



12.2

Fusagasugá, 2015-07-15

Señores

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG)**

Universidad de Cundinamarca

**Email: [calidad@mail.unicundi.edu.co](mailto:calidad@mail.unicundi.edu.co)**

Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 2DO. TRIMESTRE 2015 DEL SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.**

Respetados Señores:

De manera comedida a continuación se adjunta de acuerdo a la referencia informe correspondiente al 2º trimestre de 2015 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSyF) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, dando así 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 Ley 1755 de junio 30 de 2015, Resolución 160 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 **procedimiento EPQP01** Atención a peticiones, quejas y reclamos, 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](mailto: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 Ángel Gamboa  
12.116.1

**INFORME DE GESTION**  
**DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2º TRIMESTRE 2015**  
**DE CUMPLIMIENTO CON EL ART., 54**  
**DE LA LEY 190 DE 1995**

La oficina de peticiones, quejas y reclamos, dando cumplimiento a la Resolución 160 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 de la Universidad de Cundinamarca**, detalla a continuación informe correspondiente al 2º 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, en cumplimiento de cada 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. 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](http://www.unicundi.edu.co) link de peticiones, quejas y reclamos formulario on line
4. Correo electrónico [quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co](mailto: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 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 ABRIL A JUNIO DE 2015

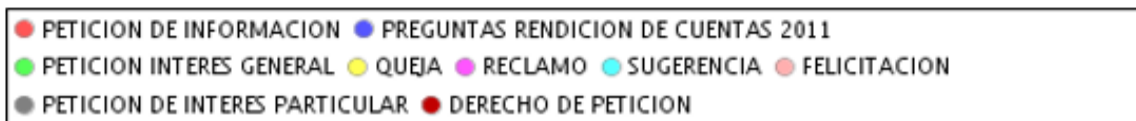
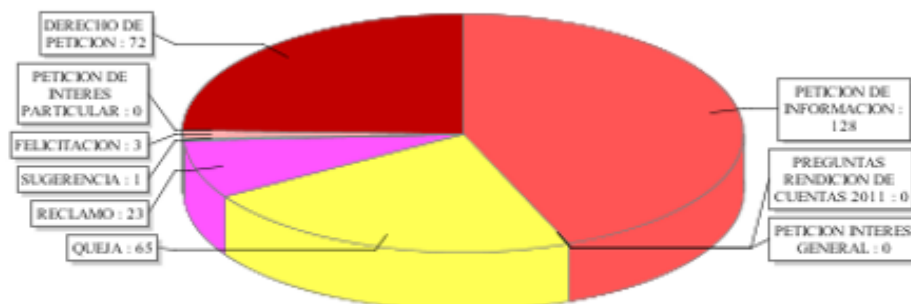
### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

#### Reporte PQRSyF

#### INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015

PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	128	43,84 %
QUEJA	65	22,26 %
RECLAMO	23	7,88 %
SUGERENCIA	1	0,34 %
FELICITACION	3	1,03 %
DERECHO DE PETICION	72	24,66 %
<b>TOTALES</b>	<b>292</b>	<b>100</b>



Durante el trimestre analizado se recibieron 292 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 43.84% correspondiente a 128 solicitudes, seguido

