1
28	I TRIMESTRE 2014	OFICINA JURIDICA	2
14	I TRIMESTRE 2014	OFICINA JURIDICA	3
5	I TRIMESTRE 2014	OFICINA JURIDICA	4
1	I TRIMESTRE 2015	OFICINA PQR	4

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE ENERO A MARZO DE 2014



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

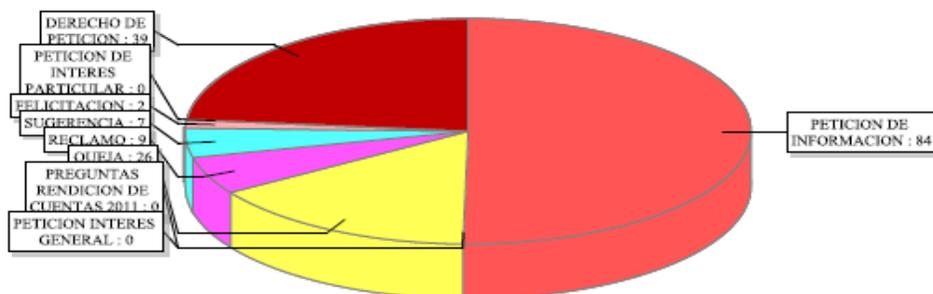
Reporte PQRSyF

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014



PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	84	50,30 %
QUEJA	26	15,57 %
RECLAMO	9	5,39 %
SUGERENCIA	7	4,19 %
FELICITACION	2	1,20 %
DERECHO DE PETICION	39	23,35 %
TOTALES		167 100



● PETICION DE INFORMACION	● PREGUNTAS RENDICION DE CUENTAS 2011
● PETICION INTERES GENERAL	● QUEJA
● PETICION DE INTERES PARTICULAR	● RECLAMO
	● SUGERENCIA
	● FELICITACION
	● DERECHO DE PETICION

Para este periodo se recibieron 167 solicitudes por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano, tramitadas el 100% de ellas por esta dependencia, arrojando como resultado que la constante se mantiene con respecto a periodos anteriores, donde se recibieron 84 solicitudes de PETICIÓN DE INFORMACION, seguido de 39 DERECHOS DE PETICIÓN.

De acuerdo al resultado anterior a continuación se presenta detalle de PQRSyF recepcionadas por el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano para este 1ER trimestre de 2014, con mayor reiteración:

DESCRIPCION PQRSyF DEL 1ER.TRIMESTRE
Como podemos realizar una donación de elementos para laboratorio
¿ Que se debe hacer cuando no hay recibos de pago en la página
¿Dónde puedo solicitar hojas de vida de docentes?
¿Pueden bajar los costos de semestre para el nivel 1 y 2 del sisben?
¿Qué costo tiene el Semestre fuera del periodo del pago ordinario?
Como recibo más información sobre obras en proceso?
¿Sera que se puede poner el icono de contratación Docente para subir los documentos?
¿Cómo se obtiene una certificación laboral?
¿Cómo se verifica un título?
¿Cuál es el costo de matrículas?
¿Cómo se solicita un nuevo carnet?
¿Dónde se puede validar el pago?
¿Cómo pueden tener en cuenta las personas minusválidas?
¿Cómo se puede saber o donde las materias para homologar?
¿Cómo o a donde se envían las hojas de vida para empleo?
¿Cómo se averigua los correos electrónicos de las facultades?
¿Cómo se aplaza un semestre?
¿Cómo se renueva el convenio de préstamo interbibliotecario?
¿Cómo se solicita o donde se encuentra la información de inscripción de materias?
¿Cómo son las inscripciones de carrera?
¿Cómo se solicita el duplicado del diploma?
¿Cómo se puede conformar un grupo de porristas?
¿Cómo se solicita las notas del IIPA?
¿Cuál es el puntaje mínimo en ICFES para materia específicas?



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
– FUSAGASUGÁ –

¿Cómo se cambia de horarios?
¿Cómo se cambia el número de documento inscrito con la tarjeta de identidad a cedula?
¿Qué se debe hacer en cuanto a la inconformidad de felicitaciones?
¿Cómo se obtiene la certificación de semestres cursados?
¿Cómo se solicita el certificado académico?
¿Cómo se cambia de jornada?
¿Cómo se obtiene más información del diplomado para la Especialización?
¿Qué opciones de grados hay en la Especialización?
¿Qué se debe hacer para tener programas de estudio en Villeta y alrededores?
¿Enfermería puede llegar a ser semipresencial?
¿Qué se puede hacer para que contesten los teléfonos?
¿Qué se puede hacer para cambiar la metodología no adaptable?
¿Cada cuánto actualizan la base de datos de alumnos egresados?
¿Cómo se puede transferir internamente la carrera internamente?
¿Cómo se puede ayudar financieramente a un estudiante?
¿Qué convenios de prácticas empresariales hay?
¿Cómo se puede solucionar la contaminación auditiva?
¿Cómo se puede desbloquear el ingreso a la plataforma?
¿Cómo se adquieren hojas de vida?
¿Qué tiempo se necesita para el mantenimiento de infraestructura?
Cumplimiento con los horarios.
Inconformidad por cambio de fecha de grados
¿Cómo se solicita un reembolso?
¿Qué se necesita para la expedición de copia de acta de grado?
¿Cómo se expide un certificado de asistencia?
¿Cuáles son los pasos para el reintegro a la universidad?
¿Cómo se solicita los datos de un Docente?
Convenios con el SENA y espacios físicos.
¿Cómo se asigna o quien asigna un nuevo Director de Proyecto?
¿Qué se debe hacer en caso de falsedad de documentos?
¿cómo pueden realizar la Implementación de profesionalización?

