

Fusagasugá, 2014-10-24

Señores

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

Universidad de Cundinamarca

Email: calidad@mail.unicundi.edu.co

Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 3ER. 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 3ER trimestre de 2014 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

Gestion peticiones, quejas y reclamos

Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, Secretario General,
Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ, Dir. Control Interno (controlinterno@mail.unicundi.edu.co)

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 87 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa
26-4.1

Fusagasugá, 2014-10-06

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

A continuación se presenta informe correspondiente al 3º trimestre de 2014 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSyF) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, 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 refleja el resultado teniendo en cuenta los diferentes procedimientos establecidos al interior de la institución de Acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de cada uno de las normas establecidas para ello.

Como medios de recepción de PQRSyF encontramos los siguientes:

- 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, 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	No. PQRSYF	FECHA DE RADICACIÓN	TIPO	ENVIO JURIDICA	RESPUESTA JURIDICA	DIRECCIONO PQR	FECHA DE PQR	DIAS HABILES JURIDICA
1	2164	01/07/2014	QUEJA	01/07/2014	02/07/2014			1
2	2165	01/07/2014	QUEJA	01/07/2014	02/07/2014			1
3	2166	01/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	01/07/2014	0
4	2167	01/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	01/07/2014	0
5	2168	01/07/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	01/07/2014	0
6	2169	01/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	01/07/2014	0
7	2170	01/07/2014	PETICION DE INFORMACION	01/07/2014	15/07/2014			8
8	2171	02/07/2014	QUEJA	02/07/2014	02/07/2014			0
9	2172	02/07/2014	RECLAMO	02/07/2014	02/07/2014			0
10	2173	02/07/2014	QUEJA	02/07/2014	02/07/2014			0
11	2174	02/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	02/07/2014	0
12	2175	02/07/2014	QUEJA	02/07/2014	02/07/2014			0
13	2176	02/07/2014	QUEJA	02/07/2014	02/07/2014			0
14	2177	02/07/2014	QUEJA	02/07/2014	02/07/2014			0
15	2178	02/07/2014	QUEJA	02/07/2014	02/07/2014			0
16	2179	02/07/2014	PETICION DE INFORMACION	02/07/2014	02/07/2014			0



UDECA

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

17	2180	02/07/2014	RECLAMO	02/07/2004	02/07/2004			0
18	2181	02/07/2014	PETICION DE INFORMACION	02/07/2004	02/07/2004			0
19	2182	02/07/2014	QUEJA	02/07/2004	02/07/2004			0
20	2183	02/07/2014	RECLAMO	02/07/2004	02/07/2004			0
21	2184	02/07/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	02/07/2014	0
22	2185	02/07/2014	QUEJA	03/07/2014	03/07/2014			0
23	2186	02/07/2014	DERECHO DE PETICION	03/07/2014	03/07/2014			0
24	2187	03/07/2014	QUEJA	03/07/2014	03/07/2014			0
25	2188	03/07/2014	PETICION DE INFORMACION	03/07/2014	03/07/2014			0
26	2189	03/07/2014	PETICION DE INFORMACION	03/07/2014	03/07/2014			0
27	2190	03/07/2014	RECLAMO	03/07/2014	03/07/2014			0
28	2191	02/07/2014	DERECHO DE PETICION	03/07/2014	03/07/2014			0
29	2192	03/07/2014	PETICION DE INFORMACION	03/07/2014	03/07/2014			0
30	2193	03/07/2014	DERECHO DE PETICION	03/07/2014	03/07/2014			0
31	2194	03/07/2014	QUEJA			PQRSYF	03/07/2014	0
32	2195	03/07/2014	PETICION DE INFORMACION	03/07/2014	11/03/2014			6
33	2196	03/07/2014	PETICION DE INFORMACION	03/07/2014	03/07/2014			0
34	2197	03/07/2014	DERECHO DE PETICION	03/07/2014	03/07/2014			0
35	2198	03/07/2014	PETICION DE INFORMACION	03/07/2014	03/07/2014			0
36	2199	03/07/2014	PETICION DE INFORMACION	03/07/2014	15/07/2014			8
37	2200	03/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	03/07/2014	0
38	2201	03/07/2014	PETICION DE INFORMACION	04/07/2014	07/07/2014			1
39	2202	04/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	04/07/2014	0
40	2203	04/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	04/07/2014	0
41	2204	04/07/2014	PETICION DE INFORMACION	04/07/2014	07/07/2014			1
42	2205	04/07/2014	PETICION DE INFORMACION	04/07/2014	07/07/2014			1
43	2206	04/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	04/07/2014	0
44	2207	04/07/2014	PETICION DE INFORMACION	07/07/2014	07/07/2014			0



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

45	2208	04/07/2014	PETICION DE INFORMACION	07/07/2014	07/07/2014			0
46	2209	05/07/2014	PETICION DE INFORMACION	07/07/2014	07/07/2014			0
47	2210	05/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	05/07/2014	0
48	2211	06/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	06/07/2014	0
49	2212	06/07/2014	PETICION DE INFORMACION	07/07/2014	07/07/2014			0
50	2213	07/07/2014	PETICION DE INFORMACION	07/07/2014	07/07/2014			0
51	2214	07/07/2014	PETICION DE INFORMACION	07/07/2014	07/07/2014			0
52	2215	07/07/2014	PETICION DE INFORMACION	07/07/2014	07/07/2014			0
53	2216	07/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	07/07/2014	0
54	2217	07/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	07/07/2014	0
55	2218	07/07/2014	DERECHO DE PETICION	07/07/2014	07/07/2014			0
56	2219	07/07/2014	DERECHO DE PETICION	07/07/2014	07/07/2014			0
57	2220	07/07/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	07/07/2014	0
58	2221	07/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	07/07/2014	0
59	2222	07/07/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	07/07/2014	0
60	2223	07/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	07/07/2014	0
61	2224	07/07/2014	PETICION DE INFORMACION	07/07/2014	07/07/2014			0
62	2225	07/07/2014	PETICION DE INFORMACION	08/07/2014	08/07/2014			0
63	2226	07/07/2014	DERECHO DE PETICION	08/07/2014	08/07/2014			0
64	2227	08/07/2014	QUEJA	08/07/2014	08/07/2014			0
65	2228	08/07/2014	PETICION DE INFORMACION	08/07/2014	08/07/2014			0
66	2229	08/07/2014	PETICION DE INFORMACION	08/07/2014	08/07/2014			0
67	2230	08/07/2014	QUEJA	08/07/2014	08/07/2014			0
68	2231	08/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	08/07/2014	0
69	2232	08/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	08/07/2014	0
70	2233	08/07/2014	PETICION DE INFORMACION	08/07/2014	08/07/2014			0
71	2234	08/07/2014	PETICION DE INFORMACION	08/07/2014	09/07/2014			1
72	2235	08/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	08/07/2014	0



