



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

26

Fusagasugá, 2014-04-03

Señores

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

Universidad de Cundinamarca
Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 2º TRIMESTRE 2014 DEL SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.**

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 adjunta de acuerdo a la referencia 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, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,



EMILSE ANGEL GAMBOA

Sistema de atención e información al ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, Secretario General, Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ, Dir. Control Interno

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

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca
Teléfonos (091)8672144-8673273-8732512/30 Telefax: 8732554 - 8677898 - 8673826
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
CORRESPONDENCIA
010971
Recibido
Fecha 30 JUL 2014 hora 5:48
Lugar Wanda Nº Folios 70



Fusagasugá, 2014-07-14

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
SEGUNDO TRIMESTRE 2014 DE CUMPLIMIENTO CON EL ART., 54
DE LA LEY 190 DE 1995

De manera comedida y 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 2º trimestre de 2014 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSyF) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, a continuación se despliega el comportamiento de cada una de ellas teniendo en cuenta los diferentes procesos establecidos al interior de la institución de Acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de cada uno de los procedimientos establecidos para ello.

Teniendo ya establecidos los diferentes medios de recepción como son:

- la línea de atención telefónica 018000976000



- formulario on line
- 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, cabe resaltar que además se incluyen los PQRSyF evidenciadas por la apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones en sede, seccionales y extensiones realizada por la oficina de Control Interno, 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, :

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA DE RADICADD DEL PQRSyF	FECHA DE DIRECCIONAMIENTO POR OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMDS	FECHA DE ENVID A JURIDICA SDLICITUD DIRECCIONAMIENTO	FECHA DE DIRECCIONAMIENTO POR OFICINA JURIDICA	No. DE DIAS HABILES TOMADOS PARA DIRECCIONAR
1	1892	2014-04-01		02/04/2014	02/04/2014	0
2	1893	2014-04-03		03/04/2014	04/04/2014	1
3	1894	2014-04-03		03/04/2014	04/04/2014	1
4	1895	2014-04-04		04/04/2014	07/04/2014	1
5	1896	2014-04-04		04/04/2014	04/04/2014	0
6	1897	2014-04-04		07/04/2014	07/04/2014	0
7	1898	2014-04-05		07/04/2014	07/04/2014	0
8	1899	2014-04-05		07/04/2014	09/04/2014	2
9	1900	2014-04-07		07/04/2014	09/04/2014	2
10	1901	2014-04-07		07/04/2014	09/04/2014	2
11	1902	2014-04-07	08/04/2014			0
12	1903	2014-04-08		08/04/2014	09/04/2014	1



UDECC
 UNIVERSIDAD DE
 CUNDINAMARCA
 - FUSAGASUGÁ -

13	1904	2014-04-08		08/04/2014	09/04/2014	1
14	1905	2014-04-08		08/04/2014	09/04/2014	1
15	1906	2014-04-09		09/04/2014	11/04/2014	2
16	1907	2014-04-10		10/04/2014	11/04/2014	1
17	1908	2014-04-10		21/04/2014	06/05/2014	6
18	1909	2014-04-14		21/04/2014	06/05/2014	6
19	1910	2014-04-16		21/04/2014	06/05/2014	6
20	1911	2014-04-16		21/04/2014	06/05/2014	6
21	1912	2014-04-21		21/04/2014	06/05/2014	6
22	1913	2014-04-21		21/04/2014	06/05/2014	6
23	1914	2014-04-21		22/04/2014	06/05/2014	5
24	1915	2014-04-22		22/04/2014	06/05/2014	5
25	1916	2014-04-22		18/06/2014	19/06/2014	1
26	1917	2014-04-22		22/04/2014	06/05/2014	5
27	1918	2014-04-23		23/04/2014	06/05/2014	4
28	1919	2014-04-23		23/04/2014	06/05/2014	4
29	1920	2014-04-23		23/04/2014	06/05/2014	4
30	1921	2014-04-23		24/04/2014	06/05/2014	3
31	1922	2014-04-24		24/04/2014	06/05/2014	3
32	1923	2014-04-24		24/04/2014	06/05/2014	3
33	1924	2014-04-24		24/04/2014	06/05/2014	3
34	1925	2014-04-24		24/04/2014	06/05/2014	3
35	1926	2014-04-24		25/04/2014	06/05/2014	2
36	1927	2014-04-25		25/04/2014	12/05/2014	6
37	1928	2014-04-25		25/04/2014	12/05/2014	6
38	1929	2014-04-25		25/04/2014	06/05/2014	2
39	1930	2014-04-26		05/05/2014	06/05/2014	1
40	1931	2014-04-28		05/05/2014	06/05/2014	1
41	1932	2014-04-29		05/05/2014	06/05/2014	1
42	1933	2014-04-29	05/05/2014			0
43	1934	2014-05-03		05/05/2014	06/05/2014	1
44	1935	2014-05-04		05/05/2014	06/05/2014	1
45	1936	2014-05-05		05/05/2014	06/05/2014	1
46	1937	2014-05-05	05/05/2014			0
47	1938	2014-05-05		05/05/2014	06/05/2014	1



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

48	1939	2014-05-05		05/05/2014	06/05/2014	1
49	1940	2014-05-05		06/05/2014	06/05/2014	0
50	1941	2014-05-05		06/05/2014	06/05/2014	0
51	1942	2014-05-06	06/05/2014			0
52	1943	2014-05-06		06/05/2014	13/05/2014	5
53	1944	2014-05-06		06/05/2014	13/05/2014	5
54	1945	2014-05-07		07/05/2014	13/05/2014	4
55	1946	2014-05-07		07/05/2014	13/05/2014	4
56	1947	2014-05-07	07/05/2014			0
57	1948	2014-05-07		08/05/2014	13/05/2014	3
58	1949	2014-05-08		08/05/2014	13/05/2014	3
59	1950	2014-05-08	08/05/2014			0
60	1951	2014-05-08		08/05/2014	13/05/2014	3
61	1952	2014-05-08		08/05/2014	13/05/2014	3
62	1953	2014-05-08		08/05/2014	13/05/2014	3
63	1954	2014-05-09		09/05/2014	13/05/2014	2
64	1955	2014-05-09		09/05/2014	13/05/2014	2
65	1956	2014-05-10		12/05/2014	14/05/2014	2
66	1957	2014-05-12		12/05/2014	14/05/2014	2
67	1958	2014-05-12		12/05/2014	14/05/2014	2
68	1959	2014-05-12	15/05/2014			0
69	1960	2014-05-12		12/05/2014	14/05/2014	2
70	1961	2014-05-12		13/05/2014	19/05/2014	4
71	1962	2014-05-12		12/05/2014	19/05/2014	5
72	1963	2014-05-12		13/05/2014	14/05/2014	1
73	1964	2014-05-13		13/05/2014	14/05/2014	1
74	1965	2014-05-14		15/05/2014	15/05/2014	0
75	1966	2014-05-15		15/05/2014	19/05/2014	2
76	1967	2014-05-15		16/05/2014	19/05/2014	1
77	1968	2014-05-16		16/05/2014	27/05/2014	7
78	1969	2014-05-16		16/05/2014	27/05/2014	7
79	1970	2014-05-16		16/05/2014	21/05/2014	3
80	1971	2014-05-17	19/05/2014			0
81	1972	2014-05-19	19/05/2014			0
82	1973	2014-05-19	19/05/2014			0