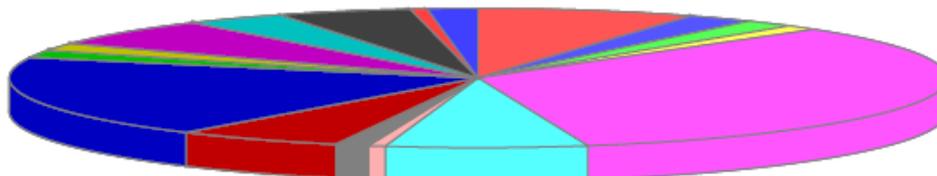


2. REPORTE DE PQRSyF POR PROCESOS

TOTAL GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS

173

100 %



● GESTION APOYO ACADEMICO	● GESTION BIENESTAR UNIVERSITARIO	● GESTION CONTROL DISCIPLINARIO
● GESTION CONTROL INTERNO	● GESTION DE ADMISIONES Y REGISTRO	● GESTION DE BIENES Y SERVICIOS
● GESTION DE COMUNICACIONES	● GESTION DE PLANEACION INSTITUCIONAL	
● GESTION DEL TALENTO HUMANO	● GESTION DOCENCIA	● GESTION DOCUMENTAL
● GESTION EXTENSION UNIVERSITARIA	● GESTION FINANCIERA	● GESTION JURIDICA
● GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
● GESTION PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		
● GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA		

A continuación se presenta el detalle porcentual de la cantidad de solicitudes por proceso de acuerdo a la organización interna de la institución y las PQRSyF direccionadas a cada uno, discriminando cantidades exactas por tipo así:

PROCESO	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	CANTIDAD PQRSyF RECIBIDAS	V/r %
APOYO ACADEMICO	2	7	3	0	1	0	13	7,7
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	2	0	1	0	4	2,4
CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	2	0	0	0	3	1,8
CONTROL INTERNO	1	0	1	0	0	0	2	1,2
ADMISIONES Y REGISTRO	12	38	5	0	2	0	57	33,7
BIENES Y SERVICIOS	0	1	10	1	0	0	12	7,1
COMUNICACIONES	0	1	0	0	0	0	1	0,6



PLANEACION	0	0	1	1	0	0	2	1,2
TALENTO HUMANO	3	5	1	0	1	0	10	5,9
DOCENCIA	9	20	1	2	1	0	33	19,5
DOCUMENTAL	1	2	0	0	0	0	3	1,8
EXTENSION UNIVERSITARIA	0	2	0	0	1	0	3	1,8
FINANCIERA	5	4	0	1	1	0	11	6,5
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	1	0		2	0	2	5	3,0
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	0	0	0	1	0	1	0,6
SISTEMAS Y TECNOLOGIA	0	1	1	0	1	0	3	1,8
JURIDICA	3	3	0	0	0	0	6	3,6
TOTALES	39	84	27	7	10	2	169	100

