

Fusagasugá, 2015-02-09

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 4TO. 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 060 del 06 de noviembre de 2014 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 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

Profesional III

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA. Rector (E)

Dr. SERGIO GONZALEZ SANDOVAL, Secretario General (E)

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

Fusagasugá, 2015-01-23

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 4º TRIMESTRE 2014
DE CUMPLIMIENTO CON EL ART., 54
DE LA LEY 190 DE 1995

Direccionado por la Secretaria General de la Universidad de Cundinamarca, la oficina de peticiones, quejas y reclamos, 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 060 del 06 de noviembre de 2014 de la Universidad de Cundinamarca por medio de la cual se crea el **Sistema de Atención e Información al Ciudadano**, detalla a continuación informe correspondiente al 4º trimestre de 2014 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSyF) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, reflejando el resultado obtenido en la gestión de los diferentes procedimientos establecidos al interior de la institución de Acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, en cumplimiento de cada



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

uno de las normas establecidas para ello con el fin de dar solución a cada una de las manifestaciones de los ciudadanos.


Como medios de recepción de PQRSyF se mantienen los siguientes:

1. la línea de atención telefónica 018000976000
2. formulario on line
3. De manera personalizada en oficina de peticiones, quejas y reclamos en Fusagasugá sede principal.
4. A través de la página web www.unicundi.edu.co link de peticiones, quejas y reclamos
5. Correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co
6. Radicación de forma escrita en las oficinas de correspondencia de sede, seccionales y extensiones de la institución.

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 al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto.



1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2014




Sistema de Atención e Información al Ciudadano

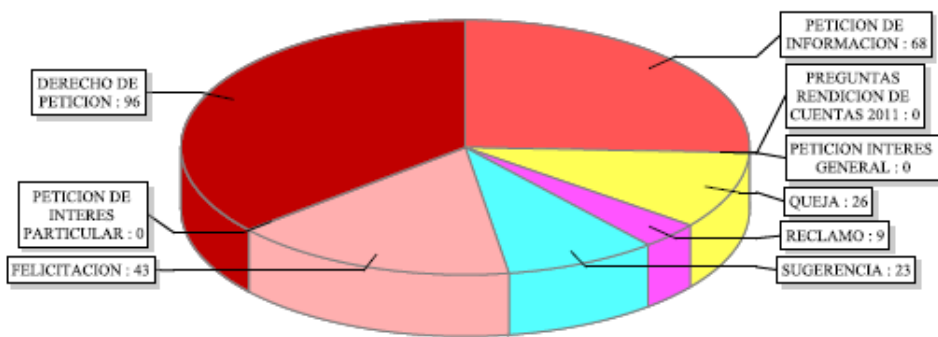
Reporte PQRSyF

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2014 Fecha Final: 19-12-2014



PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	68	25,66 %
QUEJA	26	9,81 %
RECLAMO	9	3,40 %
SUGERENCIA	23	8,68 %
FELICITACION	43	16,23 %
DERECHO DE PETICION	96	36,23 %
TOTALES		265 100



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

Durante el trimestre analizado se recibieron 265 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 las solicitudes tipificadas como Derechos de Petición con el 36.23% correspondiente a 96 solicitudes, seguido de 68 Peticiones de Información correspondiente al 25.66% 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 REALIZA LA INSCRIPCION A PREGRADO?
¿COMO SE SOLICITA EL CERTIFICADO DE ESTUDIO?
¿ COMO OBTIENE EL DESCUENTO CON EL CERTIFICADO ELECTORAL?
¿ DONDE SE SOLICITAN LOS ELEMENTOS AUDIOVISUALES?
¿ COMO DILIGENCIAR EL FORMULARIO DE REGISTRO DE INGRESO A LA UNIVERSIDAD?
¿ QUIENES SON LOS ASISTENTES A LAS CEREMONIAS DE GRADO DE LA UNIVERSIDAD?
¿ QUE DISPONIBILIDAD DE HORARIO DE SERVICIO POSEEN LOS CENTROS DE COMPUTO?
¿ COMO SOLICITAR UN REINTEGRO?
¿ COMO SOLICITAR LA CLAVE DEL CORREO INSTITUCIONAL, EN CASO DE PERDERLA?
¿ CUALES SON LOS REQUISITOS PARA ADQUIRIR UNA BECA?
¿ DONDE SE EXPIDEN LAS CERTIFICACIONES LABORALES Y EVALUACIONES DE DESEMPEÑO?
¿ CUALES SON LOS BENEFICIOS QUE PRESTA LA UNIVERSIDAD A LOS ESTUDIANTES QUE NO CUENTAN CON RECURSOS?
¿ CUALES SON LAS CARRERAS DE PREGRADO QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿ CUALES SON LOS COSTOS DE LA MATRICULA POR CARRERA?
¿ COMO Y QUIEN ASIGNA LOS ESPACIOS DE AYUDAS ACADEMICAS?
¿ QUIEN ES LA PERSONA ENCARGADA DE TOMAR LAS FOTOS EN LA CEREMONIA DE GRADO?
¿ COMO DESCARGAR EL REGISTRO EXTENDIDO DE NOTAS?
¿ CUAL ES EL NIVEL ACADEMICO Y LOS REQUISITOS QUE EXIGE LA UNIVERSIDAD PARA SER DOCENTE?
¿ COMO REALIZO LA CANCELACION DE UNA MATERIA?
¿ CUALES SON LOS TRAMITES QUE SE DEBEN SEGUIR PARA REALIZAR LA HOMOLOGACION DE UNA UNIVERSIDAD A OTRA?
¿ CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACION DEL TITULO DE UN GRADUADO?