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

83	1974	2014-05-19	19/05/2014			0
84	1975	2014-05-19		20/05/2014	20/05/2014	0
85	1976	2014-05-20		20/05/2014	29/05/2014	7
86	1977	2014-05-20		20/05/2014	21/05/2014	1
87	1978	2014-05-21		21/05/2014	26/05/2014	3
88	1979	2014-05-21	21/05/2014			0
89	1980	2014-05-21		22/05/2014	23/05/2014	1
90	1981	2014-05-23	23/05/2014			0
91	1982	2014-05-23	23/05/2014			0
92	1983	2014-05-23	23/05/2014			0
93	1984	2014-05-25	26/05/2014			0
94	1985	2014-05-26	26/06/2014			0
95	1986	2014-05-26		27/05/2014	08/06/2014	7
96	1987	2014-05-27		27/05/2014	08/05/2014	7
97	1988	2014-05-27		27/05/2014	08/05/2014	7
98	1989	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
99	1990	2014-05-27		27/05/2014	13/06/2014	12
100	1991	2014-05-27		27/05/2014	08/05/2014	7
101	1992	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
102	1993	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
103	1994	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
104	1995	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
105	1996	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
106	1997	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
107	1998	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
108	1999	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
109	2000	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
110	2001	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
111	2002	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
112	2003	2014-05-27		27/05/2014	28/05/2014	1
113	2004	2014-05-27		28/05/2014	28/05/2014	0
114	2005	2014-05-27		28/05/2014	28/05/2014	0
115	2006	2014-05-28		29/05/2014	29/05/2014	0
116	2007	2014-05-28		29/05/2014	29/05/2014	0
117	2008	2014-05-29		29/05/2014	29/05/2014	0

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca
Teléfonos (091)8672144-8673273-8732512/30 Telefax: 8732554 - 8677898 - 8673826
Linea Gratuita 0180009 76000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

118	2009	2014-05-29		29/05/2014	29/05/2014	0
119	2010	2014-05-29		29/05/2014	29/05/2014	0
120	2011	2014-05-29		29/05/2014	29/05/2014	0
121	2012	2014-05-29		29/05/2014	29/05/2014	0
122	2013	2014-05-30				0
123	2014	2014-05-30				0
124	2015	2014-05-30				0
125	2016	2014-05-30		30/05/2014	03/06/2014	1
126	2017	2014-05-30	30/05/2014			0
127	2018	2014-05-30	30/05/2014			0
128	2019	2014-05-30	30/05/2014			0
129	2020	2014-05-30	30/05/2014			0
130	2021	2014-05-30		30/05/2014	03/06/2014	1
131	2022	2014-05-30		30/05/2014	03/06/2014	1
132	2023	2014-05-30		03/06/2014	03/06/2014	0
133	2024	2014-06-01		03/06/2014	03/06/2014	0
134	2025	2014-06-02		03/06/2014	03/06/2014	0
135	2026	2014-06-02		03/06/2014	03/06/2014	0
136	2027	2014-06-03	03/06/2014			0
137	2028	2014-06-03	03/06/2014			0
138	2029	2014-06-03	03/06/2014			0
139	2030	2014-06-03	03/06/2014			0
140	2031	2014-06-03	03/06/2014			0
141	2032	2014-06-03	03/06/2014			0
142	2033	2014-06-03	03/06/2014			0
143	2034	2014-06-03	03/06/2014			0
144	2035	2014-06-03	03/06/2014			0
145	2036	2014-06-03	03/06/2014			0
146	2037	2014-06-03	03/06/2014			0
147	2038	2014-06-03	03/06/2014			0
148	2039	2014-06-03	03/06/2014			0
149	2040	2014-06-03	03/06/2014			0
150	2041	2014-06-03	03/06/2014			0
151	2042	2014-06-03	03/06/2014			0
152	2043	2014-06-03	03/06/2014			0

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca
Teléfonos (091)8672144-8673273-8732512/30 Telefax: 8732554 - 8677898 - 8673826
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

153	2044	2014-06-03	03/06/2014			0
154	2045	2014-06-03	03/06/2014			0
155	2046	2014-06-03	03/06/2014			0
156	2047	2014-06-03	03/06/2014			0
157	2048	2014-06-03	03/06/2014			0
158	2049	2014-06-03	03/06/2014			0
159	2050	2014-06-03	03/06/2014			0
160	2051	2014-06-03	03/06/2014			0
161	2052	2014-06-03	03/06/2014			0
162	2053	2014-06-03	03/06/2014			0
163	2054	2014-06-03	03/06/2014			0
164	2055	2014-06-03	03/06/2014			0
165	2056	2014-06-03	03/06/2014			0
166	2057	2014-06-03	03/06/2014			0
167	2058	2014-06-03	03/06/2014			0
168	2059	2014-06-03	03/06/2014			0
169	2060	2014-06-03	03/06/2014			0
170	2061	2014-06-03	03/06/2014			0
171	2062	2014-06-03	03/06/2014			0
172	2063	2014-06-03	03/06/2014			0
173	2064	2014-06-03	03/06/2014			0
174	2065	2014-06-03	03/06/2014			0
175	2066	2014-06-03		03/06/2014	03/06/2014	0
176	2067	2014-06-04	04/06/2014			0
177	2068	2014-06-04	04/06/2014			0
178	2069	2014-06-04	04/06/2014			0
179	2070	2014-06-04		04/06/2014	13/06/2014	6
180	2071	2014-06-04		04/06/2014	08/06/2014	2
181	2072	2014-06-04		05/06/2014	08/06/2014	1
182	2073	2014-06-05	05/06/2014			0
183	2074	2014-06-05		05/06/2014	08/06/2014	1
184	2075	2014-06-05	05/06/2014			
185	2076	2014-06-05		05/06/2014	08/06/2014	1
186	2077	2014-06-05		06/05/2014	08/06/2014	0
187	2078	2014-06-05	05/06/2014			0

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca
Teléfonos (091)8672144-8673273-8732512/30 Telefax: 8732554 - 8677898 - 8673826
Linea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