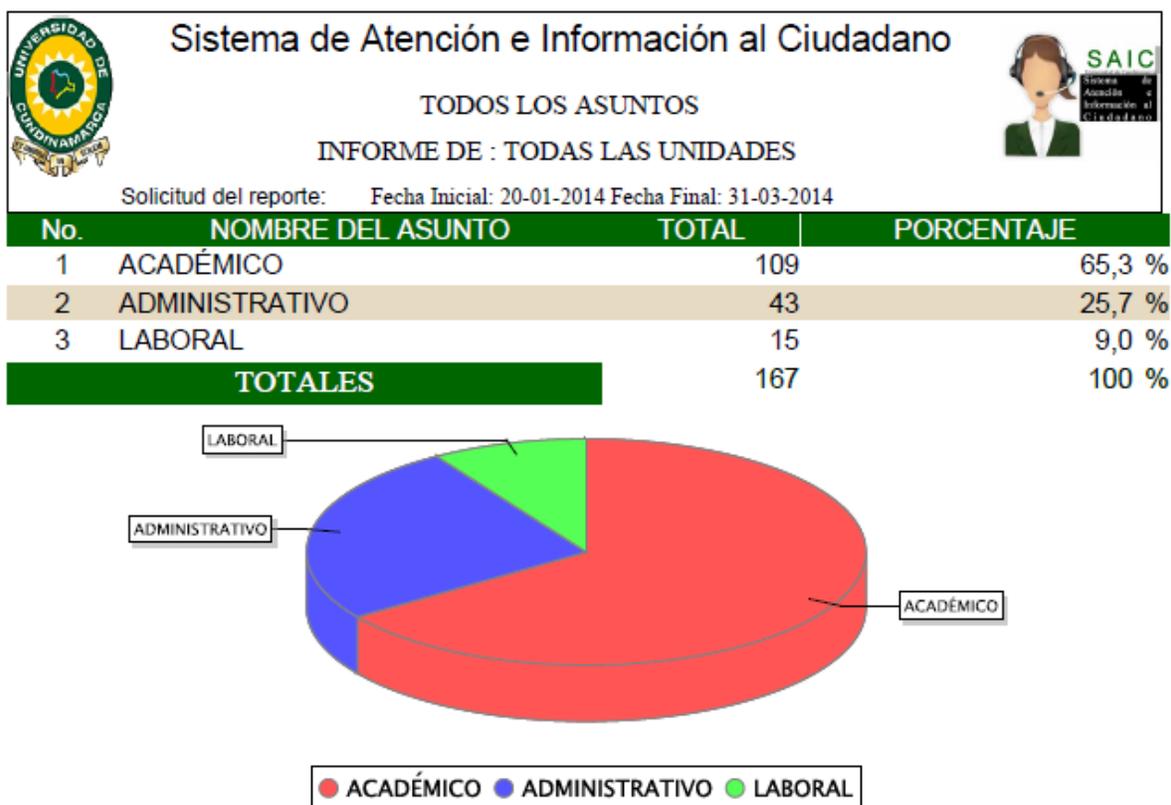
Se mantiene la constante para este ultimo trimestre de 2013 que la dependencia que más PQRSyF presenta es Gestión Admisiones y Registro con un total de 57 PQRSyF que corresponden al 33.7% sobre el total instauradas a la institución, con mayor reiteración reflejadas en 38 peticiones de información y 12 Derechos de Petición.

El segundo proceso en el que se presentaron varias PQRSyF fue Gestión Docencia con 33 PQRSyF, que fueron allegados mediante el aplicativo SAIC, línea gratuita y el correo institucional quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co, correspondiente al 19.5% del total solicitadas.

Seguido encontramos reflejados con el 7.7% Apoyo Académico y 7.1% Bienes y Servicios.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO ENERO A MARZO DE 2014

INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS



El asunto académico presento el mayor porcentaje 65.3% con 109 solicitudes de PQRSyF requeridas por los ciudadanos en este trimestre analizado, a continuación se discrimina comportamiento de PQRSyF por asuntos:



3.1. ASUNTO: ACADEMICO:

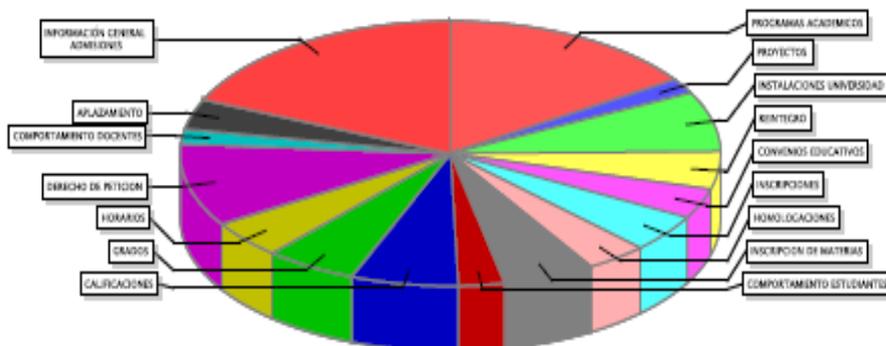
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO : ACADEMICO