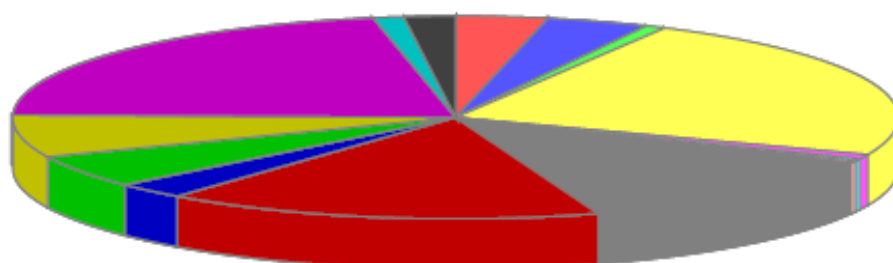


DESCRIPCION
¿ QUE TAN IMPORTANTE ES PARA LA UNIVERSIDAD PARTICIPAR EN EL SEMINARIO DE INVESTIGACION?
¿ DONDE SE SOLICITA EL REINGRESO A LA UNIVERSIDAD DESPUES DE HABER CUMPLIDO UN AÑO DE SANCION?
¿ COMO INGRESAR EL PIN DE INSCRIPCION A LA UNIVERSIDAD?
¿ DONDE SE REALIZA LA CORRECCION DE DATOS EN LA UNIVERSIDAD?
¿ CUAL ES EL HORARIO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIVERSIDAD?
¿ QUIEN EXPIDE LA CERTIFICACIONES LABORALES?
¿ QUE IDIOMAS ENSEÑAN EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿ CUALES SON LOS REQUISITOS PARA RECIBIR EL GRADO EXTRAORDINARIO?
¿ QUE DEPENDENCIA DE LA UNIVERSIDAD ESTA ENCARGADA DE RECAUDAR DINERO?
¿ QUIEN DA LA APROBACION PARA QUE SE REALICEN CURSOS DE PROFUNDIZACION?
¿ CUANTO TIEMPO TARDA GRADUADOS EN REALIZAR LA CORRECCION DEL CARNET DE EGRESADO?
¿ QUIEN ENTREGA EL CARNET ESTUDIANTIL Y EN QUE MOMENTO?
¿ CUALES SON LOS PASOS QUE SE DEBEN SEGUIR PARA INSCRIBIRSE A LA UNIVERSIDAD?
¿ QUE PROMEDIO EXIGE LA UNIVERSIDAD PARA PASAR EL SEMESTRE?
¿ QUE DEPENDENCIA REALIZA LA VERIFICACION DE LA SABANA DE NOTAS PARA EL SEMESTRE DE TRABAJO DE GRADO?
¿QUE DEPENDENCIA ES LA ENCARGADA DE VERIFICAR QUE LOS EQUIPOS ELECTRONICOS FUNCIONEN A CABALIDAD?
¿ A PARTIR DE QUE MOMENTO LA BIBLIOTECA COBRA MULTA POR EL PRESTAMO DE UN LIBRO QUE NO FUE DEVUELTO A TIEMPO?
¿ LA UNIVERSIDAD AUN SE ENCUENTRA EN INVESTIGACION POR IRREGULARIDADES SEGÚN LO INDICADO POR LA MINISTRA DE EDUCACION HACE UN TIEMPO?
¿ QUE DEPENDENCIA REGISTRA LOS ESTUDIANTES A LOS CURSOS DEL AULA VIRTUAL?
¿ CUALES SON LOS REQUISITOS PARA OBTENER UNA EXONERACION ACADEMICA?
¿ QUE TRAMITES SE DEBEN HACER PARA CONTINUAR UNA CARRERA UNIVERSITARIA SI NO SE LE DIO CONTINUIDAD POR VARIOS AÑOS?
¿ QUIEN PROPORCIONA INFORMACION ACERCA DEL LISTADO DE ENTREVISTAS PARA LOS ASPIRANTES A LA UNIVERSIDAD?
¿ CUALES SON LOS MOTIVOS POR LOS CUALES SE NIEGA UN REINTEGRO?
¿ QUIEN HACE LAS DEVOLUCIONES POR CONCEPTO DE PAGO DOBLE DE MATRICULA?
¿ QUE FECHA SE REALIZAN LOS EXAMENES DE ADMISION DE LAS DIFERENTES CARRERAS?
¿ PARA GRADUARSE ES NECESARIO TENER TODOS LOS RECIBOS DE PAGO DE LA CARRERA?
¿ A QUIEN ME DEBO DIRIGIR CUANDO UN DOCENTE SUBE UNA NOTA QUE NO ES LA CORRECTA A PLATAFORMA?
¿ QUIEN ME INFORMA SI SE APROBO O RECHAZO UN SEGUNDO CALIFICADOR?
¿QUE PASOS DEBO REALIZAR PARA LLEVAR REALIZAR UN TRASLADO A UNA EXTENSION O SECCIONAL DE LA UNIVERSIDAD?
¿ QUE REQUISITOS DEBO CUMPLIR PARA LOGRAR UN FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA? ¿ COMO EVALUAN LAS PRUEBAS ESPECIFICAS PARA LOS ASPIRANTES A INGRESAR A LA UNIVERSIDAD?