de 72 Derechos de Petición correspondiente al 24.66% 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
¿CUÁLES SON LOS TRÁMITES QUE SE DEBEN SEGUIR PARA REALIAZAR LA HOMOLOGACION DE UNA UNIVERSIDAD A OTRA?
¿COMO SOLICITO EL CARNET ESTUDIANTIL?
¿CUAL ES EL PLAZO PARA QUE EN PLATAFORMA SE HAGA EFECTIVO EL PAGO DE INSCRIPCION A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿PORQUE ESTE SEMESTRE NO SE OFERTARON ALGUNOS PROGRAMAS ACADEMICOS?
¿QUÉ TRAMITES DEBO REALIZAR PARA APLAZAR EL SEMESTRE?
¿PORQUE EL SISTEMA GENERA MULTAS INJUSTIFICADAS POR CONCEPTO DE PRESTAMOS DE LIBROS EN LA BIBLIOTECA?
¿COMO SOLICITO UN REINTEGRO?
¿CUANDO SE LE DARA APERTURA A LA NUEVAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD EN CHIA?
¿CUALES SON LAS CARRERAS DE PREGRADO QUE OFRECE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿COMO OBTENGO UN CERTIFICADO DE NOTAS?
¿QUE FACILIDADES Y MEDIOS DE PAGO POSEE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿CÓMO SOLICITO EL REESTABLECIMEINTO DEL CORREO INSTITUCIONAL?
¿CUANDO ABRIRAN LA CARRERA DE DERECHO EN LA SEDE FUSAGASUGA?
¿COMO PUEDO OBTENER UN CERTIFICADO DE ESTUDIOS?
¿CUÁL ES EL COSTO DE SEMESTRE DE CADA UNA DE LAS CARRERAS?
¿QUE CARRERAS OFRECE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA VIRTUAL Y A DISTANCIA?
¿COMO SOLICITO EL RECIBO DE PAGO DE LA SABANA DE NOTAS?
¿CUALES SON LOS REQUISITOS DE INSCRIPCION O DE ADMISION A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿CUANDO SON LAS INSCRIPCIONES A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿CUÁL ES EL PUNTAJE QUE SE DEBE OBTENER EN EL ICFES PARA INGRESAR A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA?
¿COMO REALIZO LA EVALUACION DOCENTE?
¿DONDE OBSERVO EL LISTADO DE ADMITIDOS 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 ACADEMICO	1	1	15	0	4	0	21
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	0	1	3	0	1	0	5
GESTIÓN CONTROL INTERNO	0	1	1	0	0	0	2
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	0	1	1	0	2	0	4
GESTIÓN DOCENCIA	26	58	26	0	7	0	117
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2	1	0	0	0	0	3
GESTIÓN DOCUMENTAL	4	0	0	0	0	0	4
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	2	8	5	0	2	0	17
GESTIÓN JURÍDICA	2	1	1	0	0	0	4
GESTIÓN FINANCIERA	2	8	4	0	2	0	16
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	13	1	1	0	1	0	16
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	7	2	1	0	0	0	10
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	0	8	3	1	1	3	16
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	3	2	1	0	0	0	6
GESTIÓN INVESTIGACION	0	0	1	0	0	0	1
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	9	34	1	0	2	0	46
RECHAZADA	1	0	2	0	1	0	4
<b>TOTAL PQRSyF POR TIPO</b>	<b>72</b>	<b>127</b>	<b>66</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>292</b>

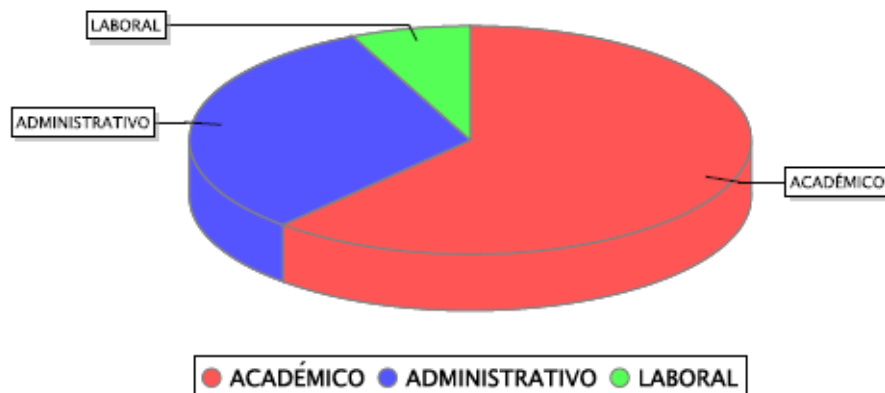


Como resultado para el II trimestre de 2015 encontramos que la dependencia que más PQRSyF presenta es Gestión Docencia con un total de 117 PQRSyF que corresponden a los 40% sobre el total instauradas a la institución, seguido de Gestión de Admisiones y Registro con el 16%.

