

12.2

Fusagasugá, 2015-04-28

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 1ER. TRIMESTRE 2015 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, 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** y demás, a continuación se adjunta de acuerdo a la referencia informe correspondiente al 1º trimestre de 2015 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: Informe de Gestión ITRI 2015 (23 FOLIOS)
Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 65 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Ángel Gamboa
12.116.1

26



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

Fusagasugá, 2015-04-14

**INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 1º TRIMESTRE 2014
DE CUMPLIMIENTO CON EL ART., 54
DE LA LEY 190 DE 1995**

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** y demás pertinentes, detalla a continuación informe correspondiente al 1º trimestre de 2015 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, 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:

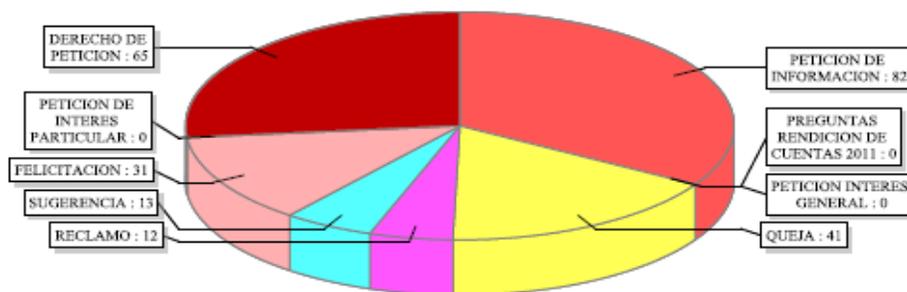
1. la línea de atención telefónica 018000976000
2. De manera personalizada en oficina de peticiones, quejas y reclamos en Fusagasugá sede principal.
3. A través de la página web www.unicundi.edu.co link de peticiones, quejas y reclamos formulario on line
4. Correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co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

Cada uno de los PQRSyF registrados en el aplicativo del **Sistema de atención e información al ciudadano (SAIC)**, es designado al 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 ENERO A MARZO DE 2015

Sistema de Atención e Información al Ciudadano		Reporte PQRSyF	
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES		SAIC	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015			
PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE	
PETICION DE INFORMACION	82	33,61 %	
PREGUNTAS RENDICION DE CUENTAS 2011	0	0,00 %	
PETICION INTERES GENERAL	0	0,00 %	
QUEJA	41	16,80 %	
RECLAMO	12	4,92 %	
SUGERENCIA	13	5,33 %	
FELICITACION	31	12,70 %	
PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0,00 %	
DERECHO DE PETICION	65	26,64 %	
TOTALES		244	100