DESCRIPCION
¿ CON QUE PROMEDIO EXCLUYEN A UNA PERSONA POR BAJO RENDIMIENTO?
¿ COMO DESCARGO EL RECIBO DE PAGO DE SEMESTRE?

2. REPORTE DE PQRSyF POR PROCESOS



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

El resultado obtenido por el direccionamiento de PQRSyF y la gestión realizada en cada proceso institucional se detalla a continuación en consolidado y graficas por cada uno de ellos, cave resaltar que aquí se muestran también las felicitaciones y sugerencias que se evidencian en buzones ubicados en sede, seccionales y extensiones del trimestre inmediatamente anterior, presentando el detalle por cantidad de las mismas por tipo así:

PROCESOS	DERECHOS DE PETCION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTION CALIDAD	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	2	1	3	3	0	0	9
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	2	0	0	0	2



PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTIÓN PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	1	0	0	0	1
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	1	1	2	3	0	0	7
GESTIÓN CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	0	0	1	0	0	0	1
GESTIÓN DOCENCIA	22	11	5	2	3	0	43
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	0	1	2	0	0	0	3
GESTIÓN JURÍDICA	6	7	2	0	3	0	18
GESTIÓN FINANCIERA	5	5	0	4	0	0	14
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	32	1	0	0	0	0	33
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	0	1	1	0	0	0	2
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	3	3	1	8	0	43	58
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	4	0	4	1	0	10
GESTIÓN INVESTIGACION	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	19	32	8	1	2	0	62
RECHAZADA	4	1	0	0	0	0	5
TOTAL PQRSyF POR TIPO	95	68	28	25	9	43	268

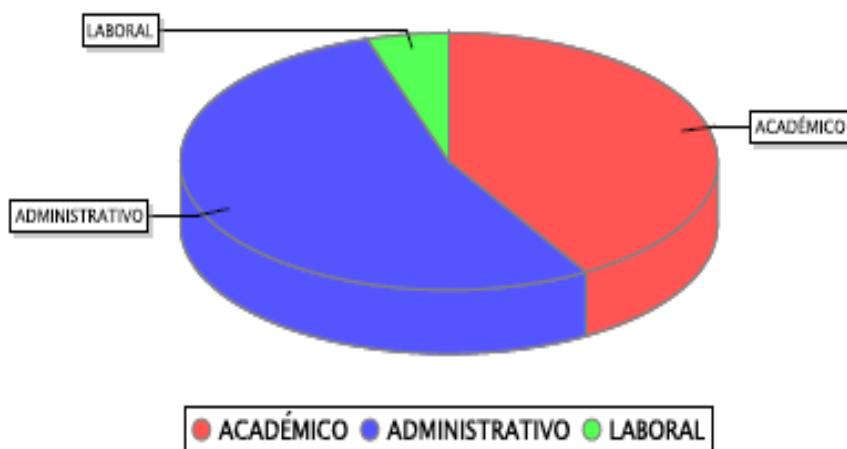
Como resultado para el IV trimestre de 2014 encontramos que la dependencia que más PQRSyF presenta es Gestión Admisiones y Registro con un total de 62 PQRSyF que corresponden al 23% sobre el total instauradas a la institución, seguido de Gestión Docencia con el 16%.

Cabe resaltar el resultado en el área de Gestión Peticiones, Quejas y clarificando que corresponden a sugerencias y felicitaciones de buzones

en sede, seccionales y extensiones respondidas por la misma oficina y direccionadas a cada proceso institucional detallado en cada una de ellas.

3. INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2014

No.	NOMBRE DEL ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACADÉMICO	110	41,5 %
2	ADMINISTRATIVO	142	53,6 %
3	LABORAL	13	4,9 %
TOTALES		265	100 %

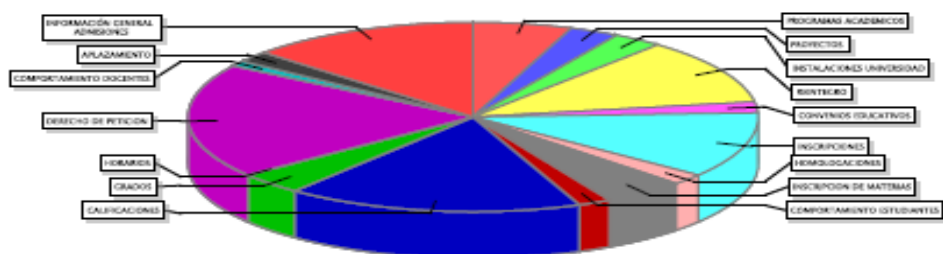


La constante se mantiene con respecto a periodos anteriores donde el asunto Administrativo presento el mayor porcentaje de PQRSyF con

resultado del 53,6% con 142 solicitudes, a continuación se discrimina comportamiento de PQRSyF por asuntos:

3.1. ASUNTO: ACADEMICO:

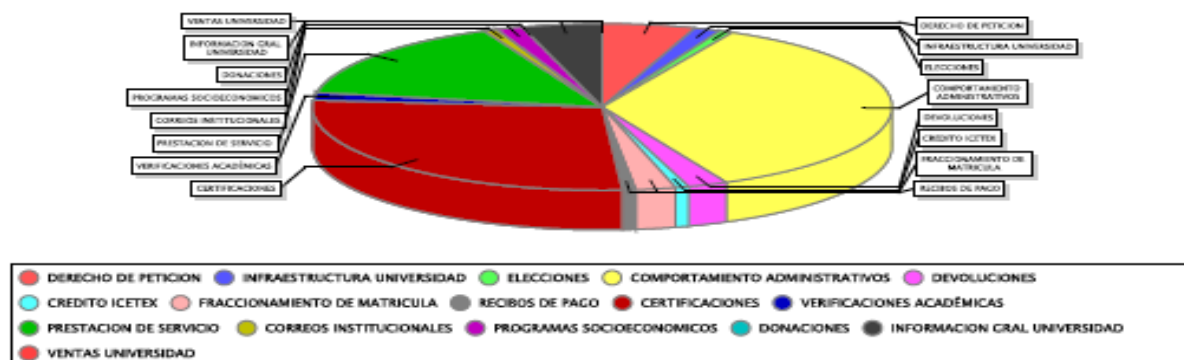
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	6	5,5 %
2	PROYECTOS	3	2,8 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	3	2,8 %
4	REINTEGRO	12	11,0 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	2	1,8 %
6	INSCRIPCIONES	12	11,0 %
7	HOMOLOGACIONES	2	1,8 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	5	4,6 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	2	1,8 %
10	CALIFICACIONES	3	2,8 %
11	GRADOS	4	3,7 %
12	CALIFICACIONES	18	16,5 %
13	HORARIOS	0	0,0 %
14	DERECHO DE PETICION	21	19,3 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	1	0,9 %
16	APLAZAMIENTO	2	1,8 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	14	12,8 %
TOTAL		109	100,9 %



Teniendo como base el 41,5% 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 derechos de petición (19.3%), calificaciones (16.5%) e información general admisiones (12.8%).

3.2. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

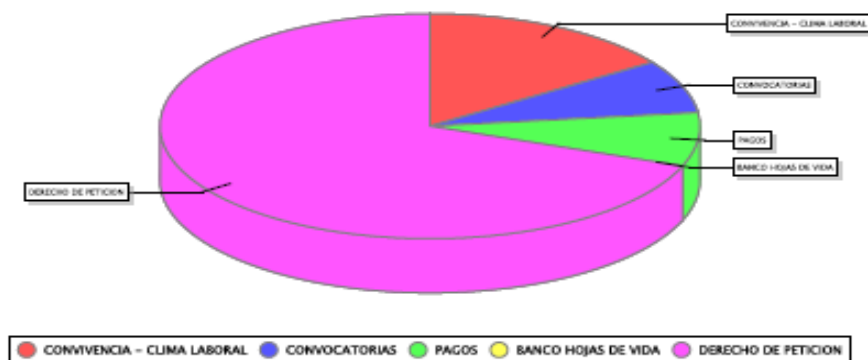
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	DERECHO DE PETICION	7	5,0 %
2	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	2	1,4 %
3	ELECCIONES	1	0,7 %
4	COMPORTAMIENTO	48	34,0 %
5	DEVOLUCIONES	3	2,1 %
6	CREDITO ICETEX	1	0,7 %
7	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	3	2,1 %
8	RECIBOS DE PAGO	7	5,0 %
9	CERTIFICACIONES	37	26,2 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	2	1,4 %
11	RECIBOS DE PAGO	1	0,7 %
12	PRESTACION DE SERVICIO	21	14,9 %
13	CORREOS INSTITUCIONALES	1	0,7 %
14	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	2	1,4 %
15	DONACIONES	0	0,0 %
16	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	6	4,3 %
17	VENTAS UNIVERSIDAD	0	0,0 %
TOTAL		141	100,7 %



El asunto administrativo con el 53.6% del total de solicitudes a la institución, presenta el siguiente resultado: 34.0% de PQRSyF por comportamientos (felicitaciones, quejas y reclamos), 26.2% por certificaciones y 14.9% de prestación de servicio.