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 ABRIL A JUNIO DE 2015

No.	NOMBRE DEL ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACADÉMICO	180	61,6 %
2	ADMINISTRATIVO	92	31,5 %
3	LABORAL	20	6,8 %
<b>TOTALES</b>		292	100 %



Se mantiene la constante de periodos anteriores dado que el asunto Académico presento el mayor porcentaje de PQRs con resultado del 61,6% con 180 solicitudes, a continuación se discrimina comportamiento de PQRs por asuntos:



### 3.1. ASUNTO: ACADEMICO:

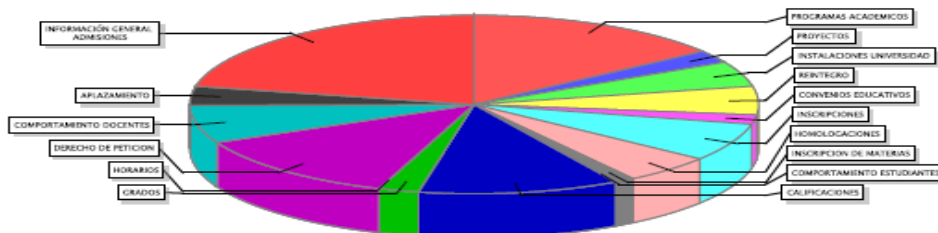
**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO : ACADEMICO

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015

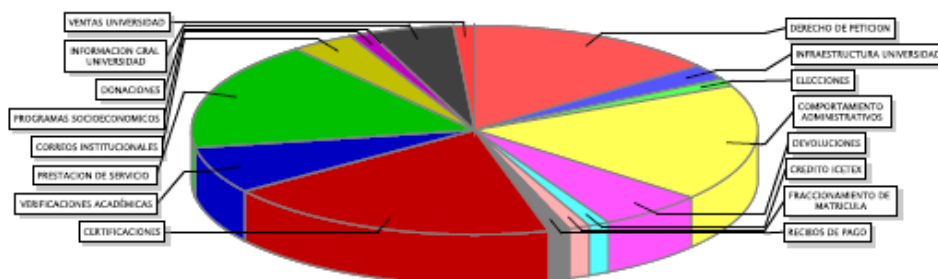
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	26	14,6 %
2	PROYECTOS	4	2,2 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	8	4,5 %
4	REINTEGRO	9	5,1 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	3	1,7 %
6	INSCRIPCIONES	12	6,7 %
7	HOMOLOGACIONES	9	5,1 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	2	1,1 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	0	0,0 %
10	CALIFICACIONES	5	2,8 %
11	GRADOS	4	2,2 %
12	CALIFICACIONES	20	11,2 %
13	HORARIOS	0	0,0 %
14	DERECHO DE PETICION	22	12,4 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	12	6,7 %
16	APLAZAMIENTO	6	3,4 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	38	21,3 %
<b>TOTAL</b>		<b>178</b>	<b>101,1 %</b>



Teniendo como base el 61,6% 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 información general de admisiones (21.3%), programas académicos (14.6%) y derechos de petición (12.4%).


### 3.2. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	DERECHO DE PETICION	12	13,0 %
2	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	2	2,2 %
3	ELECCIONES	1	1,1 %
4	COMPORTAMIENTO	15	16,3 %
5	DEVOLUCIONES	5	5,4 %
6	CREDITO ICETEX	1	1,1 %
7	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	1	1,1 %
8	RECIBOS DE PAGO	9	9,8 %
9	CERTIFICACIONES	16	17,4 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	6	6,5 %
11	RECIBOS DE PAGO	1	1,1 %
12	PRESTACION DE SERVICIO	14	15,2 %
13	CORREOS INSTITUCIONALES	3	3,3 %
14	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	1	1,1 %
15	DONACIONES	0	0,0 %
16	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	4	4,3 %
17	VENTAS UNIVERSIDAD	1	1,1 %
<b>TOTAL</b>		<b>92</b>	<b>100,0 %</b>



El asunto administrativo con el 31.5% del total de solicitudes a la institución, presenta el siguiente resultado: 17.4% de PQRSyF por certificaciones, 16.3% por comportamiento y 15.2% de prestación de servicio.