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

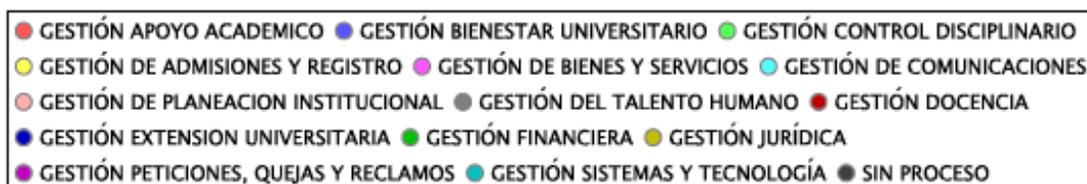
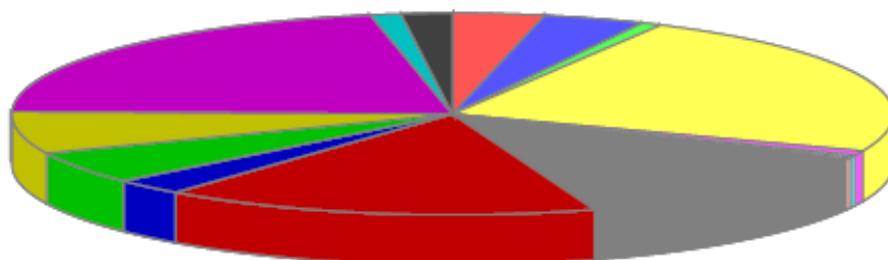
Durante el trimestre analizado se recibieron 244 PQRSyF por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), tramitadas el 100% de ellas por esta dependencia, la incidencia más alta se presentó en las solicitudes tipificadas como Petición de información con el 33.61% correspondiente a 82 solicitudes, seguido de 65 Derechos de Petición correspondiente al 26.64% 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
¿CUAL ES EL PROCESO PARA INSCRIBIR MATERIAS?
¿CUALES SON LOS TRAMITES QUE SE DEBEN SEGUIR PARA CAMBIAR DE HORARIO EN LA UNIVERSIDAD?
¿COMO SOLICITO EL RECIBO DE PAGO DE LA MATRICULA?
¿A QUE DEPENDENCIA DEBO DIRIGIRME CUANDO NO HAY MAS CUPOS EN EL REGISTRO DE ALGUNA MATERIA?
¿CUÁL ES LA HORA DE HABILITACION DE MATERIAS PARA LA INSCRIPCION EN LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL?
¿CUÁLES SON LOS MOTIVOS DE LOS ERRORES DE LA PLATAFORMA INSTITUCIONAL A LA HORA DE INSCRIBIR MATERIAS?
¿QUÉ TRAMITE DEBO REALIZAR PARA ADICIONAR MAS MATERIAS A MI NUCLEO TEMATICO?
¿POR QUÉ NO HAY CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD EN LA FECHAS ESTABLECIDAS PARA LAS INSCRIPCIONES DE LAS MATERIAS?
¿CÓMO PUEDO OBTENER UN CERTIFICADO DE NOTAS?
¿A QUE DEPENDENCIA DEBO DIRIGIRME PARA OBTENER UNA DEVOLUCION DE DINERO POR CONCEPTO DE APLAZAMIENTO DE SEMESTRE?
¿CÓMO SOLICITO UN REINTEGRO?
¿COMO DESCARGAR EL REGISTRO EXTENDIDO DE NOTAS?
¿QUÉ TRAMITES DEBO REALIZAR PARA APLAZAR EL SEMESTRE?
¿CUALES SON LOS REQUISITOS DE INSCRIPCION O DE ADMISION A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿COMO PUEDO OBTENER UN CERTIFICADO DE ESTUDIOS?
¿QUIEN HACE LAS DEVOLUCIONES POR CONCEPTO DE PAGO DOBLE DE MATRICULA?
¿CUÁLES SON LOS BENFICIOS QUE PRESTA LA UNIVERSIDAD A LOS ESTUDIANTES QUE NO CUENTAN CON RECURSOS?
¿QUÉ TRAMITES DEBO REALIZAR PARA OBTENER UN CONVENIO CON UNA EMPRESA PARA REALIZAR UNA PASANTIA?
¿QUÉ TRAMITES DEBO REALIZAR PARA SOLICITAR EL CAMBIO DE JORNADA?
¿CÓMO SOLICITO LA EXPEDICION DE UN CERTIFICADO LABORAL?
¿CÓMO SOLICITO MI CARNET ESTUDIANTIL EN CASO DE PERDIDA?
¿CUALES SON LAS CARRERAS DE PREGRADO QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿QUE FACILIDADES Y MEDIOS DE PAGO POSEE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿CUÁLES SON LOS TRÁMITES QUE SE DEBEN SEGUIR PARA REALIAZAR LA HOMOLOGACION DE UNA UNIVERSIDAD A OTRA?
¿CUANDO SON LAS INSCRIPCIONES A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿COMO SOLICITO UNA VERIFICACION DE TITULO?
¿CUÁL ES EL COSTO DE SEMESTRE DE CADA UNA DE LAS CARRERAS?
¿CÓMO SOLITICITO EL CORREO INSTITUCIONAL?
¿CUÁL ES EL PUNTAJE QUE SE DEBE OBTENER EN EL ICFES PARA INGRESAR A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?



