



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Rad: 25540

Fecha: 28/10/2015 Hora: 09:12:24

Asunto: INFORME GESTION 3ER TRIMESTRE 2015

Anexos: 26

Remite: BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA

Destino: ADRIANA CATALINA CARREÑO SOLORZANO

12.2

Fusagasugá, 2015-10-27

Señores

SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (SGC)

Dr. FERNANDO HERNANDEZ MORENO

Secretario técnico

Universidad de Cundinamarca

Email: calidad@mail.unicundi.edu.co

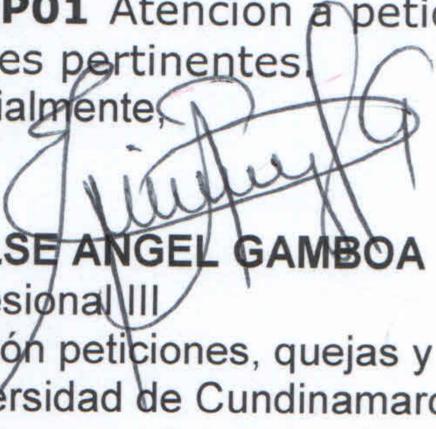
Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 3ER. 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 3ER. 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. Secretario General

Copia magnética envío por correo electrónico: Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ, Dir. Control Interno (controlinterno@mail.unicundi.edu.co), Dr. FERNANDO HERNANDEZ MORENO, Secretario Técnico SAC (calidad@mail.unicundi.edu.co)

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 80 folios en medio magnético enviado Vía email

Elaboro: Emilse Ángel Gamboa
12.116.1



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

**INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 3ER. TRIMESTRE 2015
DE CUMPLIMIENTO CON EL ART., 54
DE LA LEY 190 DE 1995**

La oficina de peticiones, quejas y reclamos, direccionada por la Secretaria General de la Universidad de Cundinamarca da cumplimiento a la Resolución 160 del 06 de noviembre de 2014 de la Institución 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 3ER. Trimestre de 2015 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSyF) instauradas 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 los requerimientos de los ciudadanos.

Como medios de recepción de PQRSyF se poseen 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.

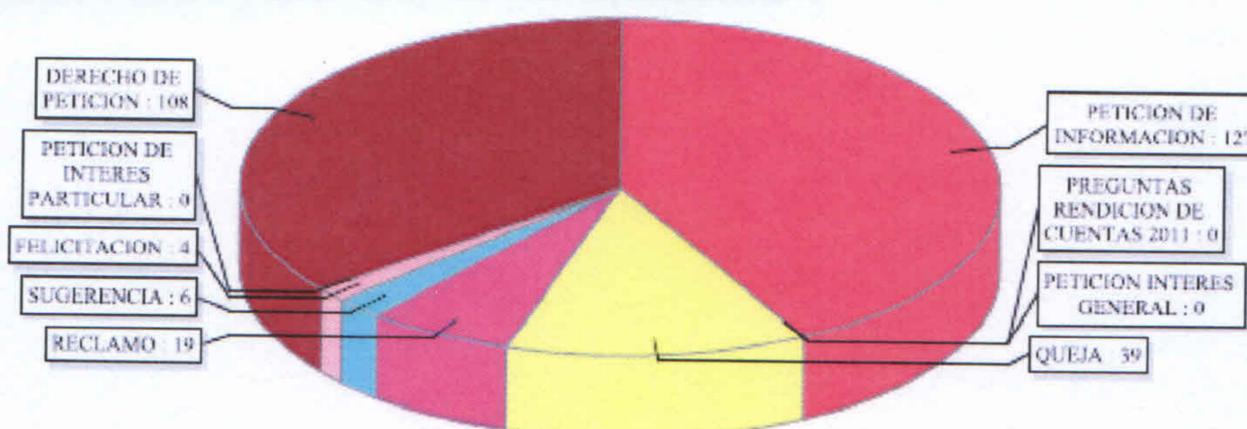
Cada uno de los PQRSyF son registrados en el aplicativo del **Sistema de atención e información al ciudadano (SAIC)**, la oficina de peticiones, quejas y reclamos designa el funcionario que se responsabilizara de dar la respectiva respuesta con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2015

Sistema de Atención e Información al Ciudadano		SAIC	
Reporte PQRSyF			
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES			
Solicitud del reporte:		Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015	
PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE	
PETICION DE INFORMACION	127	41,91 %	
QUEJA	39	12,87 %	
RECLAMO	19	6,27 %	
SUGERENCIA	6	1,98 %	
FELICITACION	4	1,32 %	
DERECHO DE PETICION	108	35,64 %	
TOTALES	303	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 303 PQRSyF por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), gestionadas el 100% de ellas por esta dependencia, la incidencia más alta se presentó en las solicitudes tipificadas como Petición de información con el 41.91% correspondiente a 127 solicitudes, seguido



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

de 72 Derechos de Petición correspondiente al 35.64% de acuerdo al total de las presentadas.