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014

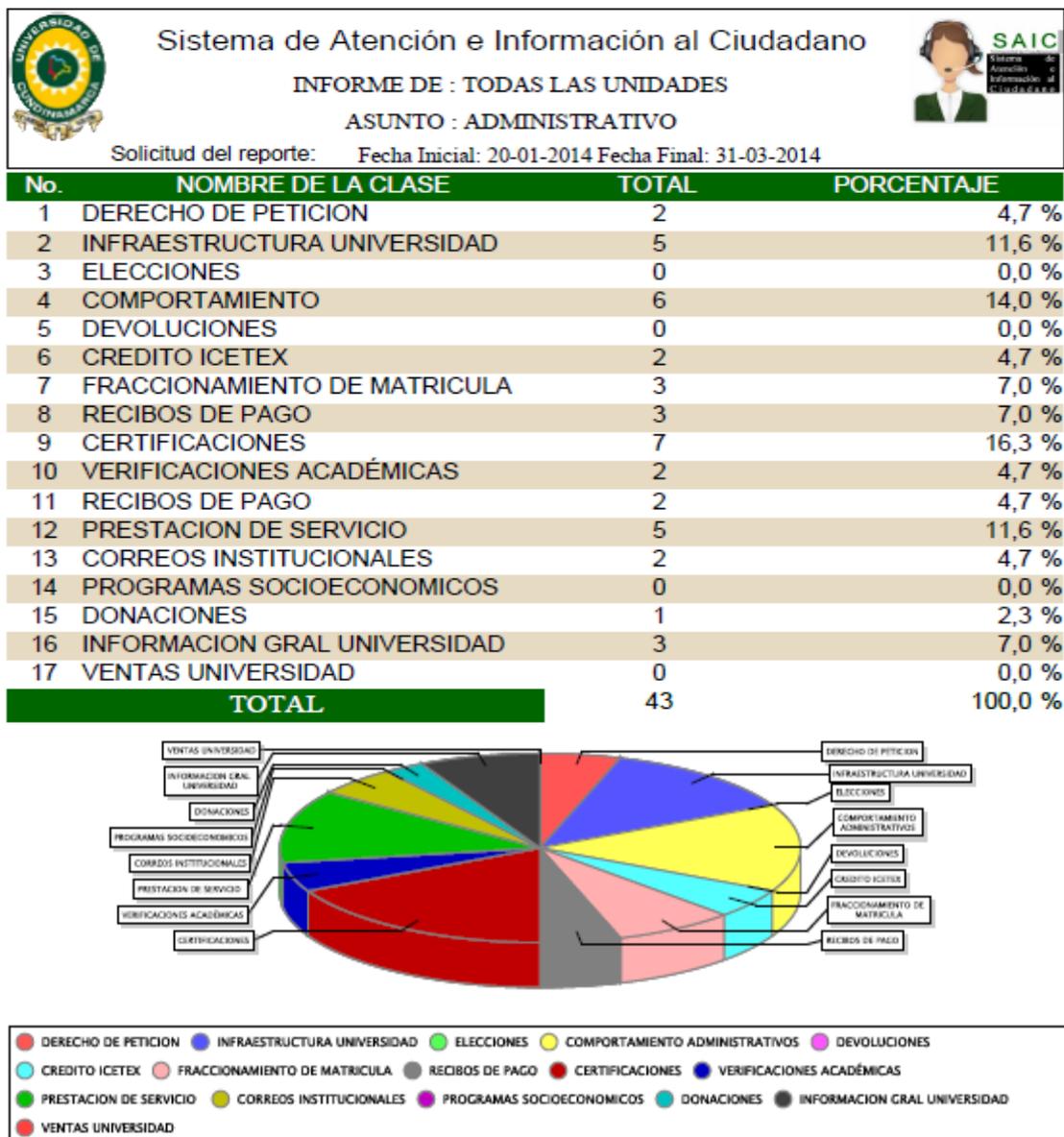
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	17	15,9 %
2	PROYECTOS	2	1,9 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	8	7,5 %
4	REINTEGRO	5	4,7 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	4	3,7 %
6	INSCRIPCIONES	5	4,7 %
7	HOMOLOGACIONES	4	3,7 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	6	5,6 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	3	2,8 %
10	CALIFICACIONES	0	0,0 %
11	GRADOS	6	5,6 %
12	CALIFICACIONES	7	6,5 %
13	HORARIOS	5	4,7 %
14	DERECHO DE PETICION	11	10,3 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	2	1,9 %
16	APLAZAMIENTO	4	3,7 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	20	18,7 %
TOTAL		107	101,9 %



En el asunto académico la mayor reiteración de PQRSyF se presentó en el tema de información general de admisiones con 20 de ellas instauradas a la institución, seguido de 17 peticiones con solicitud de

información de programas académicos y 11 derechos de petición de información general de la institución.

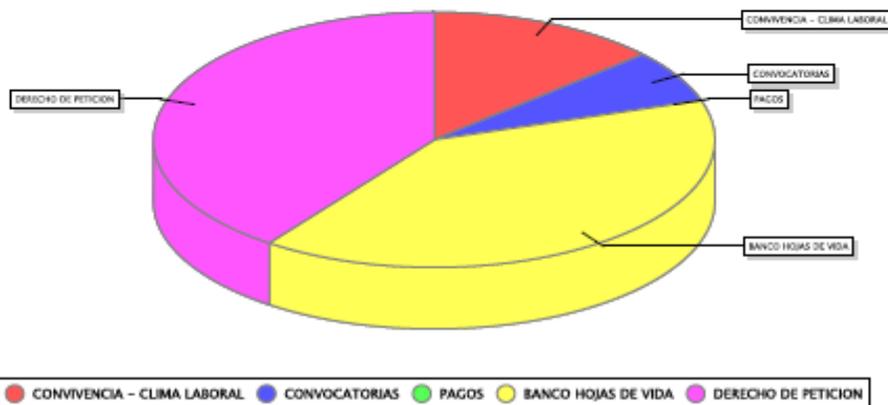
3.2. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:



El resultado dado para el asunto Administrativo refleja el 16.3% de solicitud de certificaciones, con el 14% sobre comportamientos administrativo y con el 11% sobre infraestructura de la universidad.