188	2079	2014-06-05		06/05/2014	08/06/2014	0
189	2080	2014-06-06		06/05/2014	08/06/2014	0
190	2081	2014-06-05		06/05/2014	08/06/2014	0
191	2082	2014-06-06		06/05/2014	08/06/2014	0
192	2083	2014-06-06		09/06/2014	09/06/2014	0
193	2084	2014-06-06		09/06/2014	09/06/2014	0
194	2085	2014-06-07		09/06/2014	09/06/2014	0
195	2086	2014-06-09		09/06/2014	10/06/2014	1
196	2087	2014-06-09		10/06/2014	10/06/2014	0
197	2088	2014-06-10		10/06/2014	10/06/2014	0
198	2089	2014-06-10		10/06/2014	10/06/2014	0
199	2090	2014-06-10		10/06/2014	10/06/2014	0
200	2091	2014-06-10		10/06/2014	10/06/2014	0
201	2092	2014-06-10		11/06/2014	12/06/2014	1
202	2093	2014-06-10		11/06/2014	13/06/2014	2
203	2094	2014-06-11		11/06/2014	12/06/2014	1
204	2095	2014-06-11		11/06/2014	12/06/2014	1
205	2096	2014-06-12		12/06/2014	12/06/2014	0
206	2097	2014-06-12		12/06/2014	12/06/2014	0
207	2098	2014-06-12		12/06/2014	12/06/2014	0
208	2099	2014-06-12		12/06/2014	12/06/2014	0
209	2100	2014-06-12		12/06/2014	13/06/2014	1
210	2101	2014-06-12	12/06/2014			0
211	2102	2014-06-12	12/06/2014			0
212	2103	2014-06-13		13/06/2014	13/06/2014	0
213	2104	2014-06-13		13/06/2014	13/06/2014	0
214	2105	2014-06-13		13/06/2014	13/06/2014	0
215	2106	2014-06-13		13/06/2014	13/06/2014	0
216	2107	2014-06-16		16/06/2014	16/06/2014	0
217	2108	2014-06-16		16/06/2014	16/06/2014	0
218	2109	2014-06-16		16/06/2014	16/06/2014	0
219	2110	2014-06-16		16/06/2014	16/06/2014	0
220	2111	2014-06-16		16/06/2014	16/06/2014	0
221	2112	2014-06-16		16/06/2014	16/06/2014	0
222	2113	2014-06-16		17/06/2014	17/06/2014	0

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca
Teléfonos (091)8672144-8673273-8732512/30 Telefax: 8732554 - 8677898 - 8673826
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

223	2114	2014-06-17		17/06/2014	19/06/2014	2
224	2115	2014-06-17	17/06/2014			0
225	2116	2014-06-18		18/06/2014	19/06/2014	1
226	2117	2014-06-18		18/06/2014	19/06/2014	1
227	2118	2014-06-18		19/06/2014	19/06/2014	0
228	2119	2014-06-19		19/06/2014	19/06/2014	0
229	2120	2014-06-19		19/06/2014	19/06/2014	0
230	2121	2014-06-20		20/06/2014	23/06/2014	0
231	2122	2014-06-20		20/06/2014	23/06/2014	0
232	2123	2014-06-20		20/06/2014	24/06/2014	1
233	2124	2014-06-20		24/06/2014	24/06/2014	0
234	2125	2014-06-21		24/06/2014	24/06/2014	0
235	2126	2014-06-24		24/06/2014	24/06/2014	0
236	2127	2014-06-24		24/06/2014	24/06/2014	0
237	2128	2014-06-24		24/06/2014	27/06/2014	3
238	2129	2014-06-24		24/06/2014	27/06/2014	3
239	2130	2014-06-24		24/06/2014	27/06/2014	3
240	2131	2014-06-24		24/06/2014	27/06/2014	3
241	2132	2014-06-24		24/06/2014	27/06/2014	3
242	2133	2014-06-25		25/06/2014	27/06/2014	2
243	2134	2014-06-25		25/06/2014	27/06/2014	2
244	2135	2014-06-25		25/06/2014	27/06/2014	2
245	2136	2014-06-25		25/06/2014	27/06/2014	2
246	2137	2014-06-25		25/06/2014	27/06/2014	2
247	2138	2014-06-25		26/06/2014	27/06/2014	1
248	2139	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
249	2140	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
250	2141	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
251	2142	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
252	2143	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
253	2144	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
254	2145	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
255	2146	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
256	2147	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
257	2148	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca
Teléfonos (091)8672144-8673273-8732512/30 Telefax: 8732554 - 8677898 - 8673826
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDECA

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

258	2149	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
259	2150	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
260	2151	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
261	2152	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
262	2153	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
263	2154	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
264	2155	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
265	2156	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
266	2157	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
267	2158	2014-06-26		26/06/2014	27/06/2014	1
268	2159	2014-06-27		27/06/2014	27/06/2014	0
269	2160	2014-06-28		01/07/2014	02/07/2014	1
270	2161	2014-06-28		01/07/2014	02/07/2014	1
271	2162	2014-06-29		01/07/2014	02/07/2014	1
272	2163	2014-06-29		01/07/2014	02/07/2014	1

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá - Cundinamarca
Teléfonos (091)8672144-8673273-8732512/30 Telefax: 8732554 - 8677898 - 8673826
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -




1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE ABRIL QA JUNIO DE 2014

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Reporte PQRSyF

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014



PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	93	34.19 %
QUEJA	38	13.97 %
RECLAMO	3	1.10 %
SUGERENCIA	22	8.09 %
FELICITACION	37	13.60 %
DERECHO DE PETICION	79	29.04 %
TOTALES	272	100



Para este periodo se recibieron 272 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, con mayor incidencia la PETICIÓN DE INFORMACION con el 34.19% correspondiente a 93 solicitudes, seguido de 79 DERECHOS DE PETICIÓN correspondiente al 29.04% de acuerdo al total de las presentadas.



UDECA

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

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
¿Dónde se solicita información de que convenios hay en Universidades internacionales?
¿Cómo se solicita un reintegro y dónde?
¿Quién capacita y orienta a los Administrativo de la normatividad?
¿Qué costo tiene el Semestre fuera del periodo del pago ordinario?
¿Se puede Homologar tecnologías del SENA con la UDECA?
¿Cómo se debe hacer una transferencia interna de matrícula?
¿Cómo se obtiene una certificación laboral con funciones?
¿Cómo y dónde se verifica un título para laborar?
¿Cuál es el costo de matrículas y fechas de inscripciones a carreras?
¿Qué se debe hacer cuando no se puede imprimir los aportes de pago o si le llegan al correo?
¿Qué puntaje de icfes se necesita para ingresar?
¿Cómo se puede saber cuántos cupos hay disponibles por cada carrera?
¿Cómo se puede saber las materias para homologar?
¿Cómo o donde se puede solicitar hojas de vida para laborar?
¿Dónde se informa si se maneja educación a distancia, virtual o fines de semana?
¿Cómo se aplaza un semestre?
¿Dónde se solicita la devolución de dinero de un diplomado?
¿Dónde se solicita el préstamo de salas para exposiciones?
¿Dónde se sabe las fechas donde se puede pasar la solicitud de reingreso?
¿Cómo se solicita un reembolso de matrícula en su totalidad?
¿Qué se debe hacer para tener programa de música Soacha?
¿Enfermería puede llegar a ser semipresencial?



UDEEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

¿Será posible que desde la página o plataforma se pueda descargar certificado de estudios?
¿Quién soluciona y realiza los arreglos de infraestructura de la UDEC?
¿Dónde se puede saber si hay cursos básicos ofrecidos por la UDEC?
¿Inconformidad por cambio de fecha de grados?
¿Qué se debe hacer cuando no se puede realizar inscripciones de materia?
¿Cuáles son los requisitos para solicitar jornada nocturna en Psicología?
¿Cómo se soluciona o quien, cuando ya se realizó el pago de preinscripción en línea para pregrado y aparece no pago?
¿Quién o como se puede posponer fechas de exámenes?
¿Qué se debe hacer para solicitar la creación de página de internet para seccionales y extensiones?
¿Que clausulas maneja la universidad con las empresas la cual los estudiantes tienen las pasantías?
¿Cómo se actualiza o donde los datos de estudiantes?
¿Quién se encarga de supervisar las líneas de teléfono de la UDEC, sus Extensiones y Seccionales.
¿A dónde se envía la información para que la UDEC asista a eventos y más?
¿Cómo se solicita la validación de materias?
¿Cómo se puede hacer ante el Bullyng y represalias contra estudiantes en la UDEC?
¿Qué carreras permiten semestres avanzados?
¿Cómo se tramita para becas para maestrías?
¿Cómo se solicita y cual es proceso para el reintegro a Especialización?
¿Quién aprueba las carreras para los fines de semana?
¿Cómo se modifica las fechas del formulario de inscripciones 2do semestre?
¿Quién da los suministros de la enfermería?
¿Por qué no salió el programa de enfermería para el 2do. Semestre?
¿Cuál es el proceso cuando se cancela materia por salud?
¿Qué facilidades de pago tiene la Universidad?
¿Cuánto es el mínimo de pagar para una sola materia en el semestre?
¿Se puede cambiar de ciudad la pasantía de Bogotá a Chía?
¿Cuáles son los cursos, seminarios y diplomados que adelanta la UDEC?



UDECA

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

¿Dónde se solicita la póliza Estudiantil?
¿Dónde y cómo se solicita el crédito del Icetex?
¿Quién contrata el personal de las cafeterías?
¿Quién hace el chequeo y verificación de la carpeta?
¿A dónde se envía la información de portafolios de servicios para suministros?
¿Cómo y dónde se puede solicitar un copo adicional después de fechas?
¿Dónde se puede recibir información de la consignación de aportes para pensión?
¿Quién y donde expide los certificados de retención en la fuente?
¿Quién sube los resultados de Admitidos para pregrado?
¿Quién puede arreglar el estado financiero de un estudiante?
¿Por qué se tarda tanto los Diplomas y actas para entregar?
¿Quién arregla o modifica la plataforma?
¿Cómo es el proceso de selección de Administrativos y docentes?
¿Qué tipo de contrato tienen los funcionarios de la UDEC?
¿Hay posibilidades de hacer el proceso de selección después de las fechas asignadas por la UDEC?
¿Quién puede corregir las notas y que no sea el docente?
¿Quién modifica los videos institucionales?
¿Se pueden cambiar las fechas de entrevistas?
¿Qué se puede hacer referente a los estudiantes que tienen mal comportamiento en las instalaciones, la cual consumen drogas e intimididad a funcionarios?
¿Dónde se puede solicitar más información de intersemestrales?

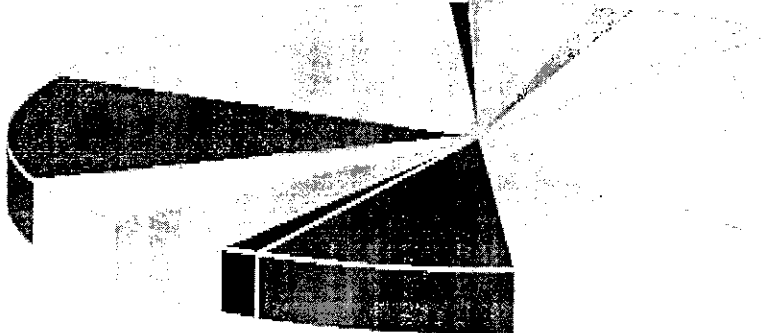


2. REPORTE DE PQRSyF POR PROCESOS

TOTAL GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS

275

100 %



● GESTIÓN APOYO ACADEMICO	● GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	● GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
● GESTIÓN CONTROL INTERNO	● GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	● GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
● GESTIÓN DE COMUNICACIONES	● GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	● GESTIÓN DOCENCIA
● GESTIÓN DOCUMENTAL	● GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	● GESTIÓN FINANCIERA
● GESTIÓN JURÍDICA	● GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	● GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA
● SIN PROCESO		

En la anterior grafica se reflejan todos los PQRSyF interpuestos a la Institución por los medios formulario on line en la página web www.unicundi.edu.co link peticiones, quejas y reclamos, línea 018000976000, email quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co , de forma escrita y verbal. Es de tener en cuenta que aquí se reflejan también las felicitaciones y sugerencias que se evidencian en buzones ubicados en sede, seccionales y extensiones del trimestre inmediatamente anterior. 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:

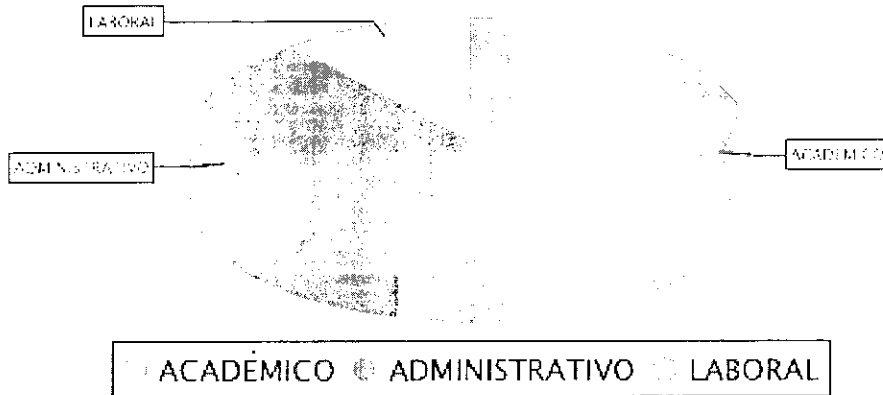
PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	CANTIDAD PQRSyF
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	4	2	2	3	0	2	13
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	11	1	0	0	12
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	2	5	4	2	0	0	13
GESTIÓN CONTROL INTERNO	1	0	0	2	0	0	3
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	1
GESTIÓN DOCENCIA	10	11	3	1	0	0	25
GESTIÓN DOCUMENTAL	3	0	1	0	0	0	4
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	0	1	0	1	0	0	2
GESTIÓN JURÍDICA	22	2	5	0	1	0	30
GESTIÓN FINANCIERA	4	6	3	1	2	0	16
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	12	5	2	0	0	1	20
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	1	1	3	1	0	0	6
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1	0	0	8	0	0	9
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	0	1	0	0	0	4
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	15	60	3	3	0	0	81
RECHAZADA	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL NOTIFICACIONES	78	93	39	23	3	3	239