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

ASUNTO
no me ha sido posible generar mi recibo de pago ya que aparezco que tengo una deuda "multa" este caso se supone que ya debió estar resuelto y no entiendo porque aparezco con esta multa
aplase mis estudios , me acerco a la universidad para tramitar el reintegro y revisando mis calificaciones las notas de ingles no aparecen, solicito muy amablemente la colaboración para que se coloque la nota y poder terminar de tramitar el reintegro
Solicite un estado de cuenta, debido a las irregularidades que he venido sufriendo en mis recibos de pago; carta que hasta la fecha no me han respondido. por otra parte adjunto soporte de pago del semestre
deseo aplazar un semestre
Solicito su colaboración emitiendo un certificado en el cual se evidencie las resoluciones por el ministerio de educación y el icfes. El fin de este documento es para entregarlo al fondo de cesantías para le emisión del cheque para el pago de la matrícula.
saber cómo hago para poder realizar mi grado como tecnólogo en cartografía,
Qué posibilidad hay para que en la sede de chia se implemente el programa de ingeniería ambiental.
buenos días el sistema no me ha generado recibo para pago de matrícula tenía una deuda por préstamo de libro la cual cancele y me dijeron que al día hábil ya subía el recibo al sistema y este no ha sido generado solicito de manera urgente información gracias
emisión de recibo de pago por concepto multa biblioteca, ya que el recibo de pago se encuentra vencido y no se ha podido cancelar
necesitamos que la oficina de sistemas de la universidad habilite el acceso a las consultas desde la pagina de la facultad de ingeniería de sistemas .esto debido a que se presenta una restricción para las consultas,
Buenas tardes, quisiera saber si hay alguna lista de espera para los aspirantes al programa de música que no fuimos incluidos dentro de la lista de admitidos.
Hace aproximadamente dos meses que realice una solicitud de cancelación de materia la cual fue aceptada. realice todo el proceso correspondiente en las oficinas para la cancelación y esta es la hora que no me excluyen la materia
quiero solicitar que por favor me generen el recibo de pago para el próximo semestre el cual debo pagar antes del 11 de julio de 2015
quisiera saber cómo puedo armar el horario o en que parte entro de la plataforma por que ya cancele el valor del semestre y sale la deuda despachada
Buenas tardes, me gustaría conocer el tiempo que lleva hacer efectivo la devolución del pago de un curso intersemestral a la matrícula iipa 2015.
Conocer el tiempo que lleva hacer efectivo la devolución del pago de un curso intersemestral a la matrícula iipa 2015.
Quería preguntar así en caso de que yo esté en una carrera x será que podría hacer el cambio a otra carrera x pasando obviamente el primer semestre de mi carrera que estaba ejerciendo en la misma universidad?
buenos días trate de comunicarme con la universidad la semana a los teléfonos pero nunca contestan, me parece una falta de respeto ya que necesitaba una información y no fue posible obtener la respuesta
Solicitud de información laboral correspondiente a toda mi historia laboral comprendida entre 15 de julio de 1976 al 31 de julio de 1996, como docente en el programa de ciencias sociales.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