3.3. ASUNTO: LABORAL:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	2	13,3 %
2	CONVOCATORIAS	1	6,7 %
3	PAGOS	0	0,0 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	6	40,0 %
5	DERECHO DE PETICION	6	40,0 %
TOTAL		15	100,0 %



La mayor reiteración en la clase Banco de Hojas de Vida y Derechos de Petición cada uno con el 40%.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

4.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

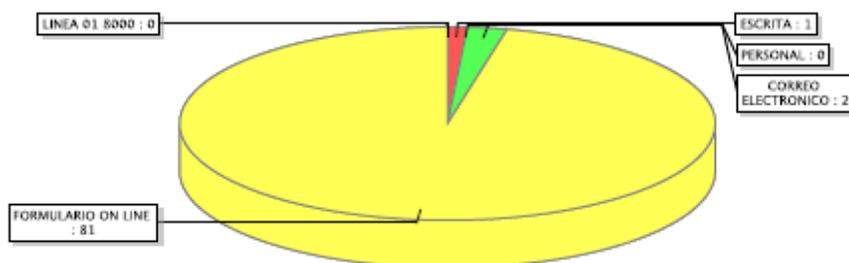


Sistema de Atención e Información al Ciudadano
Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	1	1,2 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	2	2,4 %
FORMULARIO ON LINE	81	96,4 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		84 100



● ESCRITA ● PERSONAL ● CORREO ELECTRONICO ● FORMULARIO ON LINE ● LINEA 01 8000

El 50.30% de las solicitudes a la institución correspondieron a **Peticiones de Información**, con mayor preferencia de los ciudadanos dado en el 96.4% del formulario on line que se encuentra en la página institucional www.unicundi.edu.co seguido el correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co con 10 requerimientos realizados a la institución.

4.2. QUEJA:



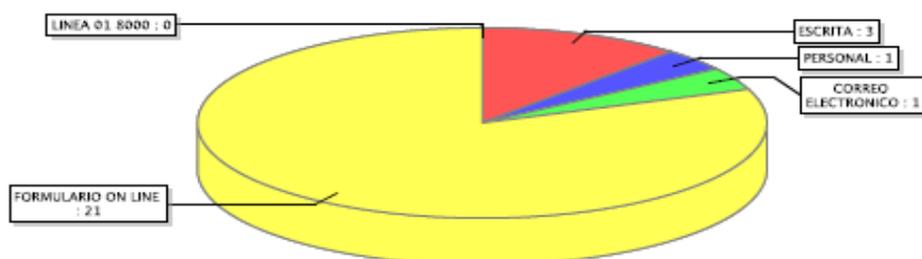
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	3	11,5 %	
PERSONAL	1	3,8 %	
CORREO ELECTRONICO	1	3,8 %	
FORMULARIO ON LINE	21	80,8 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		26	100



● ESCRITA ● PERSONAL ● CORREO ELECTRONICO ● FORMULARIO ON LINE ● LINEA 01 8000

El tipo de asunto **queja** representada en este periodo con el 15.57% dentro del análisis arroja como resultado 80.8% de preferencia por los ciudadanos vía formulario on line y seguido la solicitud Escrita con el 11.5%.

4.3. SUGERENCIA:



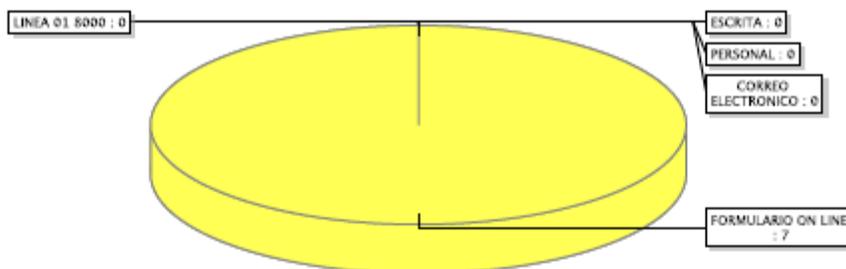
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0,0 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	7	100,0 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		7 100



● ESCRITA ● PERSONAL ● CORREO ELECTRONICO ● FORMULARIO ON LINE ● LINEA 01 8000

La representación en este análisis de la Sugerencia por medio del aplicativo SAIC represento el 4.19% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, teniendo en cuenta que estas no hacen parte del informe detallado que se realiza de las mismas en el manejo de buzones de Sugerencias y Felicitaciones de la institución.