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

73	2236	08/07/2014	RECLAMO			PQRSYF	08/07/2014	0
74	2237	09/07/2014	DERECHO DE PETICION	09/07/2014	09/07/2014			0
75	2238	09/07/2014	QUEJA	09/07/2014	09/07/2014			0
76	2239	09/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	09/07/2014	0
77	2240	09/07/2014	QUEJA	09/07/2014	09/07/2014			0
78	2241	09/07/2014	PETICION DE INFORMACION	09/07/2014	09/07/2014			0
79	2242	09/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	09/07/2014	0
80	2243	09/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	09/07/2014	0
81	2244	09/07/2014	QUEJA	09/07/2014	09/07/2014			0
82	2245	09/07/2014	QUEJA	09/07/2014	11/07/2014			2
83	2246	09/07/2014	PETICION DE INFORMACION	09/07/2014	21/07/2014			8
84	2247	09/07/2014	QUEJA			PQRSYF	09/07/2014	0
85	2248	09/07/2014	PETICION DE INFORMACION	09/07/2014	11/07/2014			2
86	2249	09/07/2014	PETICION DE INFORMACION	09/07/2014	11/07/2014			2
87	2250	09/07/2014	PETICION DE INFORMACION	10/07/2014	11/07/2014			1
88	2251	09/07/2014	PETICION DE INFORMACION	10/07/2014	11/07/2014			1
89	2252	09/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	09/07/2014	0
90	2253	10/07/2014	DERECHO DE PETICION	10/07/2014	11/07/2014			1
91	2254	10/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	10/07/2014	0
92	2255	10/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	10/07/2014	0
93	2256	10/07/2014	PETICION DE INFORMACION	10/07/2014	11/07/2014			1
94	2257	10/07/2014	RECLAMO	10/07/2014	11/07/2014			1
95	2258	10/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	10/07/2014	0
96	2259	10/07/2014	QUEJA	10/07/2014	11/07/2014			1
97	2260	10/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	10/07/2014	0
98	2261	10/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	10/07/2014	0
99	2262	10/07/2014	QUEJA	10/07/2014	11/07/2014			1
100	2263	10/07/2014	DERECHO DE PETICION	10/07/2014	11/07/2014			1
101	2264	10/07/2014	QUEJA			PQRSYF	10/07/2014	0



102	2265	10/07/2014	PETICION DE INFORMACION	11/07/2014	11/07/2014			0
103	2266	11/07/2014	DERECHO DE PETICION	11/07/2014	11/07/2014			0
104	2267	11/07/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	11/07/2014	0
105	2268	11/07/2014	PETICION DE INFORMACION	11/07/2014	11/07/2014			0
106	2269	11/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	11/07/2014	0
107	2270	11/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0
108	2271	11/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0
109	2272	11/07/2014	DERECHO DE PETICION	11/07/2014	11/07/2014			0
110	2273	11/07/2014	DERECHO DE PETICION	rechazada				0
111	2274	11/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	11/07/2014	0
112	2275	11/07/2014	RECLAMO	11/07/2014	11/07/2014			0
113	2276	11/07/2014	PETICION DE INFORMACION	11/07/2014	11/07/2014			0
114	2277	11/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	11/07/2014	0
115	2278	11/07/2014	PETICION DE INFORMACION	14/07/2014	15/07/2014			1
116	2279	11/07/2014	DERECHO DE PETICION	11/07/2014	15/07/2014			2
117	2280	12/07/2014	PETICION DE INFORMACION	14/07/2014	15/07/2014			1
118	2281	13/07/2014	PETICION DE INFORMACION	14/07/2014	15/07/2014			1
119	2282	14/07/2014	DERECHO DE PETICION	14/07/2014	15/07/2014			1
120	2283	14/07/2014	PETICION DE INFORMACION	14/07/2014	15/07/2014			1
121	2284	14/07/2014	DERECHO DE PETICION	14/07/2014	15/07/2014			1
122	2285	14/07/2014	PETICION DE INFORMACION	14/07/2014	15/07/2014			1
123	2286	14/07/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	14/07/2014	0
124	2287	14/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	14/07/2014	0
125	2288	14/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0
126	2289	14/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0
127	2290	14/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0
128	2291	14/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

129	2292	14/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	14/07/2014	0
130	2293	14/07/2014	DERECHO DE PETICION	rechazada				0
131	2294	14/07/2014	DERECHO DE PETICION	15/07/2014	15/07/2014			0
132	2295	14/07/2014	PETICION DE INFORMACION	15/07/2014	15/07/2014			0
133	2296	15/07/2014	PETICION DE INFORMACION	15/07/2014	15/07/2014			0
134	2297	15/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	15/07/2014	0
135	2298	15/07/2014	RECLAMO	15/07/2014	15/07/2014			0
136	2299	15/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0
137	2300	15/07/2014	DERECHO DE PETICION	15/07/2014	15/07/2014			0
138	2301	15/07/2014	PETICION DE INFORMACION	16/07/2014	16/07/2014			0
139	2302	15/07/2014	DERECHO DE PETICION	16/07/2014	16/07/2014			0
140	2303	15/07/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	15/07/2014	0
141	2304	16/07/2014	QUEJA	16/07/2014	16/07/2014			0
142	2305	16/07/2014	QUEJA	16/07/2014	17/07/2014			1
143	2306	16/07/2014	QUEJA	16/07/2014	17/07/2014			1
144	2307	16/07/2014	DERECHO DE PETICION	16/07/2014	17/07/2014			1
145	2308	16/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	16/07/2014	0
146	2309	16/07/2014	PETICION DE INFORMACION	16/07/2014	17/07/2014			1
147	2310	16/07/2014	PETICION DE INFORMACION	16/07/2014	17/07/2014			1
148	2311	17/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	17/07/2014	0
149	2312	17/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	17/07/2014	0
150	2313	17/07/2014	RECLAMO	18/07/2014	21/07/2014			1
151	2314	18/07/2014	DERECHO DE PETICION	18/07/2014	21/07/2014			1
152	2315	18/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	18/07/2014	0
153	2316	18/07/2014	PETICION DE INFORMACION	18/07/2014	21/07/2014			1
154	2317	18/07/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	18/07/2014	0
155	2318	19/07/2014	DERECHO DE PETICION	rechazada				0
156	2319	20/07/2014	QUEJA	21/07/2014	21/07/2014			0



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

157	2320	20/07/2014	PETICION DE INFORMACION	21/07/2014	21/07/2014			0
158	2321	21/07/2014	PETICION DE INFORMACION	21/07/2014	21/07/2014			0
159	2322	21/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	21/07/2014	0
160	2323	21/07/2014	RECLAMO	21/07/2014	21/07/2014			0
161	2324	21/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	21/07/2014	0
162	2325	23/07/2014	PETICION DE INFORMACION	23/07/2014	23/07/2014			0
163	2326	23/07/2014	DERECHO DE PETICION	23/07/2014	01/08/2014			7
164	2327	24/07/2014	FELICITACION			PQRSYF	24/07/2014	
165	2328	24/07/2014	RECLAMO	24/07/2014	25/07/2014			1
166	2329	24/07/2014	DERECHO DE PETICION	24/07/2014	25/07/2014			1
167	2330	25/07/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	25/07/2014	0
168	2331	25/07/2014	PETICION DE INFORMACION	29/07/2014	30/07/2014			1
169	2332	25/07/2014	QUEJA	25/07/2014	04/08/2014			7
170	2333	25/07/2014	RECLAMO	rechazada				0
171	2334	25/07/2014	PETICION DE INFORMACION	25/07/2014	30/07/2014			3
172	2335	26/07/2014	QUEJA	28/07/2014	30/07/2014			2
173	2336	27/07/2014	PETICION DE INFORMACION	28/07/2014	30/07/2014			2
174	2337	27/07/2014	QUEJA	28/07/2014	30/07/2014			2
175	2338	27/07/2014	PETICION DE INFORMACION	28/07/2014	30/07/2014			2
176	2339	28/07/2014	DERECHO DE PETICION	28/07/2014	30/07/2014			2
177	2340	28/07/2014	RECLAMO	28/07/2014	30/07/2014			2
178	2341	28/07/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	28/07/2014	0
179	2342	29/07/2014	DERECHO DE PETICION	29/07/2014	29/07/2014			0
180	2343	29/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0
181	2344	29/07/2014	PETICION DE INFORMACION	rechazada				0
182	2345	29/07/2014	PETICION DE INFORMACION	29/07/2014	29/07/2014			0
183	2346	29/07/2014	RECLAMO	30/07/2014	30/07/2014			0
184	2347	30/07/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	30/07/2014	0