ASUNTO
pedir información sobre la carrera ingeniería industrial, contestaron que aún no estaba disponible la carrera, que estuviera pendiente de la página de la universidad a través de internet pero cada vez que ingreso a la pagina nunca me aparece la carrera
Saber cuál es el plan de estudios de administración agropecuaria ya que en la información proporcionada por la página, no es posible entrar al enlace de dicho plan.
asesoría académica a los estudiantes de grado once, ya que ellos se encuentran muy interesados en pertenecer a esta prestigiosa universidad
reclamo el descuento electoral no efectuado para el recibo de mi matricula puesto que ya fue radicado y en semestres anteriores incluido 2015-i fue realizado
Se puede homologar materias en la universidad?
busco plan de estudios completo del programa de ingeniería de sistemas aprobado en el 2007 (no el último)
Saber si puedo hacer un financiamiento del pago de matrícula, ya que tengo inconvenientes para hacer un pago de contado del mismo.
Mi queja se basa principalmente en que nunca fui informado de cuando serian las fechas establecidas para la prueba y la entrevista en enfermería, siempre miraba la página y decía que próximamente se publicarían las fechas para la entrevista, pero nunca fue así.
Necesito las calificaciones obtenidas en la universidad, semestre a semestre.
verificación del título
derecho de petición solicito de manera urgente se me genere un recibo de pago de mi matricula
pasos requisitos y lugar donde pueda obtener de la universidad un certificado de notas, programa académico y una carta de buena conducta
información sobre la carrera de contaduría publica en la sede de Ubaté
En los documentos para la matricula hablan de una hoja de vida de la plataforma de la universidad, como accedo a ese formato?.. he navegado por la pagina y no se dé adonde sacarlo
Tengo informado que la semana universitaria es del 3/11/15 al 7/11/15. Quisiera saber, yo como estudiante de administración de empresas, a cómo puedo llevar una empresa reconocida para exponer su modelo a esta semana universitaria?
la presente es para preguntar si debo pagar el recargo del recibo de pago ya que tengo un convenio con el icetex y aparece con un total a pagar de cero pesos pero en el recibo aparece un recargo de \$67.000 a causa de pago extraordinario
nuestra institución no cuenta con medidas de seguridad optimas para el ingreso de las personas a las diferentes ares que la conforman, diariamente personas ajenas a la universidad, ingresan y dejan sus vehículos parqueaderos todo el día, vienen y ocupan espacios deportivos como el gimnasio o simplemente vienen a robar o consumir sustancias alucinógenas,
certificado de conducta, calificaciones o lo necesario, para monologar en otra universidad, ya que fui, excluido por bajo rendimiento
por inconvenientes con la plataforma y la gestión del recibo de pago no me fue posible realizar el pago para el próximo recibo ya que en el recibo se realiza el cobro de la matricula académica extraordinaria pero con las fechas anteriores y ninguna entidad bancaria pudo realizar el cobro de la matricula
para solicitar información completa como son los horarios, costos, créditos, papeles y requisitos para ingresar a estudiar jefe de enfermería
en que fechas renuevan los recibos de pago para la matricula, me salió el recibo con el 10% de recargo y no lo he alcanzado a pagar y el recibo sale con fecha vencida
solicito me informen por qué el pago ordinario de matricula fue tan corto en comparación con el año anterior
Yo gestioné aplazamiento de semestre el 01 de octubre de 2013, por medio de una carta de solicitud entregada en la secretaría del programa de música de Zipaquirá. Carta que además de no tener respuesta ni del director del programa, ni de la facultad, afecto el registro de calificaciones en la plataforma.
Derecho de petición para solicitar reingreso sin asimilación de nuevo pensum para el 2015-ii, dado el caso especial bajo el cual se realizó el aplazamiento de semestres.
solicito el reconocimiento hecho por el ministerio de educación nacional, y la cual fue respondida por el decano de la facultad de ciencias administrativas



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

ASUNTO
Información sobre psicología en la sede chía.
por favor hacer llegar mi carnet a la extensión Soacha ya que hace tiempo actualice la foto
felicitaciones al personal de bienestar universitario
información de requisitos para poder estudiar ingeniería industrial tanto costo documentación
información de requisitos para Girardot también para ingeniería ambiental documentación
en el momento de realizar la matricula en línea me deja ver las materias a matricular pero no me permite registrar una materia pendiente
no puedo abrir el instructivo para llenar el formulario para la entrega de papeles,
saber los horarios de ingeniería de sistemas en la extensión chía me interesan los horarios de octavo, noveno y décimo semestre
quisiera saber la forma y el día en que se da a conocer si soy favorecido en un programa socioeconómico
no se por qué me aparece un recibo de pago de 433.600 pesos, cuando en realidad lo único que estoy esperando es que la universidad me genere un recibo de pago para los derechos de grado
saber que tengo que hacer para que me devuelvan los papeles que entregue al momento de matricularme
información con respecto a la forma para poder ingresar a la universidad ya que estoy interesado en entrar y realizar mis estudios profesionales pero no encuentro información clara y concisa
buenas tardes, les escribo para solicitar una certificación laboral
Acceso a la lista de entidades que tienen convenio con el programa de ingeniería ambiental, con el fin de ponerme en contacto con dichas instituciones para postularme como practicante.
saber sobre el programa de Ing. ambiental, quisiera saber si es presencial o a distancia y se maneja la universidad horario nocturno
Quiero solicitar información acerca del programa de contaduría pública y admisiones para el primer semestre en el año 2016.
Solicito por favor me generen y envíen por medio electrónico el certificado de retenciones 2014.
solicito información si en la facultad de música cuenta para estudiar percusión y se puede saber la obra que se realiza para la prueba de admisión ya que en la pagina no esta
habilitaron la inscripción de materias para la seccional chía pero realmente yo he intentado hacer todo el proceso varios días y al ingresar a la plataforma no me permite generar la inscripción de la materia,
Buen día. El día de ayer teníamos la inscripción de materias y no lo pude realizar.
solicitud de contratación docente para cumplir compromisos de proyectos de investigación
buenos días quisiera saber cuáles son los requisitos para pasar un anteproyecto de grado ya que tengo entendido que tiene que ser con el 80% de los créditos aprobados
Mi queja es de nuevo para la oficina de comunicaciones entre a la plataforma de la institución y por ejemplo en la parte de investigación tenga que encontrar información de convocatorias que ya están vencidas. Que falta de respeto.
Quiero poner la queja, en cuento al cumplimiento de horarios de atención al público en las diferentes dependencias de la universidad y el servicio al cliente. me acerque a la ventanilla de admisiones y registro a pedir información respecto a los requisitos para organizar la carpeta de grado como especialista, la persona que atendía siendo las 5:20 pm, me informa que ya no atiende más porque están de celebración,
solicito el pensum de la carrera licenciatura en educación básica con énfasis en humanidades: lengua castellana e inglés
Malestar con el horario, estoy nivelada. Hice la inscripción de materias pero gran parte de mi horario me quedo en el día, y la jornada a la cual me matricule fue nocturna por asuntos laborales.
información posible acerca de un posible reintegro, excluido por bajo rendimiento
saber acerca de los programas de intercambio que ofrece la universidad, y que países están incluidos