3.3. ASUNTO: LABORAL:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	2	15,4 %
2	CONVOCATORIAS	1	7,7 %
3	PAGOS	1	7,7 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	0	0,0 %
5	DERECHO DE PETICION	9	69,2 %
TOTAL		13	100,0 %

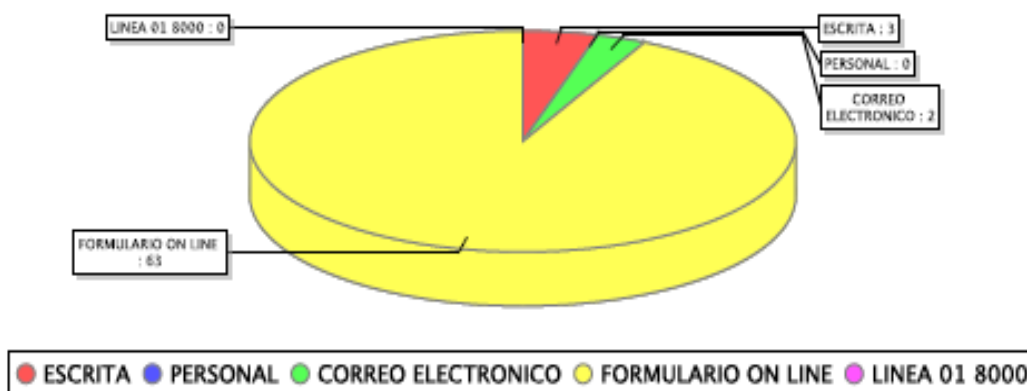


Para el presente periodo el resultado de solicitudes fue del 4.9%, teniendo como mayor en PQRSyF de derechos de petición con un total de 9 solicitudes que equivalen al 69.2%, convivencia – clima laboral con un total de 2 solicitudes que equivalen al 15.4%.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

4.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

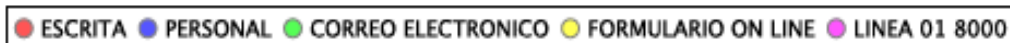
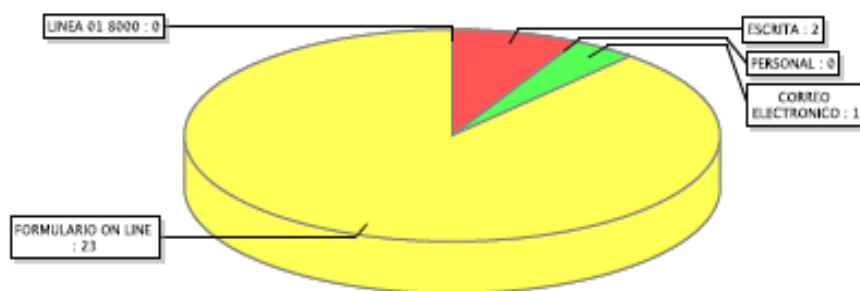
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	3	4,4 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	2	2,9 %	
FORMULARIO ON LINE	63	92,6 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		68	100



El 26% de las solicitudes a la institución correspondieron a **Peticiones de Información**, manteniéndose la constante con mayor preferencia de los ciudadanos con el 92.6% del formulario on line que se encuentra en la página institucional www.unicundi.edu.co seguido de la forma escrita y correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co.

4.2. QUEJA:

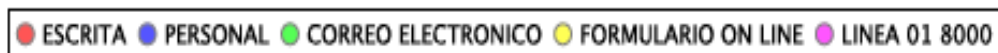
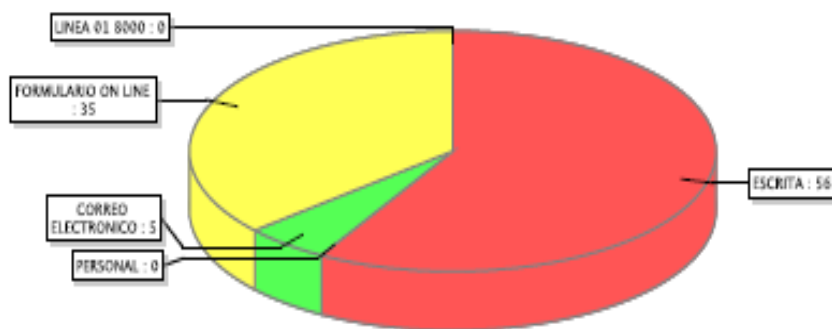
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	2	7,7 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	1	3,8 %	
FORMULARIO ON LINE	23	88,5 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		26	100



El tipo de asunto **queja** representada en este periodo con el 10% dentro del análisis arroja como resultado 88.5% de preferencia por los ciudadanos vía formulario on line seguido del 7.7% por medio escrito y 3.8% del correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co.