185	2348	31/07/2014	PETICION DE INFORMACION	31/07/2014	01/08/2014			1
186	2349	01/08/2014	QUEJA	01/08/2014	01/08/2014			0
187	2350	01/08/2014	DERECHO DE PETICION	01/08/2014	01/08/2014			0
188	2351	01/08/2014	DERECHO DE PETICION	01/08/2014	01/08/2014			0
189	2352	01/08/2014	DERECHO DE PETICION	04/08/2014	04/08/2014			0
190	2353	03/08/2014	DERECHO DE PETICION	04/08/2014	04/08/2014			0
191	2354	03/08/2014	DERECHO DE PETICION	04/08/2014	04/08/2014			0
192	2355	03/08/2014	PETICION DE INFORMACION	04/08/2014	04/08/2014			0
193	2356	04/08/2014	PETICION DE INFORMACION	04/08/2014	04/08/2014			0
194	2357	04/08/2014	PETICION DE INFORMACION	05/08/2014	06/08/2014			1
195	2358	05/08/2014	PETICION DE INFORMACION	05/08/2014	06/08/2014			1
196	2359	05/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	05/08/2014	0
197	2360	05/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	05/08/2014	0
198	2361	05/08/2014	PETICION DE INFORMACION	05/08/2014	06/08/2014			1
199	2362	05/08/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	05/08/2014	0
200	2363	05/08/2014	QUEJA	05/08/2014	06/08/2014			1
201	2364	05/08/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	05/08/2014	0
202	2365	05/08/2014	PETICION DE INFORMACION	06/08/2014	06/08/2014			0
203	2366	06/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	06/08/2014	0
204	2367	06/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	06/08/2014	0
205	2368	06/08/2014	QUEJA	08/08/2014	11/08/2014			1
206	2369	06/08/2014	PETICION DE INFORMACION	08/08/2014	11/08/2014			1
207	2370	08/08/2014	DERECHO DE PETICION	08/08/2014	11/08/2014			1
208	2371	08/08/2014	QUEJA	08/08/2014	11/08/2014			1
209	2372	09/08/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	09/08/2014	0
210	2373	11/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	11/08/2014	0
211	2374	11/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	11/08/2014	0
212	2375	11/08/2014	PETICION DE INFORMACION	11/08/2014	12/08/2014			1



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

213	2376	11/08/2014	PETICION DE INFORMACION	11/08/2014	12/08/2014			1
214	2377	11/08/2014	PETICION DE INFORMACION	11/08/2014	12/08/2014			1
215	2378	11/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	11/08/2014	0
216	2379	11/08/2014	PETICION DE INFORMACION	11/08/2014	12/08/2014			1
217	2380	11/08/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	11/08/2014	0
218	2381	11/08/2014	DERECHO DE PETICION	12/08/2014	12/08/2014			0
219	2382	12/08/2014	PETICION DE INFORMACION	12/08/2014	12/08/2014			0
220	2383	12/08/2014	DERECHO DE PETICION	12/08/2014	12/08/2014			0
221	2384	13/08/2014	PETICION DE INFORMACION	13/08/2014	13/08/2014			0
222	2385	13/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	13/08/2014	0
223	2386	14/08/2014	DERECHO DE PETICION	14/08/2014	15/08/2014			1
224	2387	14/08/2014	PETICION DE INFORMACION	14/08/2014	15/08/2014			1
225	2388	14/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	14/08/2014	0
226	2389	14/08/2014	DERECHO DE PETICION	14/08/2014	15/08/2014			1
227	2390	14/08/2014	PETICION DE INFORMACION	14/08/2014	15/08/2014			1
228	2391	14/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	14/08/2014	0
229	2392	14/08/2014	QUEJA	14/08/2014	15/08/2014			1
230	2393	14/08/2014	DERECHO DE PETICION	15/08/2014	15/08/2014			0
231	2394	15/08/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	15/08/2014	0
232	2395	15/08/2014	PETICION DE INFORMACION	15/08/2014	19/08/2014			1
233	2396	15/08/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	15/08/2014	0
234	2397	15/08/2014	PETICION DE INFORMACION	15/08/2014	19/08/2014			1
235	2398	17/08/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	17/08/2014	0
236	2399	19/08/2014	PETICION DE INFORMACION	19/08/2014	19/08/2014			0
237	2400	19/08/2014	QUEJA	20/08/2014	20/08/2014			0
238	2401	20/08/2014	PETICION DE INFORMACION	20/08/2014	20/08/2014			0
239	2402	20/08/2014	DERECHO DE PETICION	20/08/2014	20/08/2014			0
240	2403	20/08/2014	PETICION DE INFORMACION	20/08/2014	21/08/2014			1



241	2404	20/08/2014	QUEJA	20/08/2014	21/08/2014			1
242	2405	20/08/2014	DERECHO DE PETICION	21/08/2014	21/08/2014			0
243	2406	21/08/2014	DERECHO DE PETICION	21/08/2014	21/08/2014			0
244	2407	21/08/2014	FELICITACION			PQRSYF	21/08/2014	0
245	2408	21/08/2014	PETICION DE INFORMACION	21/08/2014	21/08/2014			0
246	2409	22/08/2014	DERECHO DE PETICION	22/08/2014	25/08/2014			1
247	2410	22/08/2014	PETICION DE INFORMACION	22/08/2014	25/08/2014			1
248	2411	22/08/2014	DERECHO DE PETICION	22/08/2014	25/08/2014			1
249	2412	23/08/2014	DERECHO DE PETICION	25/08/2014	25/08/2014			
250	2413	23/08/2014	PETICION DE INFORMACION	25/08/2014	25/08/2014			1
251	2414	23/08/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	23/08/2014	0
252	2415	23/08/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	23/08/2014	0
253	2416	24/08/2014	QUEJA	25/08/2014	25/08/2014			0
254	2417	25/08/2014	DERECHO DE PETICION	25/08/2014	25/08/2014			0
255	2418	25/08/2014	DERECHO DE PETICION	25/08/2014	25/08/2014			0
256	2419	25/08/2014	DERECHO DE PETICION	25/08/2014	25/08/2014			0
257	2420	25/08/2014	PETICION DE INFORMACION	25/08/2014	25/08/2014			0
258	2421	25/08/2014	DERECHO DE PETICION	25/08/2014	25/08/2014			0
259	2422	26/08/2014	QUEJA	26/08/2014	26/08/2014			0
260	2423	26/08/2014	DERECHO DE PETICION	27/08/2014	30/08/2014			2
261	2424	27/08/2014	RECLAMO	27/08/2014	04/09/2014			6
262	2425	27/08/2014	PETICION DE INFORMACION	28/08/2014	30/08/2014			2
263	2426	27/08/2014	QUEJA	28/08/2014	30/08/2014			2
264	2427	27/08/2014	PETICION DE INFORMACION	28/08/2014	30/08/2014			2
265	2428	28/08/2014	RECLAMO	28/08/2014	30/08/2014			2
266	2429	28/08/2014	RECLAMO	28/08/2014	30/08/2014			2
267	2430	28/08/2014	RECLAMO	28/08/2014	30/08/2014			2
268	2431	28/08/2014	QUEJA	rechazada				0