2. REPORTE DE PQRSyF POR PROCESOS



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, cabe 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 PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTION CALIDAD	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	1	0	3	11	0	0	15
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	4	1	2	0	0	0	7
GESTIÓN CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0	0	0



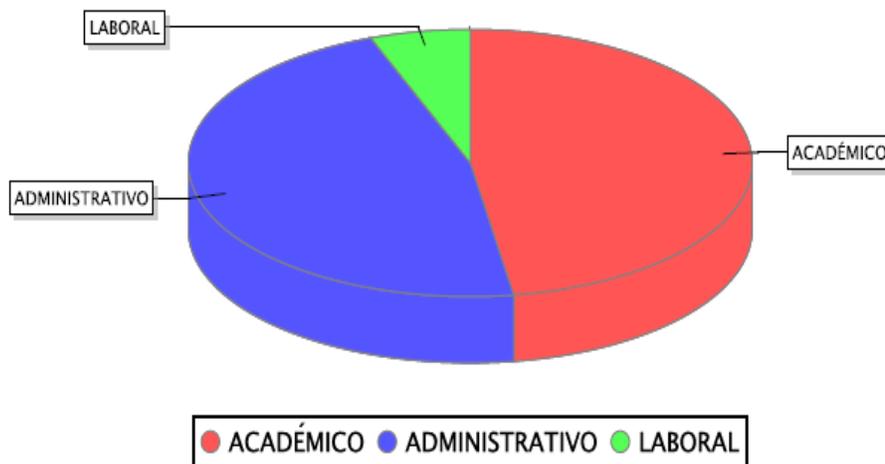
PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTIÓN DOCENCIA	12	17	12	1	4	0	46
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	0	0	0	0	0	1
GESTIÓN DOCUMENTAL	2	0	1	0	0	0	3
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN JURÍDICA	1	1	0	0	0	0	2
GESTIÓN FINANCIERA	4	4	3	0	0	0	11
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	20	4	1	0	0	0	25
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	3	0	4	0	1	0	8
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	4	18	2	0	1	31	56
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN INVESTIGACION	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	14	31	15	1	7	0	68
RECHAZADA	1	1	0	0	0	0	2
TOTAL PQRSyF POR TIPO	67	77	43	13	13	31	244

Como resultado para el I trimestre de 2015 encontramos que la dependencia que más PQRSyF presenta es Gestión Admisiones y Registro con un total de 68 PQRSyF que corresponden al 28% sobre el total instauradas a la institución, seguido de Gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos con el 23%.

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 ENERO A MARZO DE 2015

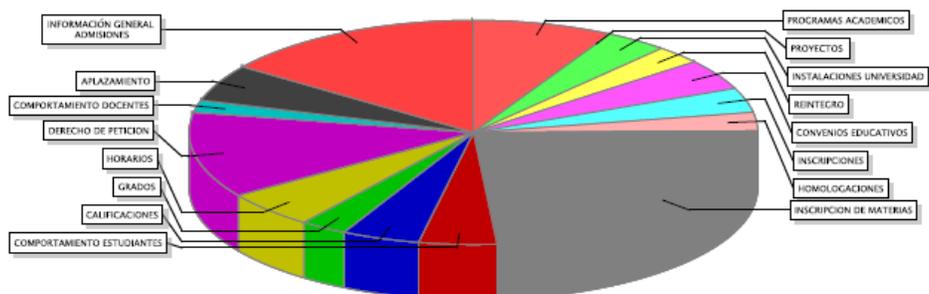
No.	NOMBRE DEL ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACADÉMICO	116	47,5 %
2	ADMINISTRATIVO	114	46,7 %
3	LABORAL	14	5,7 %
TOTALES		244	100 %



El asunto Académico presento el mayor porcentaje de PQRs con resultado del 47,5% con 116 solicitudes, a continuación se discrimina comportamiento de PQRs por asuntos:

3.1. ASUNTO: ACADEMICO:

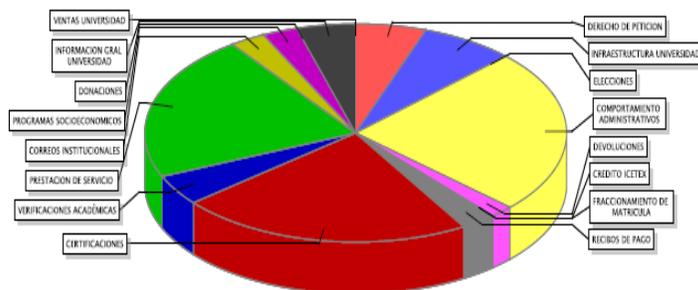
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	9	7,8 %
2	PROYECTOS	0	0,0 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	4	3,4 %
4	REINTEGRO	3	2,6 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	5	4,3 %
6	INSCRIPCIONES	4	3,4 %
7	HOMOLOGACIONES	3	2,6 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	27	23,3 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	5	4,3 %
10	CALIFICACIONES	3	2,6 %
11	GRADOS	3	2,6 %
12	CALIFICACIONES	5	4,3 %
13	HORARIOS	6	5,2 %
14	DERECHO DE PETICION	14	12,1 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	2	1,7 %
16	APLAZAMIENTO	6	5,2 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	17	14,7 %
TOTAL		116	100,0 %



Teniendo como base el 47,5% 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 inscripción de materias (23.3%), información general de admisiones (14.7%) y derechos de petición (12.1%).

3.2. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES ASUNTO : ADMINISTRATIVO Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015			
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	DERECHO DE PETICION	6	5,3 %
2	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	8	7,0 %
3	ELECCIONES	0	0,0 %
4	COMPORTAMIENTO	27	23,7 %
5	DEVOLUCIONES	2	1,8 %
6	CREDITO ICETEX	0	0,0 %
7	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	0	0,0 %
8	RECIBOS DE PAGO	3	2,6 %
9	CERTIFICACIONES	25	21,9 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	5	4,4 %
11	RECIBOS DE PAGO	3	2,6 %
12	PRESTACION DE SERVICIO	24	21,1 %
13	CORREOS INSTITUCIONALES	3	2,6 %
14	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	3	2,6 %
15	DONACIONES	0	0,0 %
16	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	5	4,4 %
17	VENTAS UNIVERSIDAD	0	0,0 %
TOTAL		114	100,0 %



El asunto administrativo con el 46.7% del total de solicitudes a la institución, presenta el siguiente resultado: 23.7% de PQRSyF por comportamientos (felicitaciones, quejas y reclamos), 21.9% por certificaciones y 21.1% de prestación de servicio.

3.3. ASUNTO: LABORAL:

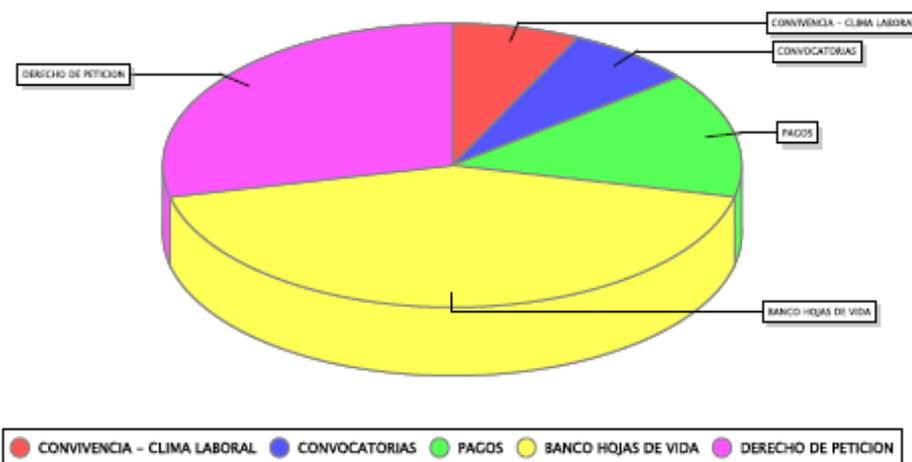
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO : LABORAL