### 3.3. ASUNTO: LABORAL:




**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

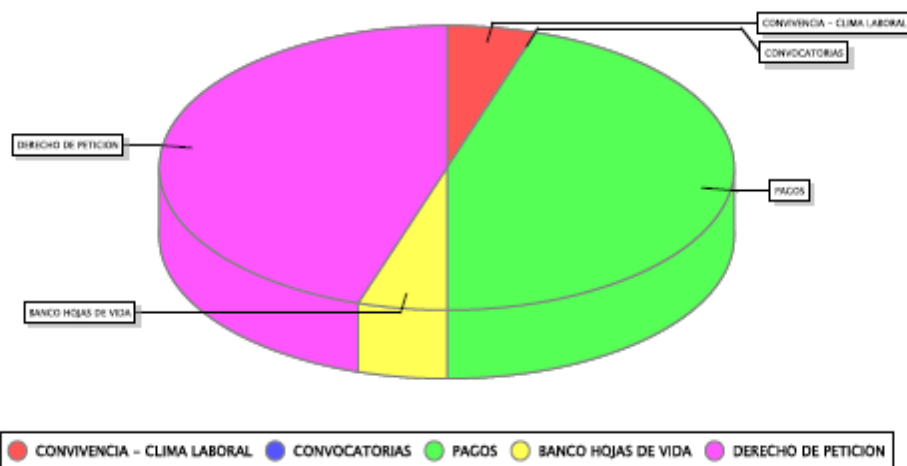
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO : LABORAL

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015



No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	1	5,0 %
2	CONVOCATORIAS	0	0,0 %
3	PAGOS	9	45,0 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	1	5,0 %
5	DERECHO DE PETICION	9	45,0 %
<b>TOTAL</b>		<b>20</b>	<b>100,0 %</b>



Para el presente periodo el resultado de solicitudes fue del 6.8%, teniendo como mayor en PQRSyF de pagos con un total de 9 solicitudes, y Derechos de petición con un total de 9 solicitudes que equivalen al 45.0%.

#### 4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

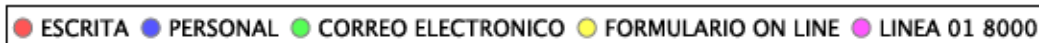
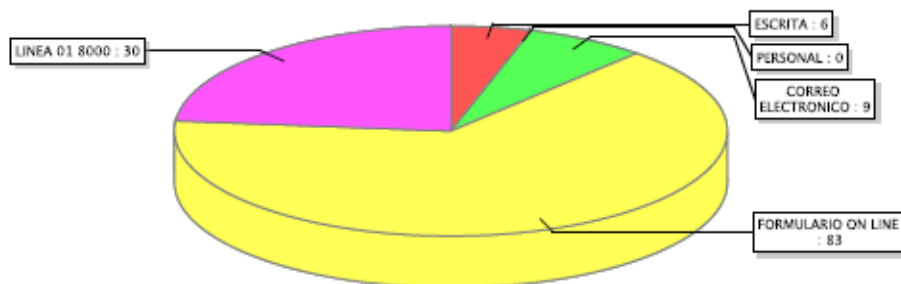
##### 4.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

### Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	6	4,7 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	9	7,0 %
FORMULARIO ON LINE	83	64,8 %
LINEA 01 8000	30	23,4 %
<b>TOTALES</b>	<b>128</b>	<b>100</b>



El 44% de las solicitudes a la institución correspondieron a **Peticiones de Información**, manteniéndose la constante con mayor preferencia de los ciudadanos con el 64.8% del formulario on line que se encuentra en la página institucional [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) seguido de la línea 018000976000 y el correo electrónico [quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co](mailto:quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co).