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

269	2432	28/08/2014	QUEJA	28/08/2014	30/08/2014			2
270	2433	28/08/2014	PETICION DE INFORMACION	28/08/2014	30/08/2014			2
271	2434	29/08/2014	FELICITACION	rechazada				0
272	2435	31/08/2014	DERECHO DE PETICION	01/09/2014	02/09/2014			1
273	2436	31/08/2014	PETICION DE INFORMACION	01/09/2014	02/09/2014			1
274	2437	31/08/2014	RECLAMO	01/09/2014	02/09/2014			1
275	2438	01/09/2014	FELICITACION			PQRSYF	01/09/2014	0
276	2439	01/09/2014	RECLAMO			PQRSYF	01/09/2014	0
277	2440	01/09/2014	PETICION DE INFORMACION	01/09/2014	02/09/2014			1
278	2441	01/09/2014	QUEJA	01/09/2014	02/09/2014			1
279	2442	02/09/2014	DERECHO DE PETICION	02/09/2014	02/09/2014			0
280	2443	02/09/2014	QUEJA	03/09/2014	04/09/2014			1
281	2444	03/09/2014	QUEJA	03/09/2014	04/09/2014			1
282	2445	03/09/2014	QUEJA	03/09/2014	04/09/2014			1
283	2446	03/09/2014	RECLAMO	03/09/2014	04/09/2014			1
284	2447	03/09/2014	RECLAMO	03/09/2014	04/09/2014			1
285	2448	03/09/2014	PETICION DE INFORMACION	03/09/2014	04/09/2014			1
286	2449	03/09/2014	PETICION DE INFORMACION	03/09/2014	04/09/2014			1
287	2450	03/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	03/09/2014	0
288	2451	03/09/2014	PETICION DE INFORMACION	04/09/2014	04/09/2014			0
289	2452	03/09/2014	PETICION DE INFORMACION	04/09/2014	04/09/2014			0
290	2453	03/09/2014	PETICION DE INFORMACION	04/09/2014	04/09/2014			0
291	2454	04/09/2014	PETICION DE INFORMACION	04/09/2014	04/09/2014			0
292	2455	05/09/2014	FELICITACION			PQRSYF	05/09/2014	0
293	2456	07/09/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	07/09/2014	0
294	2457	08/09/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	08/09/2014	0
295	2458	08/09/2014	QUEJA			PQRSYF	08/09/2014	0
296	2459	08/09/2014	RECLAMO			PQRSYF	08/09/2014	0
297	2460	08/09/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	08/09/2014	0



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

298	2461	08/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	08/09/2014	0
299	2462	09/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	09/09/2014	0
300	2463	10/09/2014	QUEJA			PQRSYF	10/09/2014	0
301	2464	10/09/2014	RECLAMO			PQRSYF	10/09/2014	0
302	2465	10/09/2014	RECLAMO			PQRSYF	10/09/2014	0
303	2466	10/09/2014	QUEJA			PQRSYF	10/09/2014	0
304	2467	10/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	10/09/2014	0
305	2468	10/09/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	10/09/2014	0
306	2469	10/09/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	10/09/2014	0
307	2470	10/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	10/09/2014	0
308	2471	10/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	10/09/2014	0
309	2472	10/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	10/09/2014	0
310	2473	10/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	10/09/2014	0
311	2474	11/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	11/09/2014	0
312	2475	14/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	14/09/2014	0
313	2476	15/09/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	15/09/2014	0
314	2477	15/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	15/09/2014	0
315	2478	15/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	15/09/2014	0
316	2479	15/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	15/09/2014	0
317	2480	15/09/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	15/09/2014	0
318	2481	15/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	15/09/2014	0
319	2482	16/09/2014	QUEJA			PQRSYF	16/09/2014	0
320	2483	17/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	17/09/2014	0
321	2484	18/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	18/09/2014	0
322	2485	18/09/2014	QUEJA			PQRSYF	18/09/2014	0
323	2486	18/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	18/09/2014	0
324	2487	18/09/2014	RECLAMO			PQRSYF	18/09/2014	0
325	2488	18/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	18/09/2014	0



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

326	2489	18/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	18/09/2014	0
327	2490	19/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	19/09/2014	0
328	2491	20/09/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	20/09/2014	0
329	2492	23/09/2014	DERECHO DE PETICION	23/09/2014	24/09/2014			1
330	2493	23/09/2014	QUEJA	23/09/2014	24/09/2014			1
331	2494	25/09/2014	PETICION DE INFORMACION	25/09/2014	25/09/2014			0
332	2495	26/09/2014	DERECHO DE PETICION	26/09/2014	29/09/2014			2
333	2496	26/09/2014	PETICION DE INFORMACION	26/09/2014	29/09/2014			2
334	2497	26/09/2014	SUGERENCIA			PQRSYF	26/09/2014	0
335	2498	26/09/2014	DERECHO DE PETICION	26/09/2014	29/09/2014			2
336	2499	26/09/2014	RECLAMO	26/09/2014	29/09/2014			2
337	2500	26/09/2014	DERECHO DE PETICION	26/09/2014	29/09/2014			2
338	2501	28/09/2014	PETICION DE INFORMACION			PQRSYF	28/09/2014	0
339	2502	29/09/2014	PETICION DE INFORMACION	29/09/2014	29/09/2014			0
340	2503	29/09/2014	QUEJA	29/09/2014	29/09/2014			0
341	2504	29/09/2014	RECLAMO	29/09/2014	29/09/2014			0
342	2505	29/09/2014	DERECHO DE PETICION	01/10/2014	02/10/2014			1
343	2506	30/09/2014	PETICION DE INFORMACION	30/09/2014	30/09/2014			0
344	2507	30/09/2014	DERECHO DE PETICION			PQRSYF	30/09/2014	0





UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2014

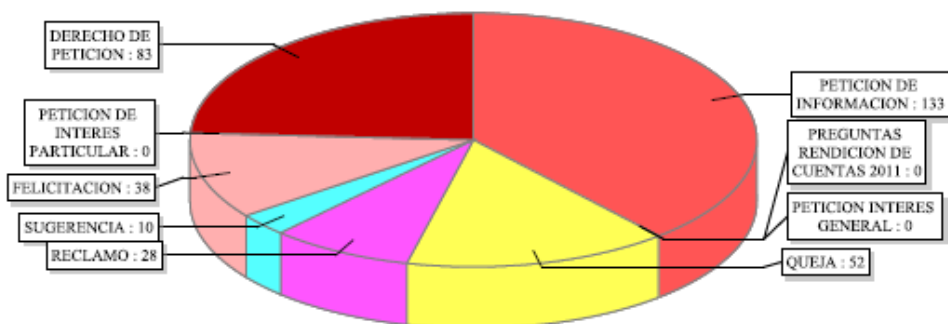
 **Sistema de Atención e Información al Ciudadano** 

Reporte PQRSyF

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2014 Fecha Final: 30-09-2014

PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	133	38,66 %
QUEJA	52	15,12 %
RECLAMO	28	8,14 %
SUGERENCIA	10	2,91 %
FELICITACION	38	11,05 %
DERECHO DE PETICION	83	24,13 %
TOTALES	344	100



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

Durante el presente trimestre se recepcionaron 344 PQRSyF por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), tramitadas el 100% de ellas por esta dependencia, la incidencia más alta se presentó en la PETICIÓN DE INFORMACION con el 38.66%

correspondiente a 133 solicitudes, seguido de 83 DERECHOS DE PETICIÓN correspondiente al 24.13% de acuerdo al total de las presentadas.

De acuerdo al resultado expuesto anteriormente, a continuación se presenta detalle de PQRSyF recepcionadas con mayor reiteración:

DESCRIPCION
DONDE SE PUEDE VER EL LISTADOS DE ADMITIDOS DE LAS EXTENSIONES?
DONDE SE OPTIENE EL CERTIFICADO ESTUDIOS CULMINADO
INFORMACIÓN DE LOCALIZACIÓN DE LOS FORMATOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?
FELICITACION BUEN SERVICIO.
COMO OBTENGO EL DECUENTO ELECTORAL?.
COMO MATRICULO LAS MATERIAS?
RECIBO DE LIQUIDACION PAGO DE FUNCIONARIOS
QUIEN ARREGLA EL INTERNET?
COMO SE SOLICITA EL CERTIFICADO ORIGINAL DEL PROMEDIO DE NOTAS?
DONDE SE PUEDE ENCONTRAR EL FORMATO PARA EL ACUERDO PEDAGOGICO?
POR QUE SE DEMORA EL SISTEMA DE COMUNICACIONES?
POR QUE BLOQUEAN LAS PÁGINAS DE VÍDEOS?
COMO SE REALIZA LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO INTERSEMESTRAL?
COMO SE SOLICITA UN CERTIFICADO DE ESTUDIO CON LOS SEMESTRES QUE SE HA APROBADO?
DONDE SOLICITO EL CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES EN LA FUENTE?
SE PUEDE REALIZAR PAGO DE MATRICULA EN DOS CONTADOS?
COMO SE CAMBIA DE JORNADA?
QUIEN CONTROLA A LOS FUNCIONARIOS QUE CONTESTAN LOS TELÉFONOS?
CÓMO CALIFICAN LA PRUEBA VOCACIONAL Y LA PRUEBA DE CONOCIMIENTO?
QUIEN CONTROLA LOS PUNTAJES DEL ICFES PARA LA LISTA DE ADMITIDOS?
SOLITUD CERTIFICADO DE NOTAS DE LOS 10 SEMESTRES CURSADOS
COMO CAMBIO LOS HORARIOS CRUZADOS?
SE PUEDE MATRICULAR MAS MATERIAS ADICIONANDO LAS QUE SE PIERDE?
DONDE ACTUALIZO MIS DATOS?
SI SE OLVIDA INSCRIBIR UNA MATERIA QUE SE DEBE HACER?
COMO SE SOLICITA UNA AYUDA SOCIECONOMICA EN VALOR DEL SEMESTRE?
COMO SE RENUEVA EL CREDITO DEL ICETX?