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	1	7,1 %
2	CONVOCATORIAS	1	7,1 %
3	PAGOS	2	14,3 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	6	42,9 %
5	DERECHO DE PETICION	4	28,6 %
TOTAL		14	100,0 %



Para el presente periodo el resultado de solicitudes fue del 5.7%, teniendo como mayor en PQRSyF de banco hojas de vida con un total de 6 solicitudes que equivalen al 42.9%, Derechos de petición con un total de 4 solicitudes que equivalen al 28.6%.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

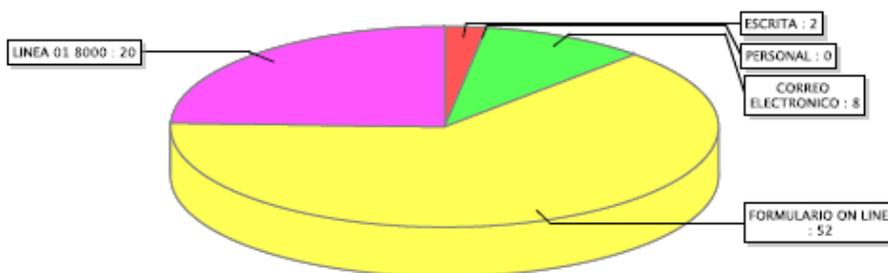
4.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	2	2,4 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	8	9,8 %
FORMULARIO ON LINE	52	63,4 %
LINEA 01 8000	20	24,4 %
TOTALES		
	82	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 63.4% del formulario on line que se encuentra en la página institucional www.unicundi.edu.co seguido de la línea 018000 y el correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co.

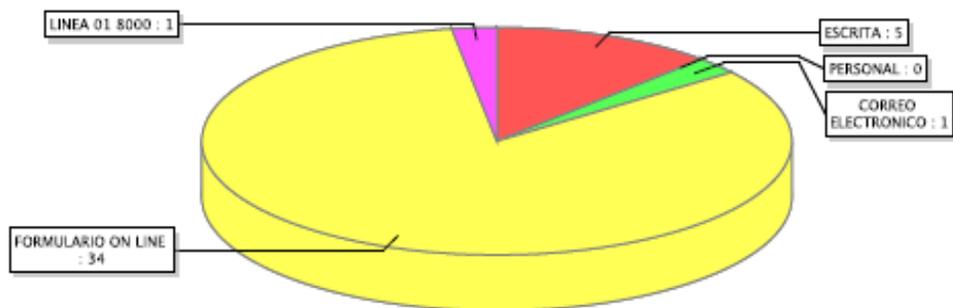
4.2. QUEJA:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	5	12,2 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	1	2,4 %
FORMULARIO ON LINE	34	82,9 %
LINEA 01 8000	1	2,4 %
TOTALES		41 100



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

El tipo de asunto **queja** representada en este periodo con el 17% dentro del análisis arroja como resultado 82.9% de preferencia por los ciudadanos vía formulario on line seguido del 12.2% por medio escrito y 2.4% del correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co y de la Línea 018000.

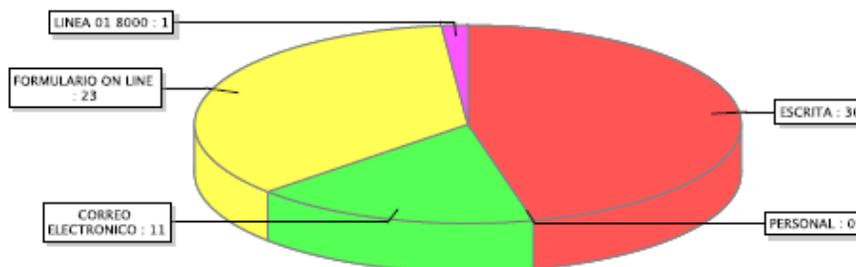
4.3. DERECHO DE PETICION:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	30	46,2 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	11	16,9 %
FORMULARIO ON LINE	23	35,4 %
LINEA 01 8000	1	1,5 %
TOTALES		65 100



● 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 65 Derechos de Petición, correspondientes al 27% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el medio escrito con el 46.2% dado en 30 solicitudes.