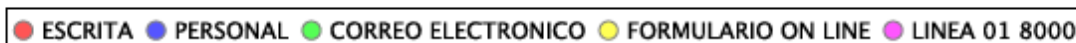
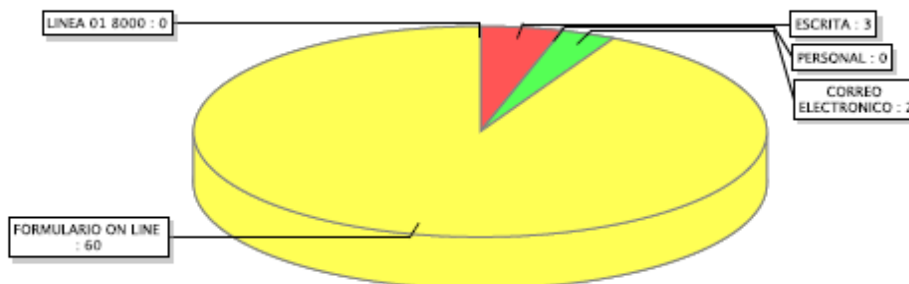
#### 4.2. QUEJA:

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

**Uso de Tipos de Radicación**

Solicitud del reporte:    Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	3	4,6 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	2	3,1 %
FORMULARIO ON LINE	60	92,3 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
<b>TOTALES</b>		<b>65            100</b>



El tipo de asunto **queja** representada en este periodo con el 22% dentro del análisis arroja como resultado 92.3% de preferencia por los ciudadanos vía formulario on line seguido del 4.6% por medio escrito y 3.1% del correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co


### 4.3. DERECHO DE PETICION:



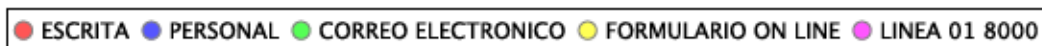
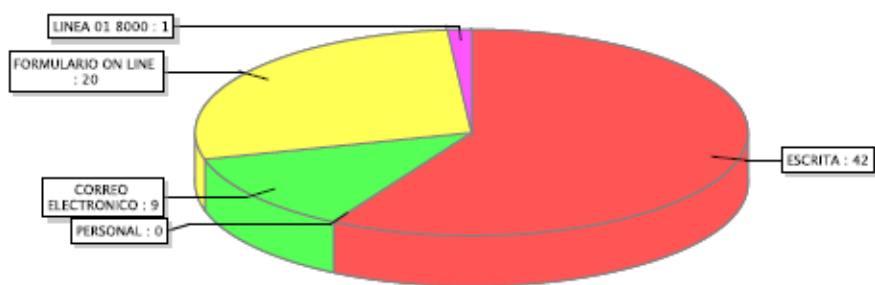
**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

**Uso de Tipos de Radicación**

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	42	58,3 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	9	12,5 %	
FORMULARIO ON LINE	20	27,8 %	
LINEA 01 8000	1	1,4 %	
<b>TOTALES</b>		72	100



Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos 72 Derechos de Petición, correspondientes al 25% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el medio escrito con el 58.3% dado en 42 solicitudes.