4.4. DERECHO DE PETICION:



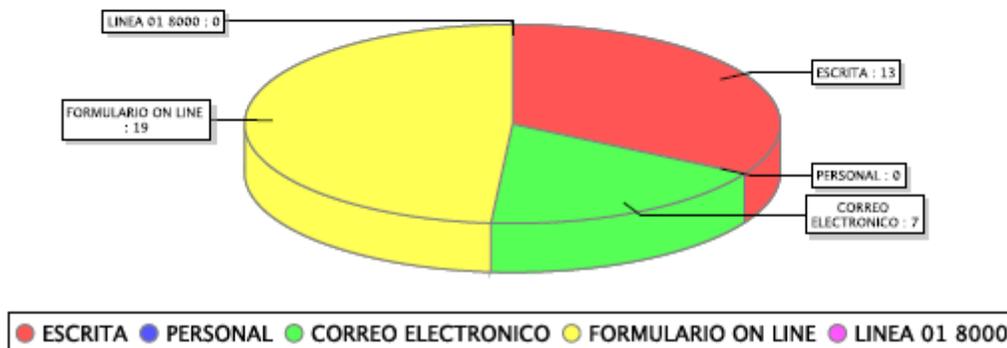
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	13	33,3 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	7	17,9 %
FORMULARIO ON LINE	19	48,7 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		39 100



Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos 39 Derechos de Petición, correspondientes al 23.35% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando el 48.7% de preferencia por el Formulario on Line ubicado en la página web www.unicundi.edu.co y 33.3% por medio escrito.

4.5. RECLAMO:

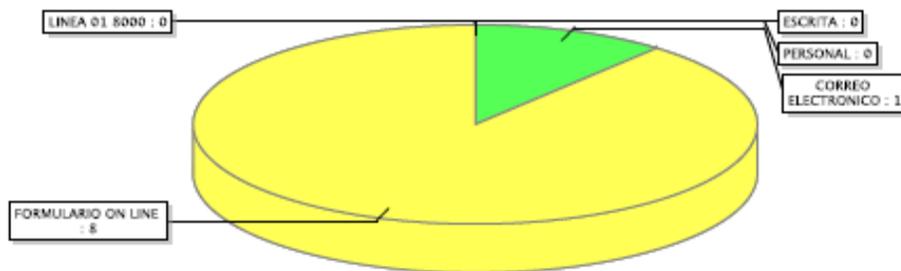


Sistema de Atención e Información al Ciudadano
Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0,0 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	1	11,1 %
FORMULARIO ON LINE	8	88,9 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		9 100



● ESCRITA ● PERSONAL ● CORREO ELECTRONICO ● FORMULARIO ON LINE ● LINEA 01 8000

El SAIC recepciono 9 reclamos instaurados por los ciudadanos a la institución, de los cuales el 88.9% fueron instaurados medio del formulario on line y el restante 11.1% via correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co.

4.6. FELICITACIONES:



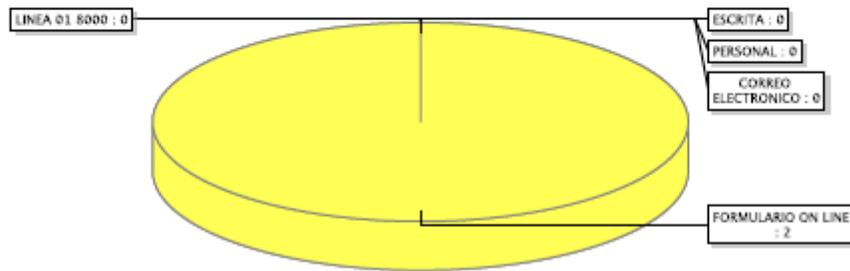
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014