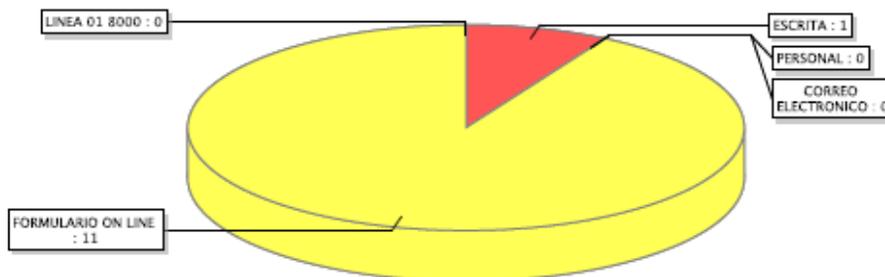
4.4. RECLAMO:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	1	8,3 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	11	91,7 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		12 100



Para el I trimestre de 2015 ante la institución solo se presentaron 12 reclamos instaurados por los ciudadanos con el 91.7% de utilización del formulario on line de la página web de la Universidad de Cundinamarca www.unicundi.edu.co link peticiones, quejas y reclamos.

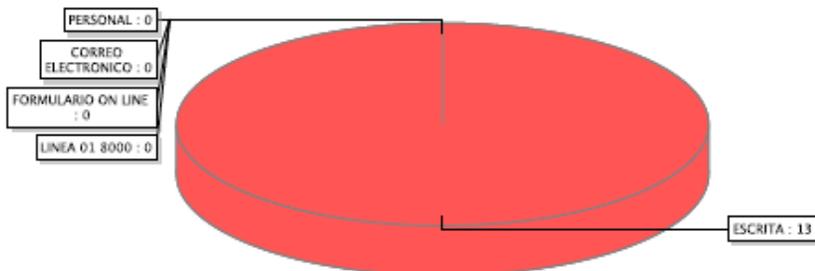
4.5 SUGERENCIA:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	13	100,0 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %	
FORMULARIO ON LINE	0	0,0 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		13	100



La representación en este análisis de la Sugerencia por medio del aplicativo SAIC represento el 5% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, es de anotar que 100,0% se reflejan por radicación escrita las encontradas en los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en sede, seccionales y extensiones.

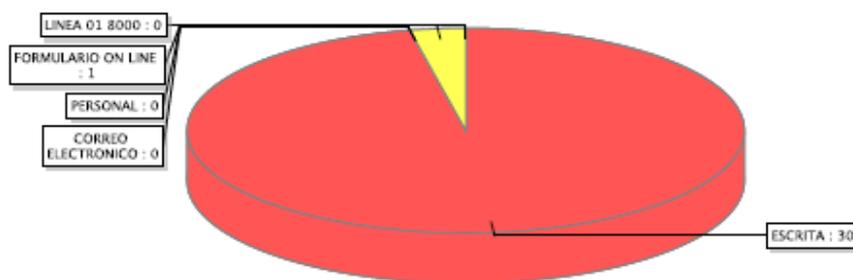
4.6. FELICITACIONES:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	30	96,8 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	1	3,2 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		31 100



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

De forma escrita se recibieron 31 felicitaciones, de las cuales se obtuvieron por medio de los buzones de sugerencias y felicitaciones correspondientes al I trimestre de 2015 en Sede, Seccionales y Extensiones y formulario on line las cuales se socializan a los funcionarios felicitados y al jefe inmediato.