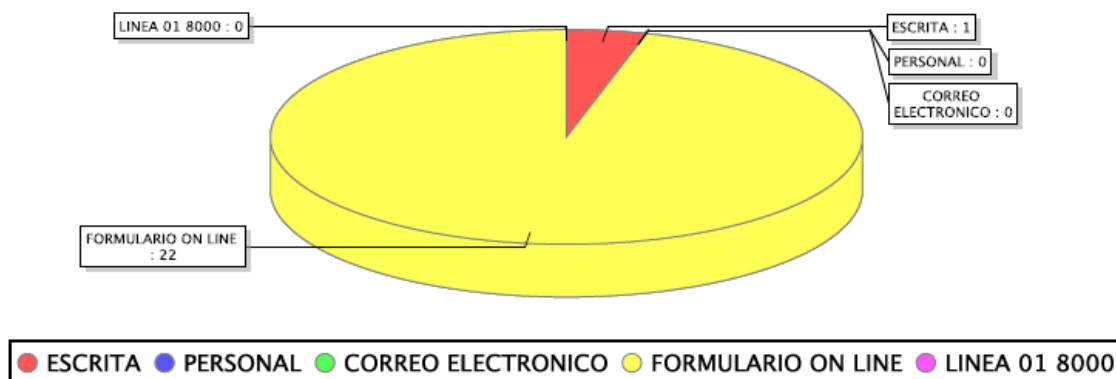
#### 4.4. RECLAMO:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

### Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	1	4,3 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %	
FORMULARIO ON LINE	22	95,7 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
<b>TOTALES</b>		23	100



Para el II trimestre de 2015 ante la institución se presentaron 23 reclamos instaurados por los ciudadanos con el 95.7% de utilización del formulario on line de la página web de la Universidad de Cundinamarca [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) link peticiones, quejas y reclamos.

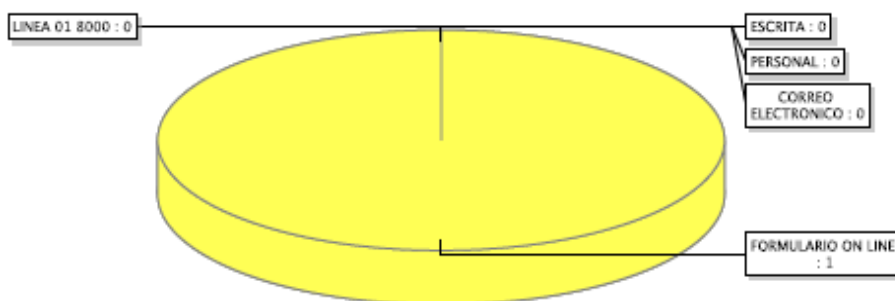
#### 4.5 SUGERENCIA:

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

**Uso de Tipos de Radicación**

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015

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	1	100,0 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
<b>TOTALES</b>		1      100



La representación en este análisis de la Sugerencia por medio del aplicativo SAIC represento el 0.3% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, es de anotar que 100,0% se refleja por radicación formulario on line.



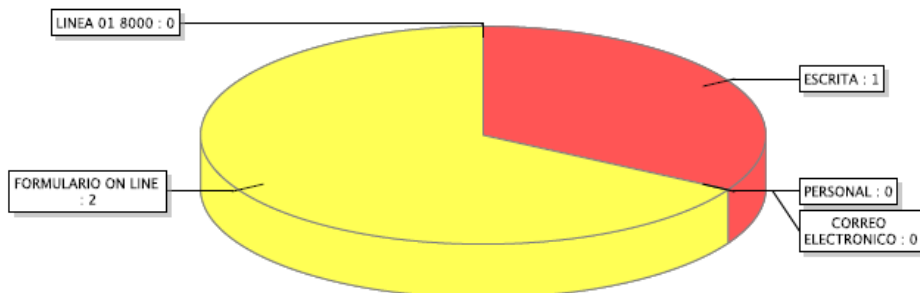
#### 4.6. FELICITACIONES:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

### Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte:    Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	1	33,3 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %	
FORMULARIO ON LINE	2	66,7 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
<b>TOTALES</b>		3	100



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

De forma escrita se recibieron 3 felicitaciones, de las cuales se obtuvieron por medio de formulario on line las cuales se socializan a los funcionarios felicitados y al jefe inmediato y los buzones de sugerencias y felicitaciones correspondientes al II trimestre de 2015 en Sede, Seccionales y Extensiones.