Se mantiene la constante para el II trimestre de 2014 que la dependencia que más PQRSyF presenta es Gestión Admisiones y Registro con un total de 81 PQRSyF que corresponden al 30% sobre el total instauradas a la institución, además para este periodo analizado el incremento de Derechos de petición fue bastante relevante y la Oficina Jurídica se encargó en su mayoría de dar solución a los mismos, seguido en cantidad de solicitudes se ubica el área de docencia con 21 peticiones.



**3. INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS
PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2014**

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano TODOS LOS ASUNTOS INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014			
No.	NOMBRE DEL ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACADÉMICO	147	54.0 %
2	ADMINISTRATIVO	95	34.9 %
3	LABORAL	30	11.0 %
TOTALES		272	100 %



El asunto académico presento el mayor porcentaje 54% con 147 solicitudes de PQRSyF requeridas por los ciudadanos en este trimestre analizado, a continuación se discrimina comportamiento de PQRSyF por asuntos:



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

3.1. ASUNTO: ACADEMICO:

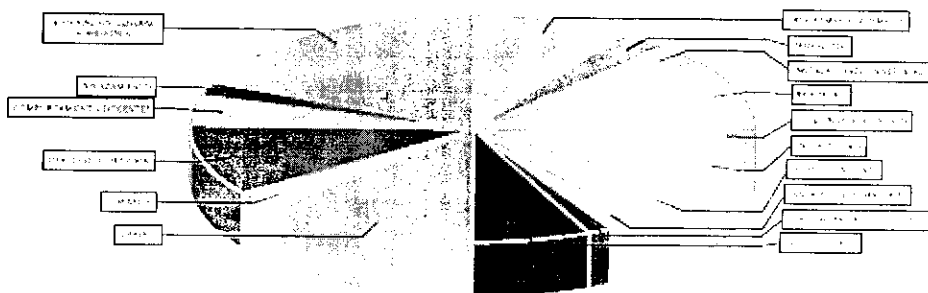
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO : ACADEMICO

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	13	8,8 %
2	PROYECTOS	4	2,7 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	4	2,7 %
4	REINTEGRO	15	10,2 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	3	2,0 %
6	INSCRIPCIONES	11	7,5 %
7	HOMOLOGACIONES	8	5,4 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	3	2,0 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	2	1,4 %
10	CALIFICACIONES	1	0,7 %
11	GRADOS	18	12,4 %
12	CALIFICACIONES	10	6,8 %
13	HORARIOS	4	2,7 %
14	DERECHO DE PETICION	15	10,2 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	6	4,1 %
16	APLAZAMIENTO	3	2,0 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	27	18,4 %
TOTAL		147	100,0 %



PROGRAMAS ACADEMICOS	PROYECTOS	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	REINTEGRO	CONVENIOS EDUCATIVOS	INSCRIPCIONES
HOMOLOGACIONES	INSCRIPCION DE MATERIAS	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	CALIFICACIONES	GRADOS	HORARIOS
DERECHO DE PETICION	COMPORTAMIENTO DOCENTES	APLAZAMIENTO	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES		

Teniendo como base el 54% del total de solicitudes a la Universidad de Cundinamarca en el asunto académico se puede concluir que la mayor reiteración de PQRSyF se presentó con 27 peticiones con solicitud de información general de admisiones, de grados con 18 de ellas




UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

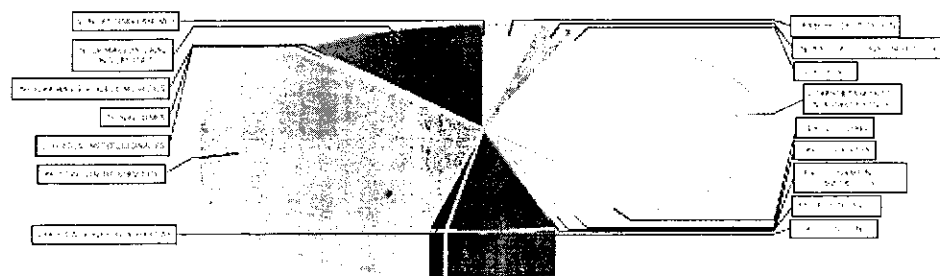
- FUSAGASUGÁ -

instauradas a la institución, seguido de peticiones de información sobre temas como reintegros y derechos de petición.

3.2. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano
 INFORME DE: TODAS LAS UNIDADES
 ASUNTO: ADMINISTRATIVO
 Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	DERECHO DE PETICION	3	3,0 %
2	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	2	2,1 %
3	ELECCIONES	1	1,1 %
4	COMPORTAMIENTO	31	32,8 %
5	DEVOLUCIONES	4	4,2 %
6	CREDITO ICETEX	1	1,1 %
7	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	1	1,1 %
8	RECIBOS DE PAGO	1	1,1 %
9	CERTIFICACIONES	0	0,0 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	1	1,1 %
11	RECIBOS DE PAGO	0	0,0 %
12	PRESTACION DE SERVICIO	33	34,7 %
13	CORREOS INSTITUCIONALES	1	1,1 %
14	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	0	0,0 %
15	DONACIONES	0	0,0 %
16	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	10	10,5 %
17	VENTAS UNIVERSIDAD	0	0,0 %
TOTAL		95	100,0 %