5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

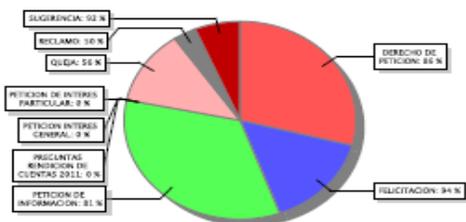
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

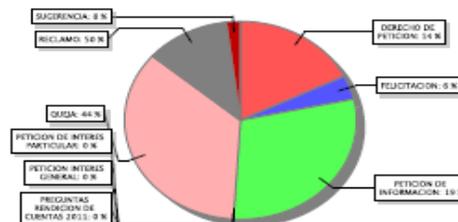
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		FUERA DE TIEMPO		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	55	86%	9	14%	64
FELICITACION	29	94%	2	6%	31
PETICION DE INFORMACION	64	81%	15	19%	79
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	23	56%	18	44%	41
RECLAMO	6	50%	6	50%	12
SUGERENCIA	12	92%	1	8%	13

SOLICITUDES A TIEMPO



SOLICITUDES TARDIAS



<ul style="list-style-type: none"> ● DERECHO DE PETICION ● FELICITACION ● PETICION DE INFORMACION ● PETICION DE INTERES PARTICULAR ● PETICION INTERES GENERAL ● PREGUNTAS RENDICION DE CUENTAS 2011 ● QUEJA ● RECLAMO ● SUGERENCIA 	<ul style="list-style-type: none"> ● DERECHO DE PETICION ● FELICITACION ● PETICION DE INFORMACION ● PETICION DE INTERES PARTICULAR ● PETICION INTERES GENERAL ● PREGUNTAS RENDICION DE CUENTAS 2011 ● QUEJA ● RECLAMO ● SUGERENCIA
--	--

EL TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS SON:

240

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 internos establecidos para ello y el restante 21% 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: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015
ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	33
CERRADA	209

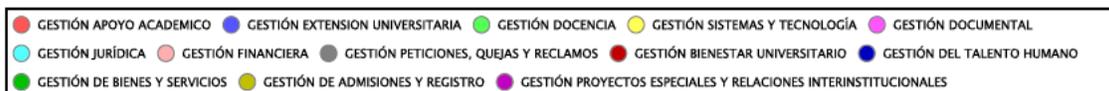
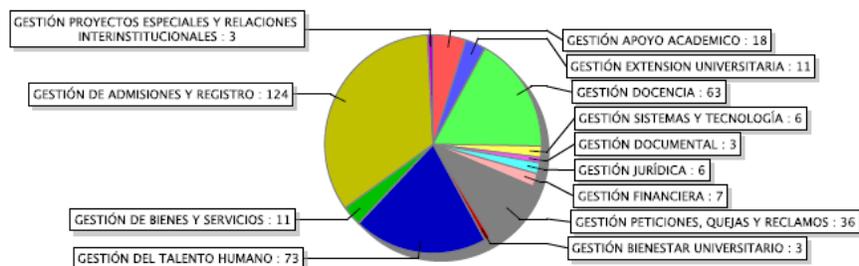


TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS	242
----------------------------------	-----

Del 100% de PQRSyF direccionadas a las dependencias el 86% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 14% que corresponden a las radicadas al finalizar el I trimestre 2015, 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 ACADEMICO	18
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	11
GESTIÓN DOCENCIA	63
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	6
GESTIÓN DOCUMENTAL	3
GESTIÓN JURÍDICA	6
GESTIÓN FINANCIERA	7
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	36
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	3
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	73
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	11
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	124
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	3



TOTAL DE NOTIFICACIONES

364

Dando cumplimiento a los procedimientos de la oficina de peticiones, quejas y reclamos y una vez transcurrido los términos de respuesta de las PQRSyF internos 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 364 notificaciones.