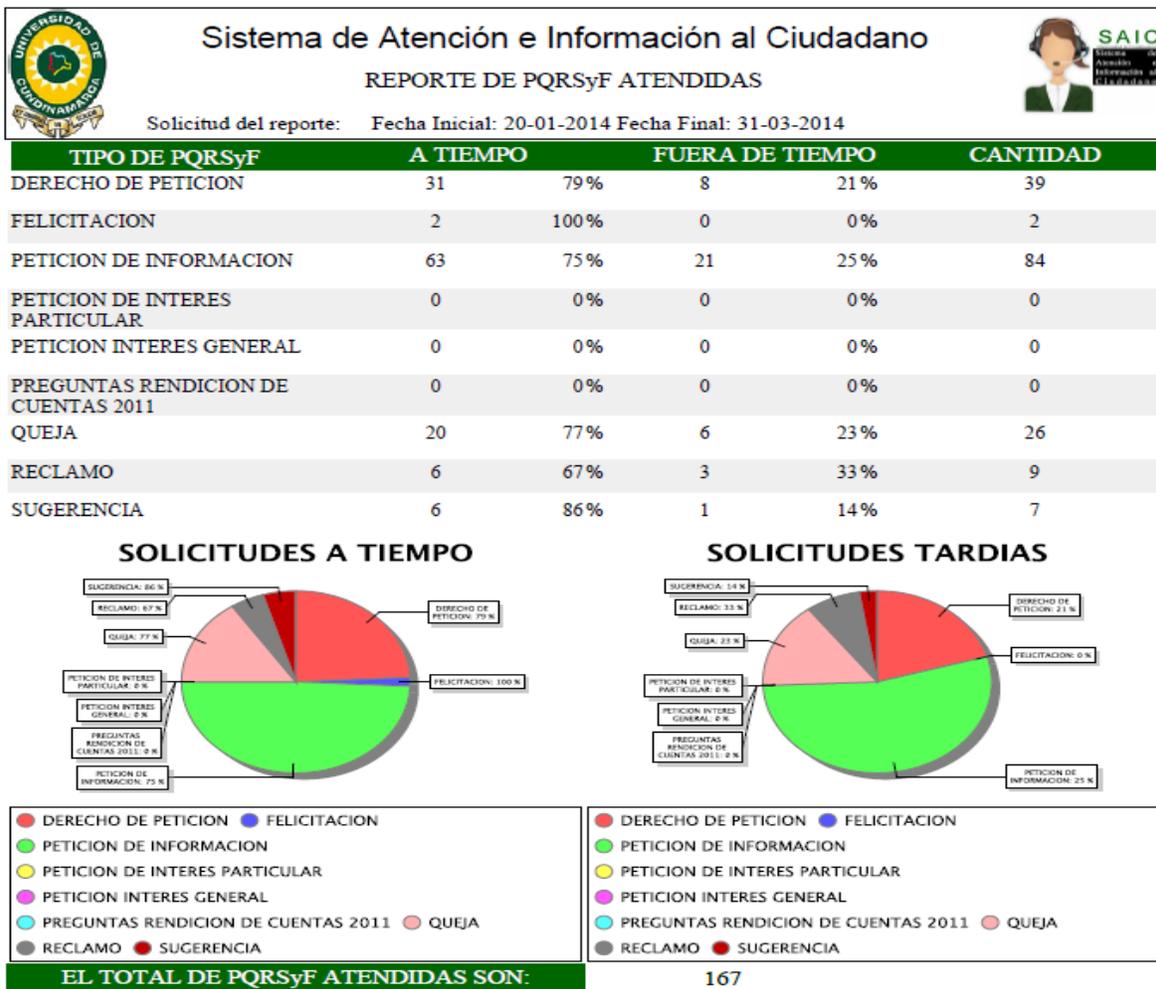
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0,0 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	2	100,0 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		2 100



● ESCRITA ● PERSONAL ● CORREO ELECTRONICO ● FORMULARIO ON LINE ● LINEA 01 8000

Por el aplicativo SAIC ubicado en la pagina institucional www.unicundi.edu.co se recepcionarán 2 felicitaciones, dado que éstas se recepcionan además por medio de los buzones de Sugerencias y Felicitaciones en Sede, Seccionales y Extensiones.

5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS



El Sistema de atención e información al Ciudadano recepción eficazmente el 100% de las PQRSyF instauradas a la institución, teniendo en cuenta los procedimientos internos y los términos de respuesta establecidos en ellos se puede analizar que se recepcionarán respuestas a tiempo en un 77% y fuera de términos el 23%. Es de anotar que se dio cumplimiento en un 99% a la reglamentación externa de orden nacional.

6. REPORTE PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano 	
REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS	
Solicitud del reporte:	Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014
ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	17
CERRADA	150



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS

167

Del 90% de PQRSyF direccionadas a las dependencias el 89% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados por la oficina jurídica de la institución para solucionarlas y el 10% quedaron abiertas ya que fueron radicadas al finalizar el periodo

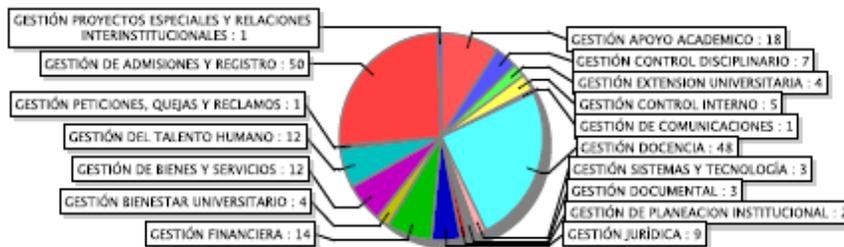


7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

Sistema de Atención e Información al Ciudadano
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014

NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	18
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	7
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	4
GESTIÓN CONTROL INTERNO	5
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1
GESTIÓN DOCENCIA	48
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	3
GESTIÓN DOCUMENTAL	3
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	2
GESTIÓN JURÍDICA	9
GESTIÓN FINANCIERA	14
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	4
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	12
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	12
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	50
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1



TOTAL DE NOTIFICACIONES

194

Dentro del seguimiento que realiza el Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), una vez transcurrido el primer termino de respuesta de las PQRSyF enviadas a los funcionarios competentes de resolverlas realiza envió de email vía correo electrónico informando que su término venció y se solicita a la mayor brevedad la respuesta, teniendo en cuenta lo anterior para este periodo se realizaron 194.