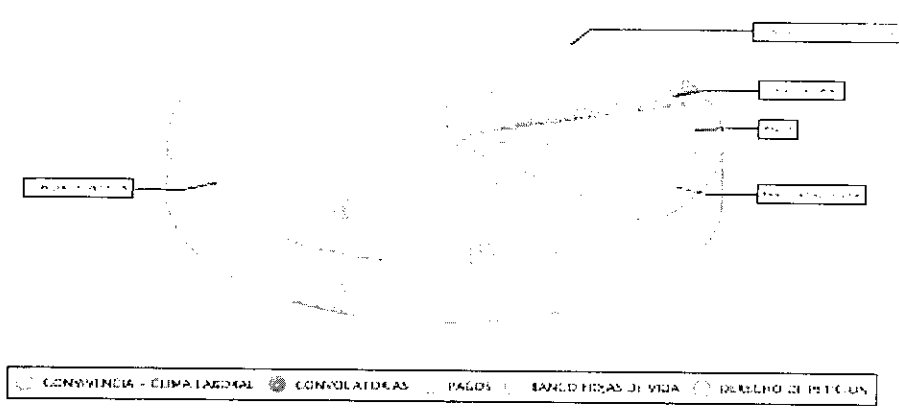
DERECHO DE PETICION INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD ELECCIONES COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVO DEVOLUCIONES
 CREDITO ICETEX FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA RECIBOS DE PAGO CERTIFICACIONES VERIFICACIONES ACADÉMICAS
 PRESTACION DE SERVICIO CORREOS INSTITUCIONALES PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS DONACIONES INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD
 VENTAS UNIVERSIDAD



El asunto administrativo con el 35% del total de solicitudes a la institución, presenta el siguiente resultado: 12 peticiones de información sobre prestación de servicios, 31 PQRSyF por diferentes tipos de comportamientos en la institución y 10 peticiones de información general de la universidad.

3.3. ASUNTO: LABORAL:

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES ASUNTO : LABORAL			
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014			
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	5	16.7 %
2	CONVOCATORIAS	1	3.3 %
3	PAGOS	2	6.7 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	3	10.0 %
5	DERECHO DE PETICION	19	63.3 %
TOTAL		30	100.0 %




La mayor reiteración en la clase Banco de Derechos de Petición con 19 solicitudes en su mayoría certificaciones laborales, seguido convivencia clima laboral con 5 requerimientos.



4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION


4.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:



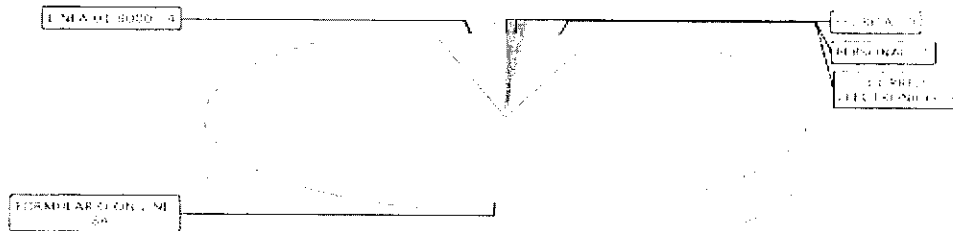
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	0	0,0 %	
PERSONAL	1	1,1 %	
CORREO ELECTRONICO	1	1,3 %	
FORMULARIO ON LINE	84	90,3 %	
LINEA 01 8000	4	4,3 %	
TOTALES		93	100



ESCRITA PERSONAL CORREO ELECTRONICO FORMULARIO ON LINE LINEA 01 8000

El 34% de las solicitudes a la institución correspondieron a **Peticiones de Información**, manteniéndose la constante con mayor preferencia de los ciudadanos con el 90% del formulario on line que se encuentra en la página institucional www.unicundi.edu.co seguido del correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co y línea 018000976000.



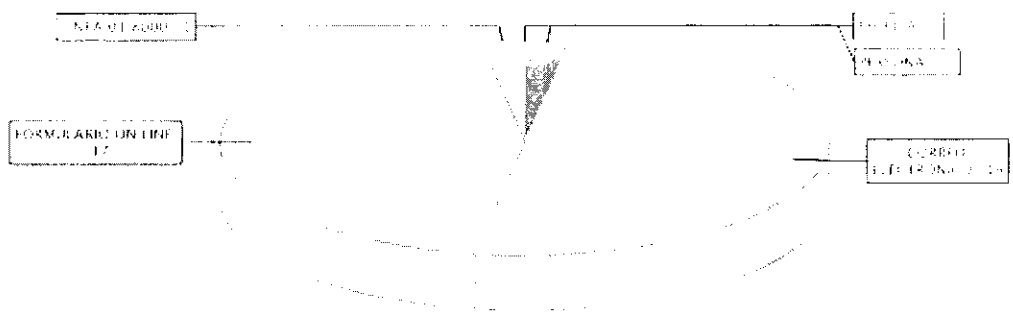
4.2. QUEJA:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0,0 %
PERSONAL	1	2,6 %
CORREO ELECTRONICO	19	50,0 %
FORMULARIO ON LINE	17	44,7 %
LINEA 01 8000	1	2,6 %
TOTALES		38 100%




ESCRITA
 PERSONAL
 CORREO ELECTRONICO
 FORMULARIO ON LINE
 LINEA 01 8000

El tipo de asunto **queja** representada en este periodo con el 14% dentro del análisis arroja como resultado 50% de preferencia por los ciudadanos vía correo electrónico seguido del 45% por medio del formulario on line.




4.3. SUGERENCIA:



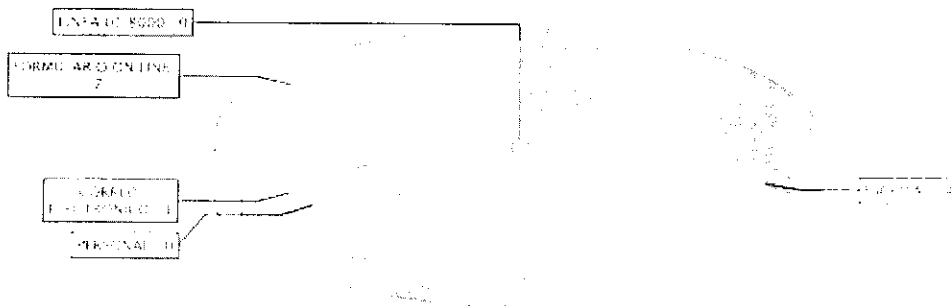
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014



TODAS LAS UNIDADES PORSyF : SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	14	63,6 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	1	4,5 %
FORMULARIO ON LINE	7	31,8 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		22 100



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 8% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, es de anotar que 14 de ellas por radicación escrita corresponden a las encontradas en los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en sede, seccionales y extensiones del I trimestre de 2014, el restante 31.8% se recibieron vía formulario on line dispuesto en la página web de la institución.