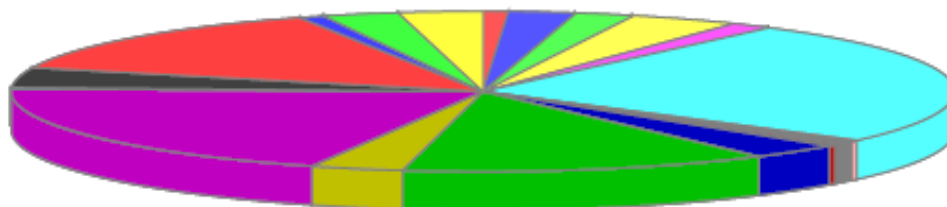


UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

DESCRIPCION
COMO SOLICITAR APOYO INSTITUCIONAL PARA REALIZAR CURSOS EN EL EXTERIOR ?.
COMO SE REALIZA EFECTIVO EL DECUENTO ELECTORAL?
DONDE ME INFORMO DEL PROGRAMA CUATRO POR UNO OPCIÓN DE VIDA?
COMO SE SOLICITA LA AMPLIACIÓN DE LOS CUPOS PARA LA INSCRIPCIÓN DE LA MATERIA?
COMO SE SOLUCIONA EL CRUCE DE HORARIO?
AL PAGAR LA MATRICULA ES APARTE QUE EL SEMESTRE O HAY ESTA TODO INCLUIDO?
QUIEN INVESTIGA Y SANCIONA EL COMPORTAMIENTO DE FUNCIONARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
COMO SE CAMBIA LA CLAVE DEL CORREO INSTITUCIONAY Y LA DE LA PLATAFORMA?
CERFICACION DE ESTUDIOS. COMO HACER PARA DESCARGAR DE LA PAGINA POR QUE LINK ?
SI NO SE PUEDE PAGAR LA MATRICULA EN EL SEMESTRE, LA UNIVERSIDAD ME GUARDA EL CUPO O DEBE PRESENTARSE DE NUEVO?
QUIEN DA INFORMACION DE LOS NOMBRES DE LOS FUNCIONARIOS?
QUIEN AMPLIA LAS CARRERAS EN LA SEDE?
QUIEN RENUEVA LAS MULTAS DE BIBLIOTECA EN LA PLATAFORMA?
QUIEN REGULA O VIGILA LOS DAÑOS CAUSADOS POR FUNCIONARIOS DE LA UNIVERSIDAD EN HORAS NO LABORALES?
QUIEN ARREGLA LOS ELEMENTOS DE LAS AULAS? COMO SILLAS Y DEMAS
DONDE SE PUEDE RECLAMAR EL DIPLOMA?
QUIEN TRAMITA LAS PASANTIAS?
QUIEN MANJEA Y LE REALIZA MANTENIIENTO A LOS EQUIPOS DE LOS LABORATORIOS?
QUIEN REALIZA LOS COBROS PENDIENTES DE LA UNIVERSIDAD?
COMO SE ACCEDE A LOS CONTENIDOS PROGRAMTICOS, ANTES DE INSCIBIRSE?
QUIEN MANEJA O DISPONE LOS CONVENIOS EDUCATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CON OTRAS ENTIDADES?
QUIEN MANEJA LOS HORARIOS DE LAS OFICINAS?
QUIEN CONTRLA LOS RECURSOS AUDIOVISULES?
QUIEN ORGANIZA LOS GRADOS?

2. REPORTE DE PQRSyF POR PROCESOS

TOTAL GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS



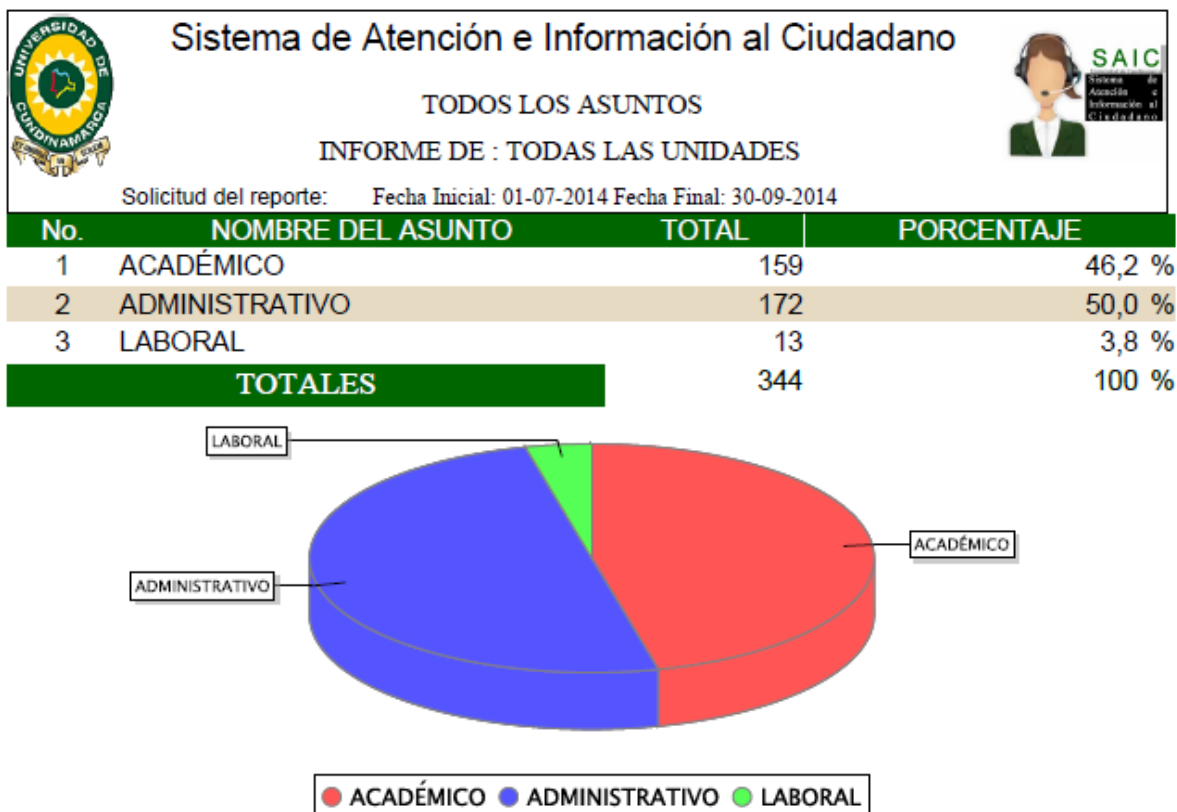
En la anterior grafica se refleja los PQRSyF direccionados a cada uno de los procesos institucionales interpuestos por los diferentes medios dispuestos para ellos, es de tener en cuenta que aquí se muestran también las felicitaciones y sugerencias que se evidencian en buzones ubicados en sede, seccionales y extensiones del trimestre inmediatamente anterior, ingresos realizados al proceso de Gestión de peticiones, quejas y reclamos, a continuación se presenta el detalle porcentual de la cantidad de las mismas por tipo así:



PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTION CALIDAD	0	1	0	2	0	0	3
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	1	1	5	0	1	0	8
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	4	0	9	0	13
GESTIÓN PLANEACION INSTITUCIONAL	0	1	0	0	0	0	1
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	3	7	1	0	0	0	11
GESTIÓN CONTROL INTERNO	3	0	2	0	0	0	5
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	0	0	2	1	0	0	3
GESTIÓN DOCENCIA	21	14	4	1	3	1	44
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	1	0	0	1	0	3
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	2	5	1	0	1	0	9
GESTIÓN JURÍDICA	5	6	1	0	2	0	14
GESTIÓN FINANCIERA	16	37	10	0	5	0	68
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	2	0	0	0	0	11
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	0	0	0	1	0	0	1
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	2	2	0	7	1	36	48
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	1	2	0	1	0	7
GESTIÓN INVESTIGACION	0	1	0	0	0	0	1
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	15	49	21	0	2	0	87
RECHAZADA	3	4	1	0	1	1	10
TOTAL PQRSyF POR TIPO	84	131	54	10	27	38	347

Como resultado para el III trimestre 2014 encontramos que la dependencia que más PQRSyF presenta es Gestión Admisiones y Registro con un total de 87 PQRSyF que corresponden al 26% sobre el total instauradas a la institución, además para este periodo analizado fue bastante relevante el incremento de las mismas en el área de Gestión Financiera con el 20%.

3. INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2014

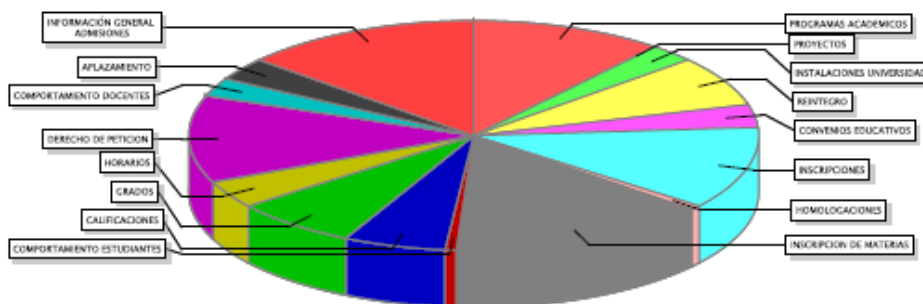


La constante se mantiene con respecto a periodos anteriores donde el asunto Administrativo presentó el mayor porcentaje de PQRSyF con resultado del 50% con 172 solicitudes, a continuación se discrimina comportamiento de PQRSyF por asuntos:



3.1. ASUNTO: ACADEMICO:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	17	10,8 %
2	PROYECTOS	0	0,0 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	4	2,5 %
4	REINTEGRO	11	7,0 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	5	3,2 %
6	INSCRIPCIONES	18	11,4 %
7	HOMOLOGACIONES	1	0,6 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	23	14,6 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	1	0,6 %
10	CALIFICACIONES	4	2,5 %
11	GRADOS	11	7,0 %
12	CALIFICACIONES	9	5,7 %
13	HORARIOS	6	3,8 %
14	DERECHO DE PETICION	19	12,0 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	4	2,5 %
16	APLAZAMIENTO	5	3,2 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	21	13,3 %
TOTAL		158	100,6 %

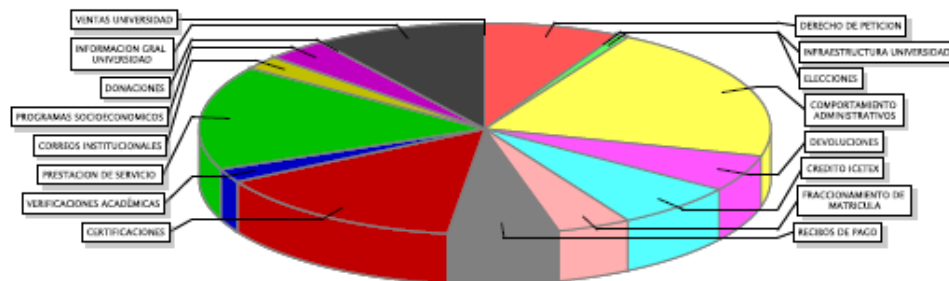


Teniendo como base el 46% del total de solicitudes a la Universidad de Cundinamarca en el asunto académico se puede concluir que la mayor reiteración de PQRSyF se presentó en temas de inscripción de materias (14.6%), información general de admisiones (13.3%) e inscripciones a programas de pregrado y postgrado (11.4%).




3.2. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	DERECHO DE PETICION	11	6,4 %
2	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	0	0,0 %
3	ELECCIONES	1	0,6 %
4	COMPORTAMIENTO	30	17,4 %
5	DEVOLUCIONES	8	4,7 %
6	CREDITO ICETEX	10	5,8 %
7	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	6	3,5 %
8	RECIBOS DE PAGO	28	16,3 %
9	CERTIFICACIONES	21	12,2 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	3	1,7 %
11	RECIBOS DE PAGO	9	5,2 %
12	PRESTACION DE SERVICIO	23	13,4 %
13	CORREOS INSTITUCIONALES	3	1,7 %
14	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	5	2,9 %
15	DONACIONES	0	0,0 %
16	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	14	8,1 %
17	VENTAS UNIVERSIDAD	0	0,0 %
TOTAL		172	100,0 %



El asunto administrativo con el 50% del total de solicitudes a la institución, presenta el siguiente resultado: 17.4% de PQRSyF por comportamientos (felicitaciones, quejas y reclamos), 16.3% por recibos de pago y 13.4 de prestación de servicio.

3.3. ASUNTO: LABORAL:




Sistema de Atención e Información al Ciudadano

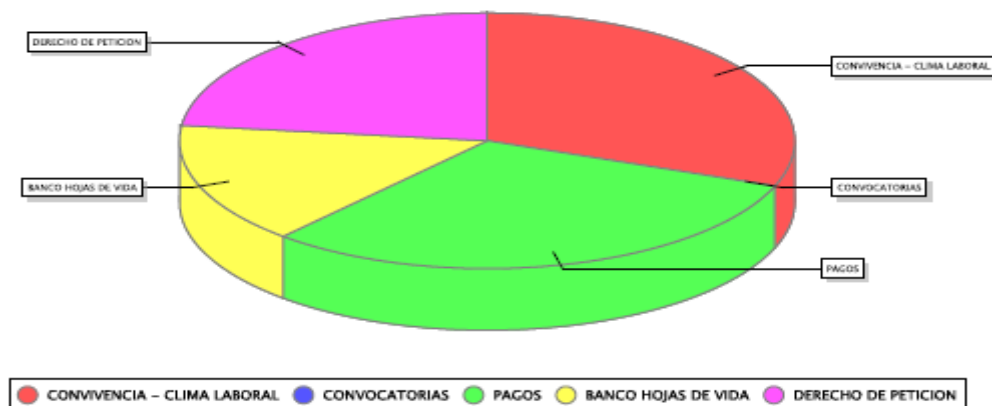
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO : LABORAL

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2014 Fecha Final: 30-09-2014



No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	4	30,8 %
2	CONVOCATORIAS	0	0,0 %
3	PAGOS	4	30,8 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	2	15,4 %
5	DERECHO DE PETICION	3	23,1 %
TOTAL		13	100,0 %

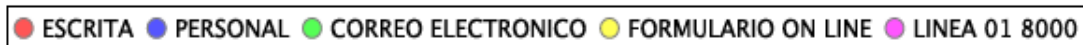
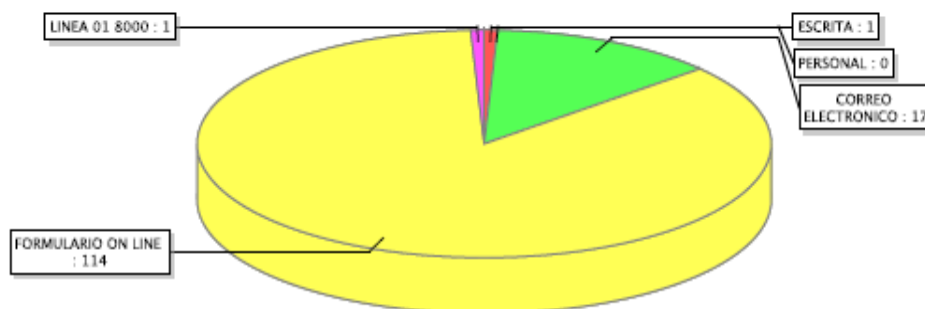