4.3. DERECHO DE PETICION:

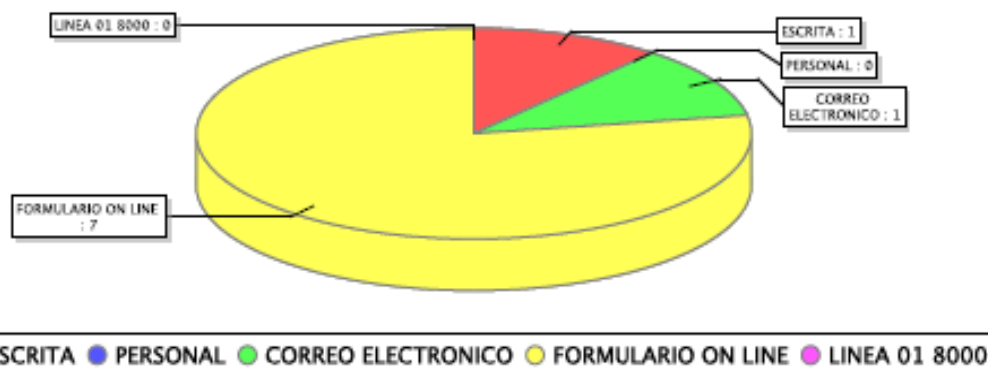
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	56	58,3 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	5	5,2 %	
FORMULARIO ON LINE	35	36,5 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		96	100



Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos 96 Derechos de Petición, correspondientes al 37% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el medio escrito con el 58.3% dado en 56 solicitudes.

4.4. RECLAMO:

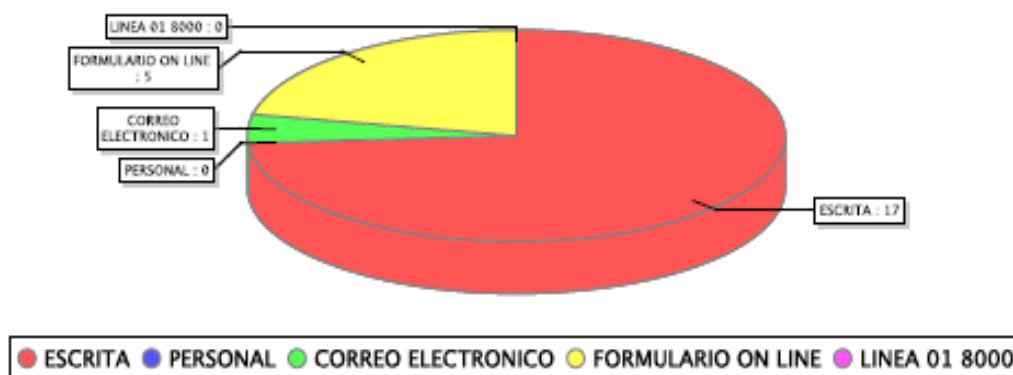
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	1	11,1 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	1	11,1 %
FORMULARIO ON LINE	7	77,8 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		9 100



Para el IV trimestre de 2014 ante la institución solo se presentaron 9 reclamos instaurados por los ciudadanos con el 77.8% de utilización del formulario on line de la página web de la Universidad de Cundinamarca www.unicundi.edu.co link peticiones, quejas y reclamos.

4.5 SUGERENCIA:

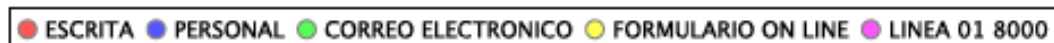
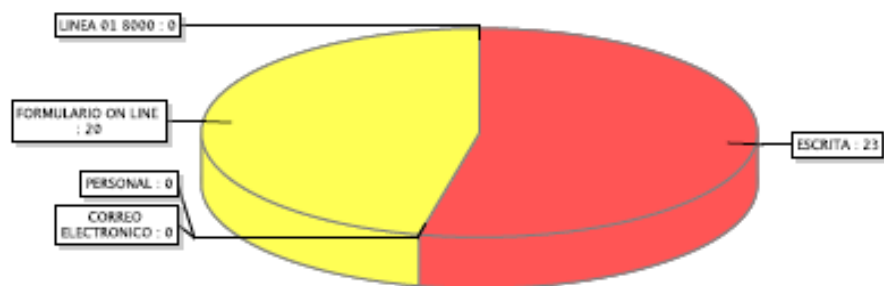
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	17	73,9 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	1	4,3 %	
FORMULARIO ON LINE	5	21,7 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		23	100



La representación en este análisis de la Sugerencia por medio del aplicativo SAIC represento el 9% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, es de anotar que 73.9% se reflejan por radicación escrita las encontradas en los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en sede, seccionales y extensiones seguido del formulario on line con un 21.7% del IV trimestre de 2014.