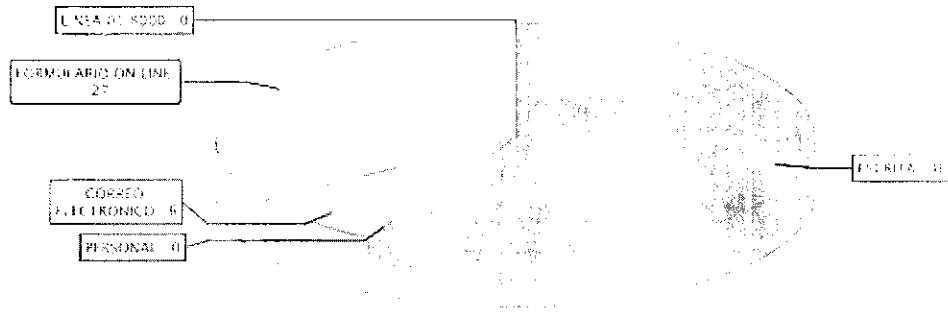
4.4. DERECHO DE PETICION:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	46	58,2 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	6	7,6 %
FORMULARIO ON LINE	27	34,2 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		79



ESCRITA
PERSONAL
CORREO ELECTRONICO
FORMULARIO ON LINE
LINEA 01 8000

Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos 79 Derechos de Petición, correspondientes al 29% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el medio escrito con el 58.2% dado en 46 solicitudes.



4.5. RECLAMO:

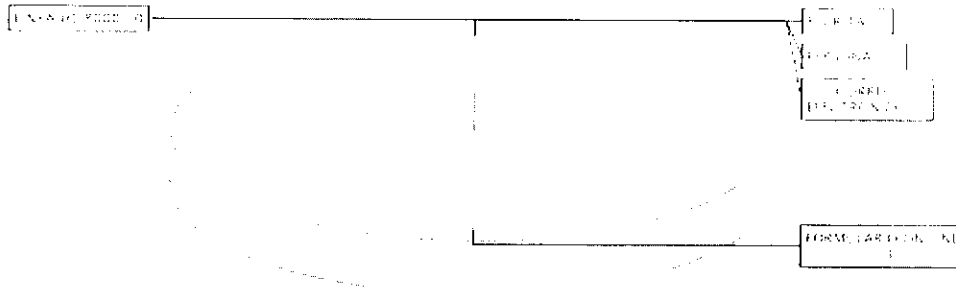


Sistema de Atención e Información al Ciudadano
Uso de Tipos de Radicación



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	0	0,0 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %	
FORMULARIO ON LINE	3	100,0 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		3	100





ESCRITA PERSONAL CORREO ELECTRONICO FORMULARIO ON LINE LINEA 01 8000

Para el II trimestre de 2014 ante la institución solo se presentaron 3 reclamos instaurados por los ciudadanos con el 100% de utilización del formulario on line de la página web de la Universidad de Cundinamarca www.unicundi.edu.co link peticiones, quejas y reclamos.



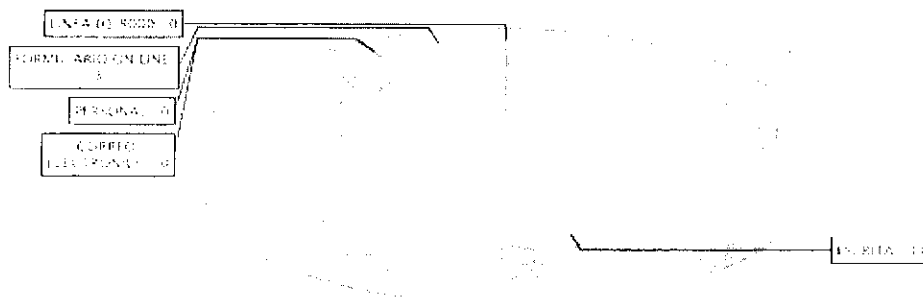
4.6. FELICITACIONES:


Sistema de Atención e Información al Ciudadano

SAIC
 Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

TODAS LAS UNIDADES FORSYE FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	34	91,9 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	3	8,1 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		37 100