8. REPORTE DE PQRSyF REINCIDENTES



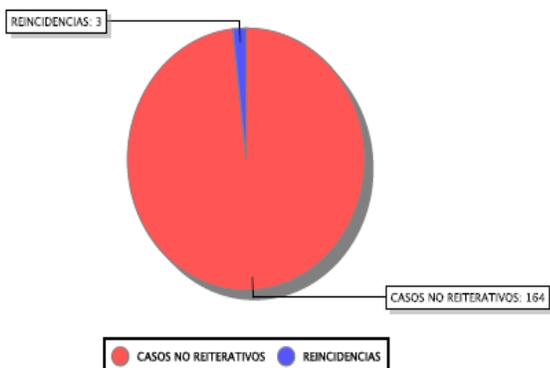
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE REINCIDENCIAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014



REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	164
REINCIDENCIAS	3



EL TOTAL DE PQRSyF:
167

Para este primer trimestre de 2014 los ciudadanos aceptaron sus repuestas en un 98.20% dado que solo el 1.8% reincidió en su solicitud, lo anterior en la búsqueda al interior de la institución de la satisfacción del ciudadano y demás grupos de interés de la Universidad de Cundinamarca.

9. REPORTE DE CALIFICACION

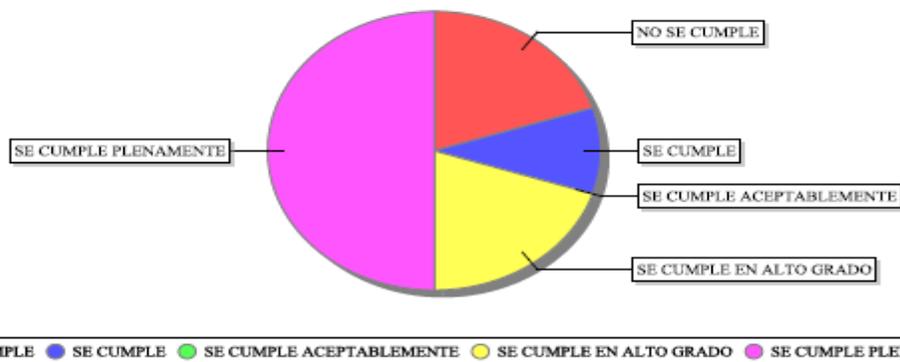


Sistema de Atención e Información al Ciudadano
REPORTE DE CALIFICACIÓN



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 20-01-2014 Fecha Final: 31-03-2014

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	2	20,0 %
SE CUMPLE	1	10,0 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	0	0,0 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	2	20,0 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	5	50,0 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	10	
TOTAL DE CALIFICACIONES	10	



En busca de la mejora continua en la atención al usuario y a fin de conocer el nivel de satisfacción en cuanto a nuestros servicios, a la gestión que realiza la oficina de peticiones, quejas y reclamos, dentro de la implementación de evaluación del proceso de gestión de cada PQRSyF, se recepcionarán 10 evaluaciones de las 167 enviadas en este trimestre abatiéndose como resultado el 70% de aceptación y 30% de percepción de incumplimiento.

10. CONCLUSIONES

La oficina del Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca arroja como resultado efectivo en la recepción y seguimiento del 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones instauradas a la institución, por cada uno de los medios dispuestos para ello, dado lo anterior el resultado obtenido en el seguimiento realizado a cada PQRSyF arroja resultados satisfactorios y de cumplimiento a la normatividad de orden nacional que así lo exige.

Durante el mes de febrero de 2014 se realizó Medición de Satisfacción al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca, por medio del diligenciamiento de cuestionarios “Encuestas” a Estudiantes, Docentes, Empleadores, Decanos y Directores de programas, el resultado obtenido como resultado del análisis de acuerdo a lo proyectado se presentó al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de la institución de donde saldrán las mejoras que se estimen necesarias para el mejoramiento continuo de la entidad.

La oficina de peticiones, quejas y reclamos viene socializando vía internet los procedimientos de esta dependencia a fin de generar mayor compromiso institucional en el cumplimiento de los términos de



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
– FUSAGASUGÁ –

respuesta a nivel interno, con el fin de seguir satisfaciendo los requerimientos de los ciudadanos de forma oportuna.

Cordialmente,

EMILSE ANGEL GAMBOA

Sistema de atención e información al ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, Secretario General

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 44 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa

26-4.1