4.6. FELICITACIONES:

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	23	53,5 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	20	46,5 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		43 100



De forma escrita se recibieron 23 felicitaciones, de las cuales se obtuvieron por medio de los buzones de sugerencias y felicitaciones correspondientes al IV trimestre de 2014 en Sede, Seccionales y Extensiones y formulario on line las cuales se socializan a los funcionarios felicitados y al jefe inmediato.

Teniendo en cuenta el resultado de los numerales 4.5 y 4.6 se presenta a continuación consolidado de sugerencias y felicitaciones reiterativas halladas en buzones de sede, seccionales y extensiones:

CONSOLIDADO DE LAS DESCRIPCIONES DE BUZONES INSTITUCIONALES DEL 4TO TRIMESTRE 2014	DESCRIPCION
	Felicitaciones a los funcionarios de la UDEC por su amable atención y solución de dudas e inconvenientes
	¿Que capacitación reciben los docentes para dictar clases en la universidad?
	¿Quien habilita más personal en las ventanillas de atención al cliente?
	¿Quien determina ampliar la oferta académica en la universidad de Cundinamarca sede Fusagasugá?
	¿Que probabilidad existe de abrir la carrera de Ingeniería Ambiental en la Universidad Cundinamarca Sede Fusagasugá?
	¿Que dependencia es la encargada de realizar los eventos en la universidad?
	¿Que dependencia es la encargada de tramitar y autorizar la renovación de los espacios físicos?
	¿Que dependencia es la encargada de capacitar a las personas orientadas a servicio al cliente?
	¿Que dependencia es la encargada de autorizar la asignación de ventilación a la biblioteca?
	¿Que dependencia es la encargada de autorizar la asignación de computadores a la biblioteca?
	¿Quien es el encargado de gestionar la actualización de los libros en la universidad?

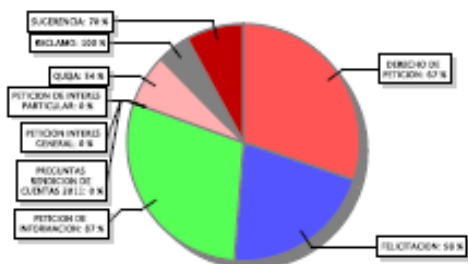


¿Que dependencia es la encargada de autorizar la asignación de loquers a la biblioteca?
¿Quien revisa el cableado y la parte eléctrica de la Universidad de Cundinamarca?
¿Qué dependencia gestiona un sistema de aislamiento de sonido entre el aula máxima y la biblioteca?
¿Quien verifica el orden correcto de los libros en la biblioteca?
¿Quién controla el horario de los funcionarios de la unidad médica?
¿Que dependencia es la encargada de autorizar la asignación de equipos y medicamentos en la unidad de salud?

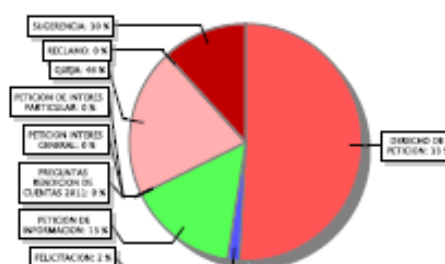
5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO	FUERA DE TIEMPO	CANTIDAD		
DERECHO DE PETICION	60	67%	30	33%	90
FELICITACION	42	98%	1	2%	43
PETICION DE INFORMACION	58	87%	9	13%	67
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	14	54%	12	46%	26
RECLAMO	9	100%	0	0%	9
SUGERENCIA	16	70%	7	30%	23

SOLICITUDES A TIEMPO



SOLICITUDES TARDIAS



Como 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 77% de los funcionarios a quienes se les direccionaron PQRSyF las resolvieron en los términos establecidos y el restante 23% 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: 01-10-2014 Fecha Final: 19-12-2014
ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	34
CERRADA	229



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS

263

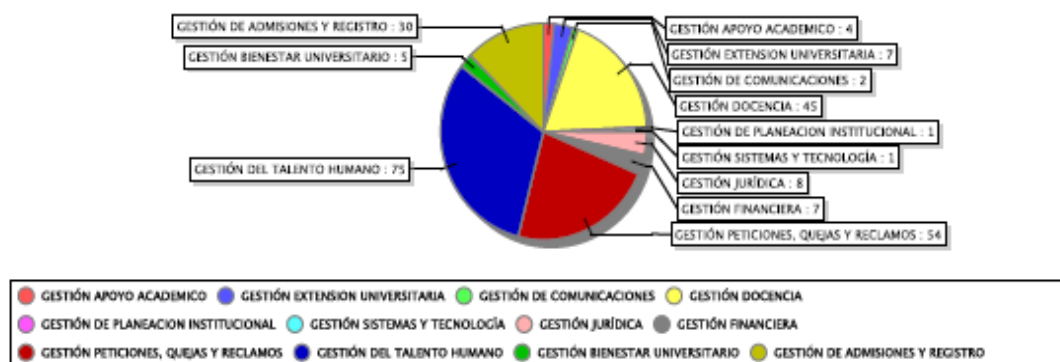


Del 100% de PQRSyF direccionadas a las dependencias el 96% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 4% que corresponden a las radicadas al finalizar el IV trimestre 2014, entre los que se destacan el 56% de derechos de petición de evaluaciones de desempeño docente.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES



NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	4
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	7
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	2
GESTIÓN DOCENCIA	45
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	1
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	1
GESTIÓN JURÍDICA	8
GESTIÓN FINANCIERA	7
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	54
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	75
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	5
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	30





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 solicitándose a la mayor brevedad la contestación, teniendo en cuenta lo anterior para este periodo se realizaron 260 notificaciones.

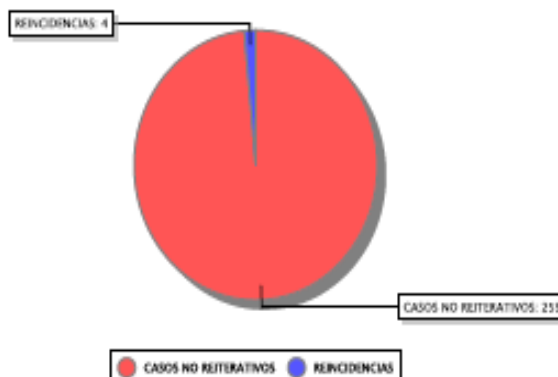
8. REPORTE DE PQRSyF REINCIDENTES



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

 **Sistema de Atención e Información al Ciudadano** 
REPORTE DE REINCIDENCIAS
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2014 Fecha Final: 19-12-2014

REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	259
REINCIDENCIAS	4




EL TOTAL DE PQRSyF: 263

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

9. REPORTE DE CALIFICACION


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



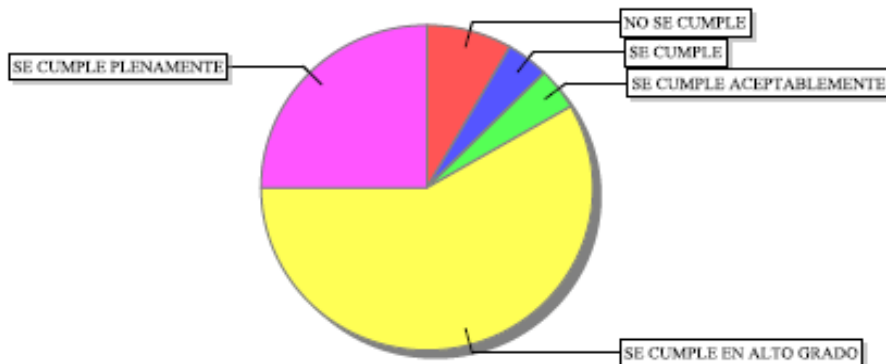
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2014 Fecha Final: 19-12-2014



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	2	8,3 %
SE CUMPLE	1	4,2 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	1	4,2 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	14	58,3 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	6	25,0 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	24	



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

El 92% de los ciudadanos calificaron el servicio prestado por el Sistema de Atención e Información de la universidad de Cundinamarca, por medio de link adjunto a cada respuesta emitida, lo anterior busca conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes en cuanto a los servicios que ofrece la oficina de peticiones, quejas y reclamos en la gestión de PQRSyF en pro de la mejora continua en la atención al usuario, se recepcionaron 24 evaluaciones evidenciando como resultado que el 92% de satisfacción con el servicio de esta oficina.

10. CONCLUSIONES

En cumplimiento de la normatividad legal vigente de orden nacional e interno dado en los procedimientos aprobados por el Sistema Integrado de Gestión de la calidad la oficina del Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca en concordancia y bajo los lineamientos de la Secretaria General arroja como resultado efectivo y eficiente en la recepción y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones instauradas a la institución, con los medios idóneos dispuestos para ello.

La política de socialización a los funcionarios via email se mantiene a fin de mejorar el indicador de PQRSyF resueltas a tiempo buscando dar respuestas oportunas a los ciudadanos, de igual forma el seguimiento y las reiteraciones enviadas a cada uno de los funcionarios permiten que logremos ampliar este porcentaje.

Nuevamente se reitera 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, por lo anterior se notificara al área de comunicación a fin de proyectar una solución a mediano plazo que beneficie a los ciudadanos.

El resultado evidenciado en el IV trimestre de 2014 en buzones de sugerencias y felicitaciones arroja como resultado reiteraciones en sugerencias para la biblioteca de la sede principal de Fusagasuga y felicitaciones para funcionarios además en sede y extensiones, por lo cual se proyectara comunicación a esta área a fin de buscar mejoramiento de la misma.

Cordialmente,

EMILSE ANGEL GAMBOA
Profesional III
Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA. Rector (E)
Dr. SERGIO GONZALEZ SANDOVAL, Secretario General (E)
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