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

ASUNTO
Diligencie los el formulario pertinente y subí los archivos solicitados en la página de la universidad, e incluso no me recibieron los papeles físicos que presente ese día, recibí un correo donde me informaban que no se generaba recibo de derechos de grado debido a que no cumplía con los papeles requeridos.
poner en su conocimiento la falta de docentes en el área de inglés y bioestadística, lo cual nos afecta a varios estudiantes de zootecnia
saber si existe algún convenio con grupos étnicos para el ingreso a estudio en dicha universidad que permita que jóvenes de las comunidades indígenas puedan ingresar y permanecer en las carreras que su universidad ofrece
solicitarles con mucho respeto que no me sea negada la única oportunidad de estudiar una carrera profesional, ya que por motivos ajenos a mi voluntad mi promedio no me alcanzo para poder cursar el quinto semestre
Buenas tardes, la verdad me encuentro indignada puesto que a la fecha no tenemos maestro ni de física ni de electiva-socio humanística.
buena tarde, por medio de la presente cuales son los requisitos para poder empezar la practica empresarial en el programa de ingeniería ambiental,
solicito me indiquen si la universidad de Cundinamarca se postuló a la convocatoria del MEN para el acompañamiento en acreditación institucional y de programas, la cual se halla publicada en la pagina del ministerio, en caso de no haberse postulado, indiquen las razones de no hacerlo
Informe de los proyectos debidamente registrados, vigentes y en ejecución en el banco universitario de proyectos para ser financiados con el rubro 414102 desarrollo académico con corte a la fecha.
buenos días, he puesto en manifiesto en varias ocasiones que no me es permitido el ingreso a mi correo institucional, he solicitado el cambio de contraseña tres veces, sin embargo, esto no ha servido de nada
Información de que manera puedo acceder a los contenidos electrónicos de la biblioteca.
mediante esta carta me dirijo con el fin que no estoy acuerdo con la mediocre de docentes
sugerencia es que por que debieran tener horario para estudiar los fines de semana sábado, domingos y lunes festivos, pues es mejor para otras personas que trabajan entre semana
en consideración a los cambios administrativos de la universidad donde la ley de miedo y el trato indigno a los docentes finalizo gracias a las gestiones oportunas de la nueva administración
los funcionarios de la oficina de extensión del proyectos universitarios a la fecha no han respondido mi correo
Queja al intentar ingresar a la plataforma en numerosas oportunidades he notado que es imposible, viéndome seriamente afectada debido al uso continuo es este el motivo por el cual necesito el ingreso ya que muchas de mis materias registran trabajos, parciales y demás.
Solicito a ustedes información que debe hacer un estudiante para obtener ¿certificado de estudios con los contenidos temáticos, en donde se acrediten las asignaturas cursadas y sus calificaciones, incluyendo objetivos, contenidos, intensidad horaria y número de créditos firmado por la autoridad competente y con la correspondiente fecha de expedición.
Solicitud de información de la oferta académica en Facatativá en cuanto a postgrados, seminarios, cursos, diplomados y conferencias, ya que son varias personas interesadas en estudiar en la universidad.
Solicito información sobre las carreras que se dictaran en la nueva sede que está en chía y para cuando se abrirá.
Por favor solicito el pensum de admisión del programa Lic. en edu física en Fusagasugá y aparte el de ciencias del deporte en Soacha muchas gracias espero su pronta respuesta