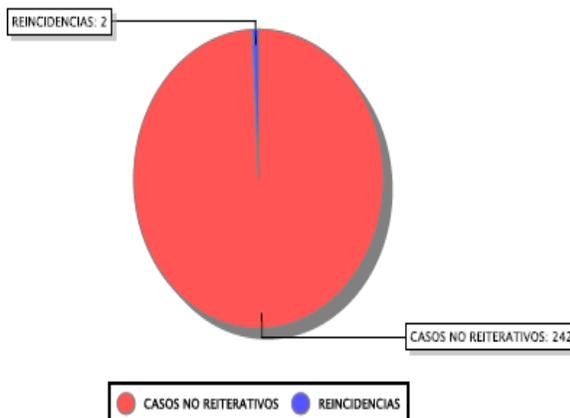
8. REPORTE DE PQRSyF REINCIDENTES

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE REINCIDENCIAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015

REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	242
REINCIDENCIAS	2



EL TOTAL DE PQRSyF: 244

El resultado obtenido de nivel de satisfacción con las respuestas dadas por la institución para este I trimestre de 2015 fue del 99% dado que solo el 1% reincidió en su solicitud.

9. REPORTE DE CALIFICACION



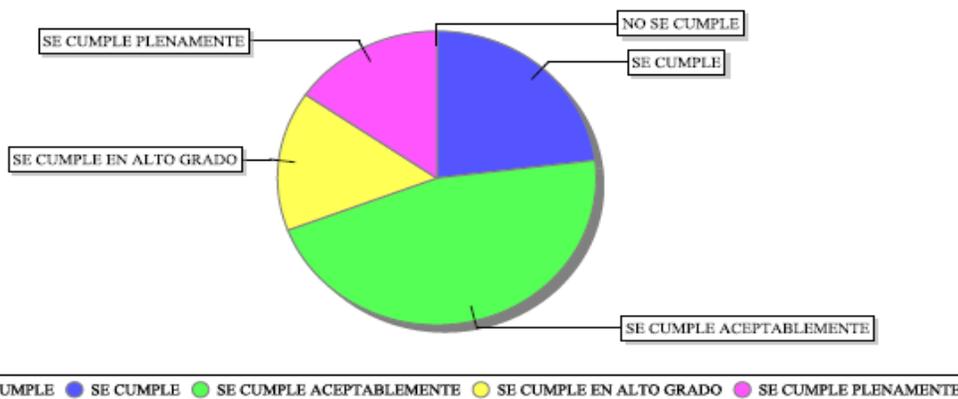
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 21-01-2015 Fecha Final: 31-03-2015



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	0	0,0 %
SE CUMPLE	3	23,1 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	6	46,2 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	2	15,4 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	2	15,4 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	13	



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 la gestión que realiza 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 13 evaluaciones evidenciando como resultado el 100% de satisfacción con el servicio de esta oficina teniendo como base que la calificación obtenida fue desde se cumple hasta se cumple plenamente y ninguno de los evaluadores respondió no se cumple.

10. CONCLUSIONES

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, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Teniendo en cuenta que los mayores requerimientos que se realizan a través del link de peticiones, quejas y reclamos son sobre peticiones de información se notificara al área de comunicaciones de la institución la necesidad de proyectar mejoramiento en la búsqueda de la misma a través de la página www.unicundi.edu.co a fin de proyectar una solución a mediano plazo que beneficie a los ciudadanos.

De las peticiones de información más reiterativas por los ciudadanos corresponde al tema sobre el proceso de inscripción para pregrado, aunque está definido cada periodo en la página web, el ciudadano manifiesta no tenerlo claro, por lo cual se hace necesario informarle esta novedad a la oficina de admisiones y registros para su conocimiento y mejoramiento.

De igual forma se hace necesario presentar a la ciudadanía de forma mas ágil, completa o especifica el proceso de traslado entre programas



de pregrado con links que accedan de forma inmediata a los formularios solicitados.

De acuerdo al análisis resultado de los Círculos de Calidad se refleja la necesidad de generar campañas publicitarias que redunden en recordación de nuestros servicios ante los clientes externos e internos de la Universidad de Cundinamarca como canal para la gestión .

Cordialmente,

EMILSE ANGEL GAMBOA

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

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 65 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa
26-4.1