Para el presente periodo el resultado de solicitudes fue del 4%, teniendo como mayor en PQRSyF de <convivencia – clima laboral y pagos, cada uno de ellos con 4 solicitudes.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

4.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

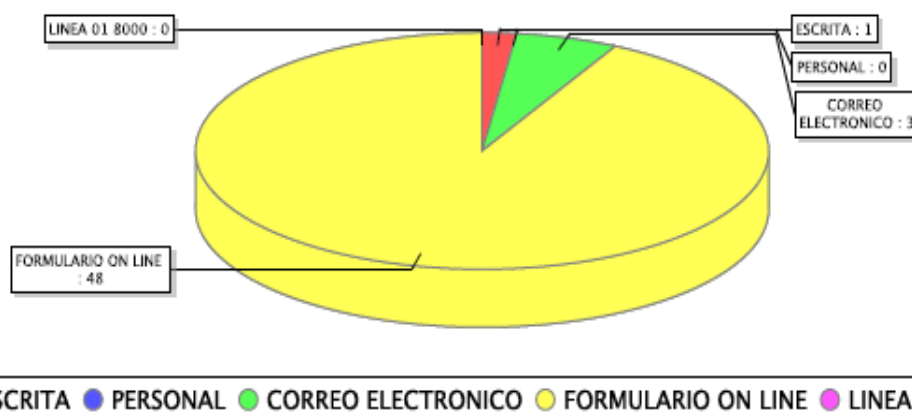
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	1	0,8 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	17	12,8 %
FORMULARIO ON LINE	114	85,7 %
LINEA 01 8000	1	0,8 %
TOTALES		133 100



El 39% de las solicitudes a la institución correspondieron a **Peticiones de Información**, manteniéndose la constante con mayor preferencia de los ciudadanos con el 85.7% 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:

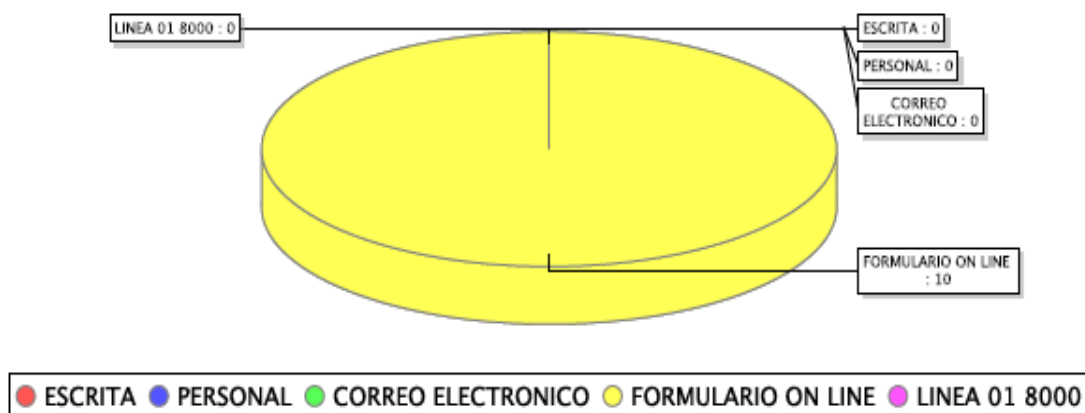
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	1	1,9 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	3	5,8 %
FORMULARIO ON LINE	48	92,3 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		52 100



El tipo de asunto **queja** representada en este periodo con el 15.11% dentro del análisis arroja como resultado 92.3% de preferencia por los ciudadanos vía formulario on line seguido del 5.8% por medio del correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co.

4.3. SUGERENCIA:

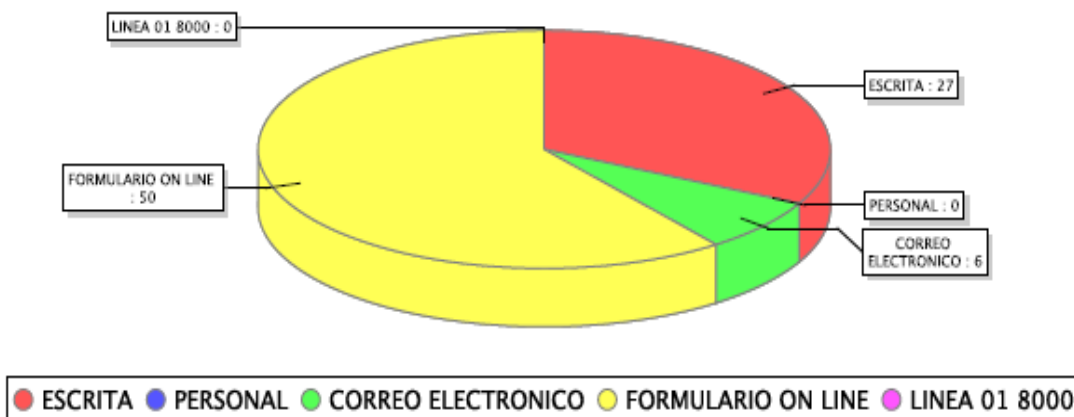
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0,0 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	10	100,0 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		10 100



La representación en este análisis de la Sugerencia por medio del aplicativo SAIC represento el 2.32% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, es de anotar que aquí se reflejan por radicación escrita las encontradas en los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en sede, seccionales y extensiones del II trimestre de 2014.

4.4. DERECHO DE PETICION:

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	27	32,5 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	6	7,2 %
FORMULARIO ON LINE	50	60,2 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES	83	100

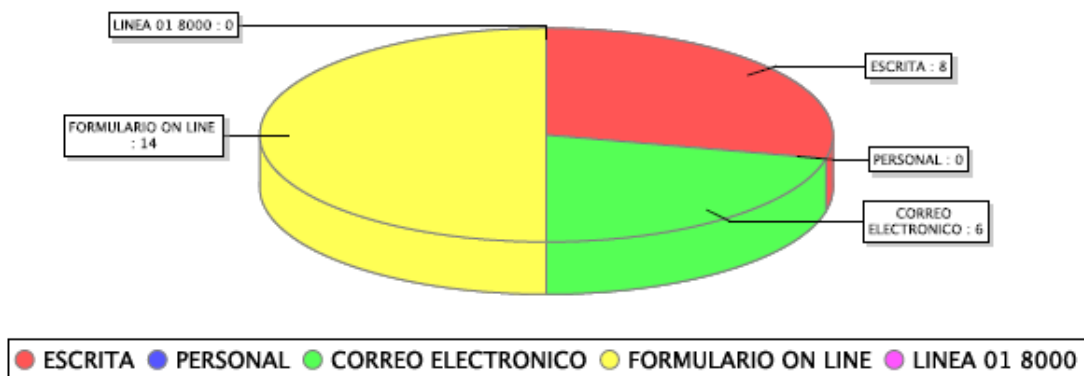


Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos 83 Derechos de Petición, correspondientes al 24.12% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el formulario on line con el 60.2% dado en 50 solicitudes.