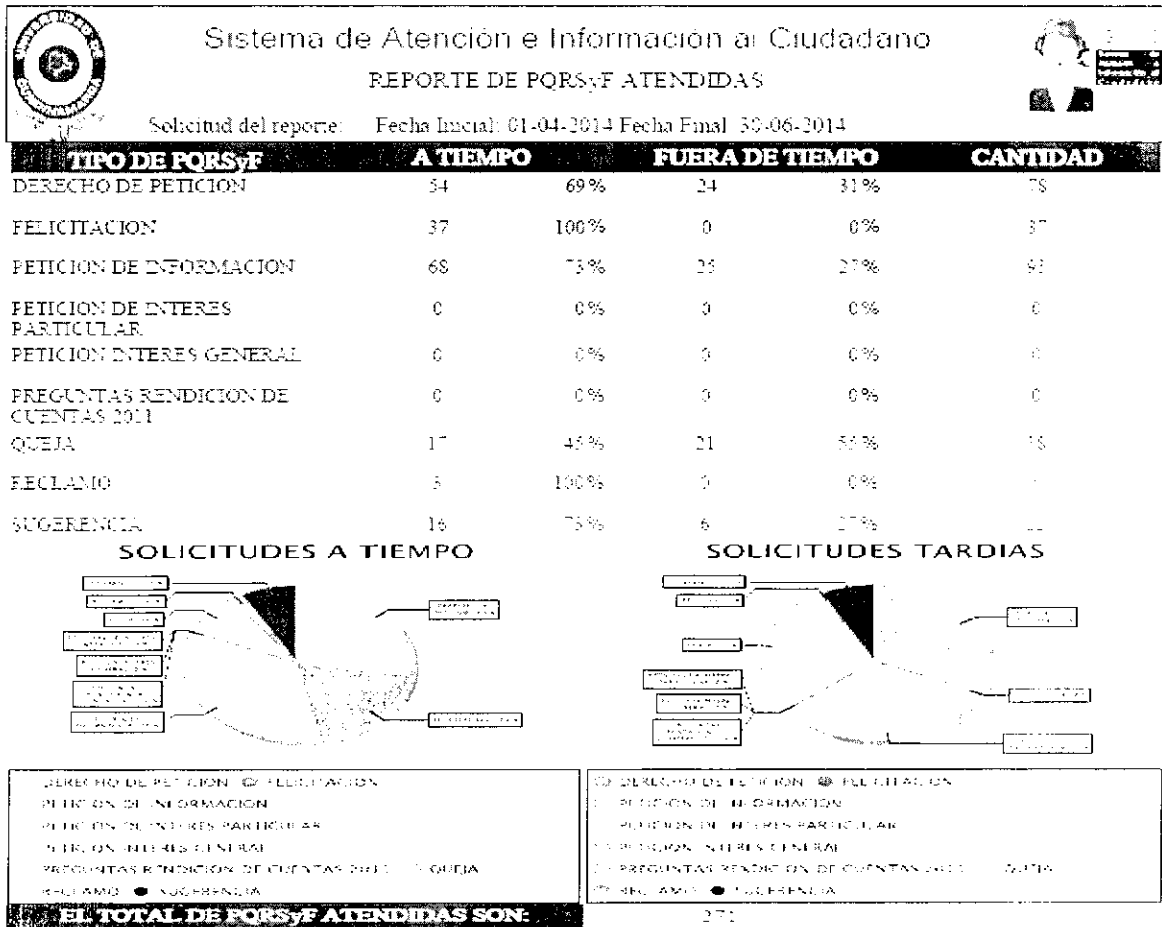


ESCRITA
 PERSONAL
 CORREO ELECTRONICO
 FORMULARIO ON LINE
 LINEA 01 8000

Por el aplicativo SAIC ubicado en la página institucional www.unicundi.edu.co se recepcionarán 3 felicitaciones, las restantes 34 se obtuvieron por medio de los buzones de sugerencias y felicitaciones correspondientes al I trimestre de 2014 en Sede, Seccionales y Extensiones las cuales se socializan a los funcionarios felicitados, al jefe inmediato y a la oficina de Talento Humano.



5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS



El Sistema de atención e información al ciudadano presenta en el reporte general de PQRSyF eficacia y eficiencia del 100% en el envío de las mismas a cada funcionario designado para resolverla, Dado el resultado de la gráfica anterior y de acuerdo a los tiempos de respuesta establecidos a nivel interno en los procedimientos de la oficina del Sistema de atención e información al ciudadano, el 85% de los funcionarios a quienes se les direccionaron PQRSyF las resolvieron en los términos establecidos y el restante 15% de los mismos las resolvieron fuera de tiempo.



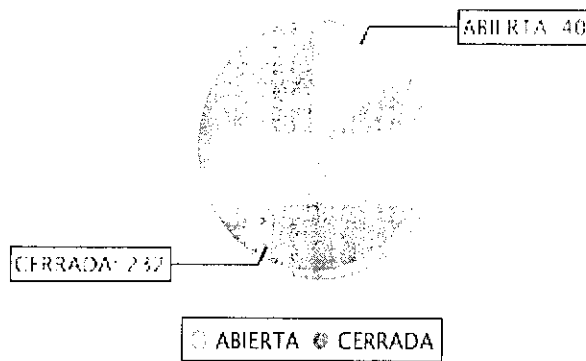
6. REPORTE PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

Sistema de Atención e Información al Ciudadano
 REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
---------------------	----------

ABIERTA	40
CERRADA	232



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS 272

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 15% que corresponden a las radicadas al finalizar el II trimestre 2014.

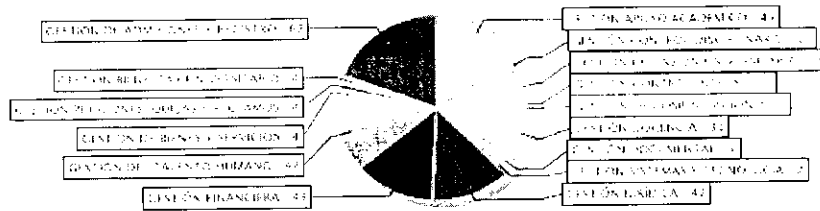


7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

Sistema de Atención e Información al Ciudadano
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTION APOYO ACADEMICO	49
GESTION CONTROL DISCIPLINARIO	11
GESTION EXTENSION UNIVERSITARIA	16
GESTION CONTROL INTERNO	4
GESTION DE COMUNICACIONES	1
GESTION DOCENCIA	31
GESTION DOCUMENTAL	-
GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	0
GESTION JURIDICA	42
GESTION FINANCIERA	43
GESTION DEL TALENTO HUMANO	42
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	4
GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	4
GESTION BIENESTAR UNIVERSITARIO	4
GESTION DE ADMISIONES Y REGISTRO	42



GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
 GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
 GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA
 GESTIÓN CONTROL INTERNO
 GESTIÓN DE COMUNICACIONES
 GESTIÓN DOCENCIA
 GESTIÓN DOCUMENTAL
 GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGIA
 GESTIÓN JURIDICA
 GESTIÓN FINANCIERA
 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
 GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
 GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
 GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO
 GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO

TOTAL DE NOTIFICACIONES



323

Dando cumplimiento a los procedimientos de la oficina de peticiones, quejas y reclamos y una vez transcurrido el primer termino de respuesta de las PQRSyF enviadas a los funcionarios competentes de resolverlas realiza envió de email via 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 323.



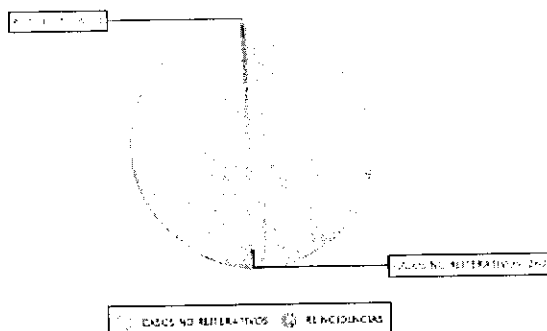
UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

8. REPORTE DE PQRSyF REINCIDENTES

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano
REPORTE DE REINCIDENCIAS 

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	269
REINCIDENCIAS	3



EL TOTAL DE PQRSyF 272

El resultado obtenido de nivel de satisfacción con las respuestas dadas por la institución para este II trimestre de 2014 fue del 99% dado que solo el 1% reincidió en su solicitud.



9. REPORTE DE CALIFICACION

Sistema de Atención e Información a Ciudadano
REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2014 Fecha Final: 30-06-2014

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	5	26,3 %
SE CUMPLE	3	15,8 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	1	5,3 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	4	21,1 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	6	31,6 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	19	



NO SE CUMPLE
 SE CUMPLE
 SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE
 SE CUMPLE EN ALTO GRADO
 SE CUMPLE PLENAMENTE

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 19 evaluaciones de las 272 enviadas en este trimestre correspondiente al 7% de encuestas diligenciadas del total de enviadas, donde arroja como resultado que el 74% manifiesta satisfacción con el servicio de la institución.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGA -

10. CONCLUSIONES

La Universidad de Cundinamarca dando cumplimiento a lo normado por la Ley 190 de 1995 específicamente en su Art., No. 54, Decreto 2232 de 1995 en sus Art., 7, 8, 9 y 10, presenta resultados satisfactorios en la recepción, direccionamiento y respuesta a las PQRSyF que le fueron solicitadas para el 2do., trimestre 2014.

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.

El seguimiento oportuno y las reiteraciones enviadas a cada uno de los funcionarios permitieron que se solucionaran dentro del término legal de orden nacional vigente en el 95%.

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



UDECA
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
Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, Secretario General, Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ, Dir. Control Interno

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 69 folios en medio magnético enviado
Via email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa

26-4.1