## 5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

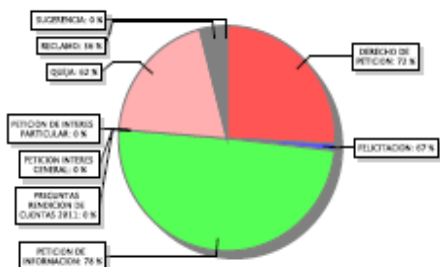
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

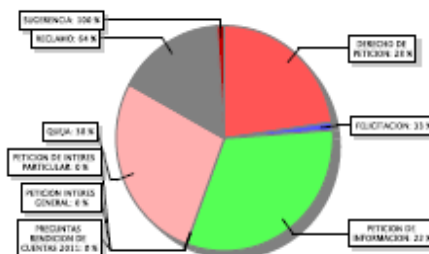
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		FUERA DE TIEMPO		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	51	72%	20	28%	71
FELICITACION	2	67%	1	33%	3
PETICION DE INFORMACION	98	78%	28	22%	126
QUEJA	39	62%	24	38%	63
RECLAMO	8	36%	14	64%	22
SUGERENCIA	0	0%	1	100%	1

**SOLICITUDES A TIEMPO**



**SOLICITUDES TARDIAS**



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

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

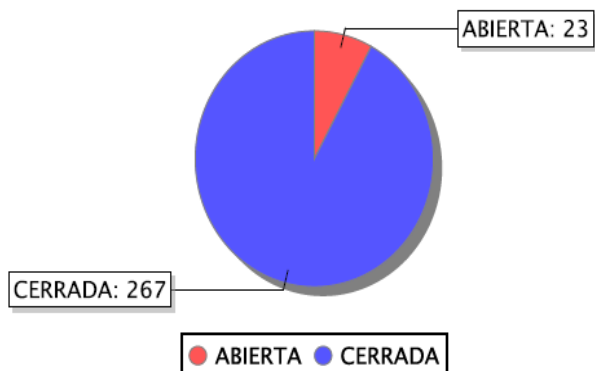
**EL TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS SON:**

**286**

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 69% 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 de acuerdo a los procedimientos internos.

## 6. REPORTE PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

Sistema de Atención e Información al Ciudadano	
REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS	
Solicitud del reporte:	Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015
ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	23
CERRADA	267



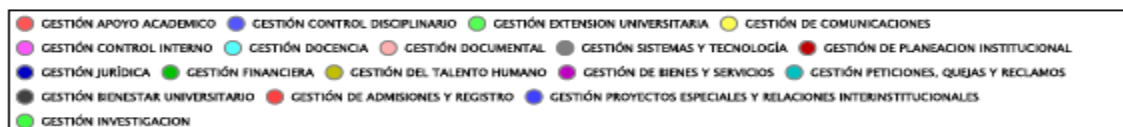
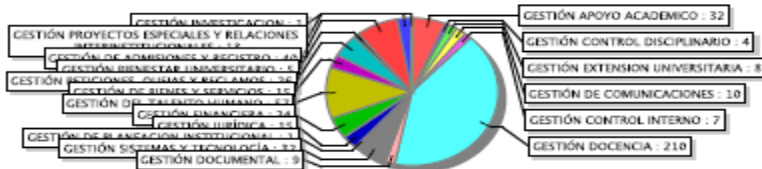
<b>TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS</b>	290
----------------------------------	-----

Del 100% de PQRSyF direccionadas a las dependencias, el 92% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 8% que corresponden a las radicadas al finalizar el II trimestre 2015.



## 7. REPORTE DE NOTIFICACIONES


NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	32
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	4
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	8
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	10
GESTIÓN CONTROL INTERNO	7
GESTIÓN DOCENCIA	210
GESTIÓN DOCUMENTAL	9
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	32
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	1
GESTIÓN JURÍDICA	15
GESTIÓN FINANCIERA	24
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	57
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	15
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	26
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	5
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	40
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	13
GESTIÓN INVESTIGACION	1



<b>TOTAL DE NOTIFICACIONES</b>	<b>509</b>
--------------------------------	------------

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 509 notificaciones.