4.5. RECLAMO:

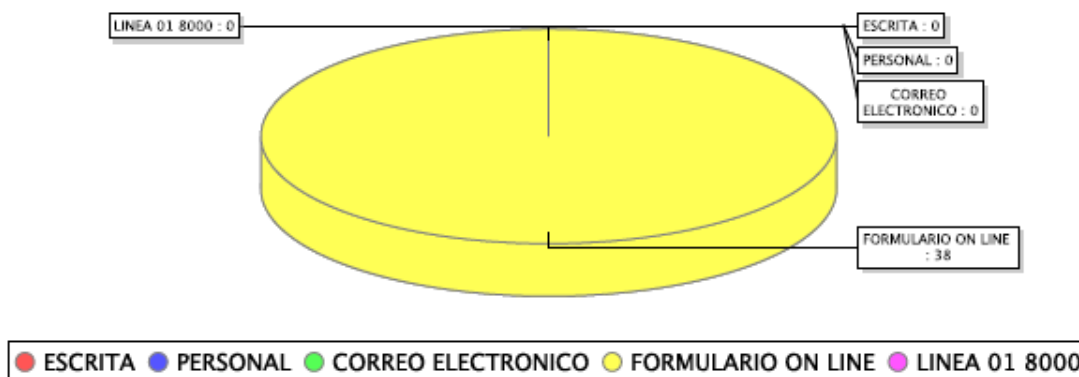
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	8	28,6 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	6	21,4 %
FORMULARIO ON LINE	14	50,0 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		28 100



Para el III trimestre de 2014 ante la institución solo se presentaron 28 reclamos instaurados por los ciudadanos con el 50% 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:

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	38	100,0 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		38	100

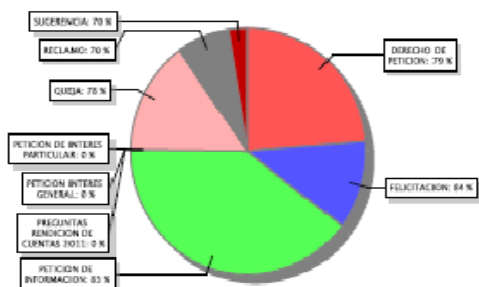


Por el aplicativo SAIC ubicado en la página institucional www.unicundi.edu.co se recepcionarán 38 felicitaciones, de las cuales en su mayoría se obtuvieron por medio de los buzones de sugerencias y felicitaciones correspondientes al II trimestre de 2014 en Sede, Seccionales y Extensiones las cuales se socializan a los funcionarios felicitados, al jefe inmediato y a la oficina de Talento Humano.

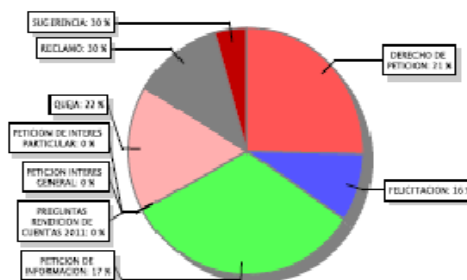
5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		FUERA DE TIEMPO		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	63	79 %	17	21 %	80
FELICITACION	31	84 %	6	16 %	37
PETICION DE INFORMACION	106	83 %	22	17 %	128
PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0 %	0	0 %	0
PETICION INTERES GENERAL	0	0 %	0	0 %	0
PREGUNTAS RENDICION DE CUENTAS 2011	0	0 %	0	0 %	0
QUEJA	40	78 %	11	22 %	51
RECLAMO	19	70 %	8	30 %	27
SUGERENCIA	7	70 %	3	30 %	10

SOLICITUDES A TIEMPO





SOLICITUDES TARDIAS



Como se observa 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 70% de los funcionarios a quienes se les direccionaron PQRSyF las resolvieron en los términos establecidos y el restante 30% 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: 01-07-2014 Fecha Final: 30-09-2014	
ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	14
CERRADA	329



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS

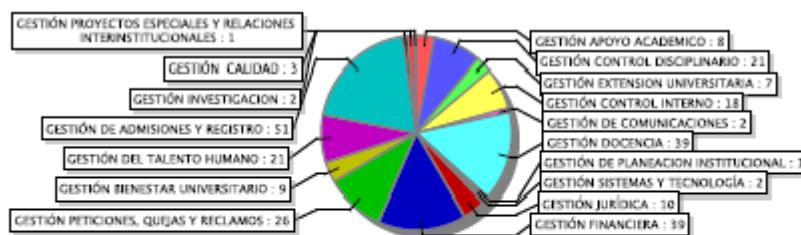
343

Del 100% de PQRSyF direccionadas a las dependencias el 96% 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 4% que corresponden a las radicadas al finalizar el III trimestre 2014.




7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	8
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	21
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	7
GESTIÓN CONTROL INTERNO	18
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2
GESTIÓN DOCENCIA	39
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	1
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	2
GESTIÓN JURÍDICA	10
GESTIÓN FINANCIERA	39
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	26
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	9
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	21
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	51
GESTIÓN INVESTIGACION	2
GESTIÓN CALIDAD	3
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1



Dando cumplimiento a los procedimientos de la oficina de peticiones, quejas y reclamos y una vez transcurrido los términos de respuesta de las PQRSyF se envía de email informando al responsable de resolverla que su término venció y se solicita a la mayor brevedad la respuesta, teniendo en cuenta lo anterior para este periodo se realizaron 260 notificaciones.


8. REPORTE DE PQRSyF REINCIDENTES



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE REINCIDENCIAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2014 Fecha Final: 30-09-2014




REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	338
REINCIDENCIAS	5



EL TOTAL DE PQRSyF: 343

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


9. REPORTE DE CALIFICACION



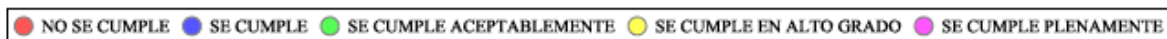
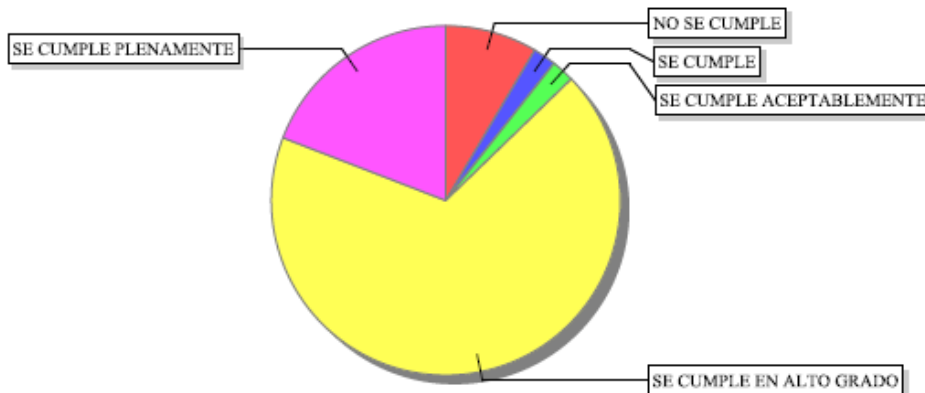
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2014 Fecha Final: 30-09-2014



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	4	8,5 %
SE CUMPLE	1	2,1 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	1	2,1 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	32	68,1 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	9	19,1 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	47	



A fin de conocer el nivel de satisfacción por los servicios que la oficina de peticiones, quejas y reclamos ofrece en el trámite realizado en la gestión de PQRSyF en busca de la mejora continua en la atención al usuario, se recepcionarán 47 evaluaciones arrojando como resultado que el 91.5% manifiesta satisfacción con el servicio de esta oficina.

10. CONCLUSIONES

La oficina del Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca direccionada por la Secretaria General arroja como resultado efectivo y eficiente 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 100%.

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

Se visualiza la necesidad de generar un mayor impacto a través de la página institucional que permita mostrar al cliente de la Universidad de Cundinamarca la forma fácil y agradable de adquirir la información que



allí se evidencia, dado que estos son los mayores requerimientos que se realizan a través del link de peticiones, quejas y reclamos.

El resultado obtenido en este III trimestre de 2014 muestra además la necesidad de revisar, analizar y de ser necesario ampliar en el área de Admisiones y registros de la institución el link de preguntas frecuentes.

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) 87 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa

26-4.1