## 8. REPORTE DE PQRSyF REINCIDENTES



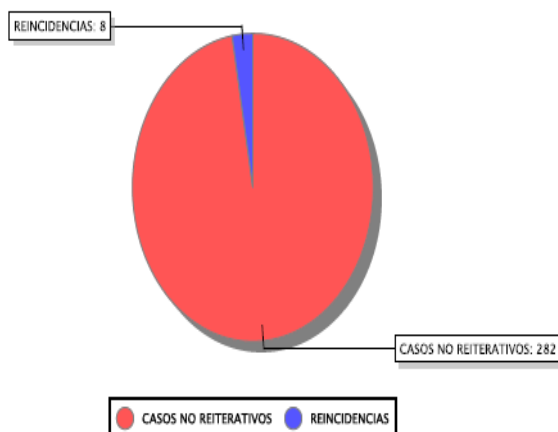
**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE REINCIDENCIAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015




REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	282
REINCIDENCIAS	8



<b>EL TOTAL DE PQRSyF:</b>	<b>290</b>
----------------------------	------------

El resultado obtenido de nivel de satisfacción con las respuestas dadas por la institución para este II trimestre de 2015 fue del 97% dado que solo el 2.8% reincidió en su solicitud.


## 9. REPORTE DE CALIFICACION



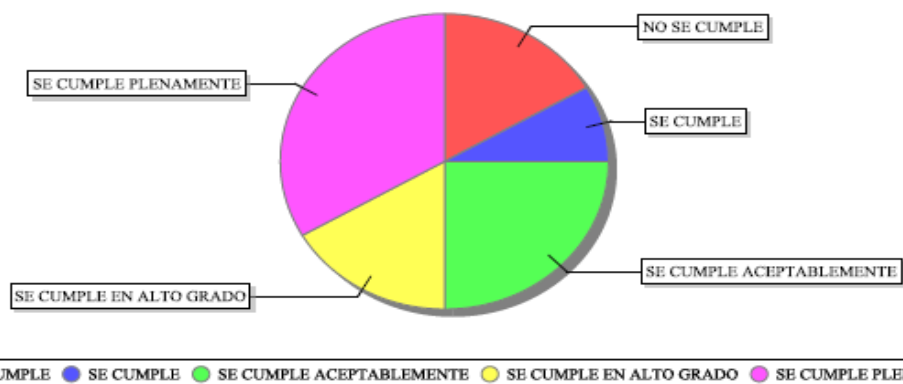
**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2015 Fecha Final: 30-06-2015



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	2	16,7 %
SE CUMPLE	1	8,3 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	3	25,0 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	2	16,7 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	4	33,3 %
<b>TOTAL DE CALIFICACIONES</b>	<b>12</b>	



El 4% 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 12 evaluaciones y se evidencia como resultado que el 83.3% 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 el 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 del proceso EPQ a los funcionarios vía email y de forma personalizada se mantiene a fin de mejorar buscando dar respuestas oportunas a los ciudadanos, generadas desde las convocatorias por Círculos de Calidad y visitas a seccionales y extensiones, de igual forma el seguimiento y las reiteraciones enviadas a cada uno de los funcionarios permiten que logremos ampliar este porcentaje.

Adicional, se socializa por página web [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) normatividad de regulación del Derecho fundamental de petición a todos los ciudadanos y grupos de interés de la Institución para su conocimiento.



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ -

Se proyecta con la oficina de Comunicaciones de la Universidad de Cundinamarca campaña publicitaria para posicionamiento de la oficina de peticiones, quejas y reclamos, lo que redundara en beneficio a nivel general permitiendo conocer aún más los mecanismos por los cuales los ciudadanos pueden manifestarse a la Universidad de Cundinamarca.

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

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