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

2. REPORTE DE PQRSyF POR PROCESOS

Se presenta a continuación consolidado de tipo de PQRSyF por cada área que la soluciona, adicional se muestran también las felicitaciones y sugerencias que se evidencian en buzones ubicados en sede, seccionales y extensiones del trimestre inmediatamente anterior, así:

PROCESOS	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICION	SUGERENCIAS	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	1	3	1	0	0	0	5
GESTIÓN PLANEACION INSTITUCIONAL	2	1	0	3	0	0	6
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	2	0	1	0	0	0	3
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	1
GESTIÓN DOCENCIA	47	17	8	35	4	0	111
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	4	0	0	11	0	0	15
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	0	0	8	0	0	9
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	3	2	1	0	0	0	6
GESTIÓN JURÍDICA	2	0	0	9	0	0	11
GESTIÓN FINANCIERA	11	4	4		8	0	27
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2	0	9	0	0	12
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	0	3	1	7	1	0	12



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

PROCESOS	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETCION	SUGERENCIAS	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	17	1	0	4	1	4	27
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0	1	1	0	0	2
GESTIÓN INVESTIGACION	0	1	0	1	0	0	2
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	33	5	2	15	0	0	55
RECHAZADA	2	1	0	3	0	0	6
TOTAL PQRSyF POR TIPO	127	40	19	106	14	4	310

El resultado arrojado durante este trimestre muestra que el área con mayor cantidad de PQRSyF fue Gestión docencia con 111 requerimientos correspondientes al 36.36% y seguido de Gestión de Admisiones y registro con 55 con el 18.15%.

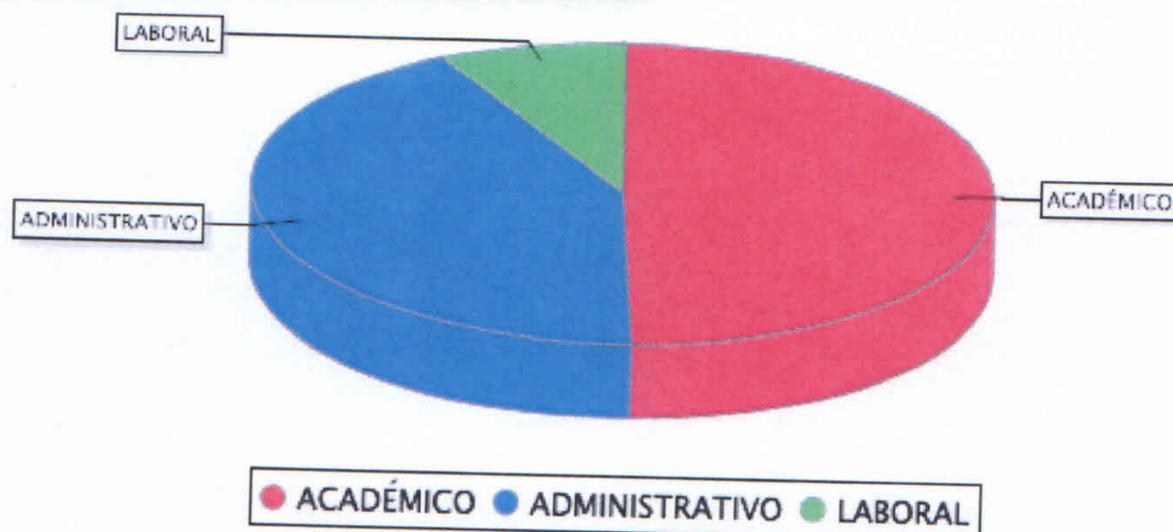
Cabe resaltar el resultado en el área de Gestión Peticiones, Quejas y clarificando que corresponden a sugerencias y felicitaciones de buzones en sede, seccionales y extensiones respondidas por la misma oficina y direccionadas a cada proceso institucional detallado en cada una de ellas.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

3. INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2015

Sistema de Atención e Información al Ciudadano			
TODOS LOS ASUNTOS			
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES			
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015			
No.	NOMBRE DEL ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACADÉMICO	150	49,5 %
2	ADMINISTRATIVO	128	42,2 %
3	LABORAL	25	8,3 %
TOTALES		303	100 %



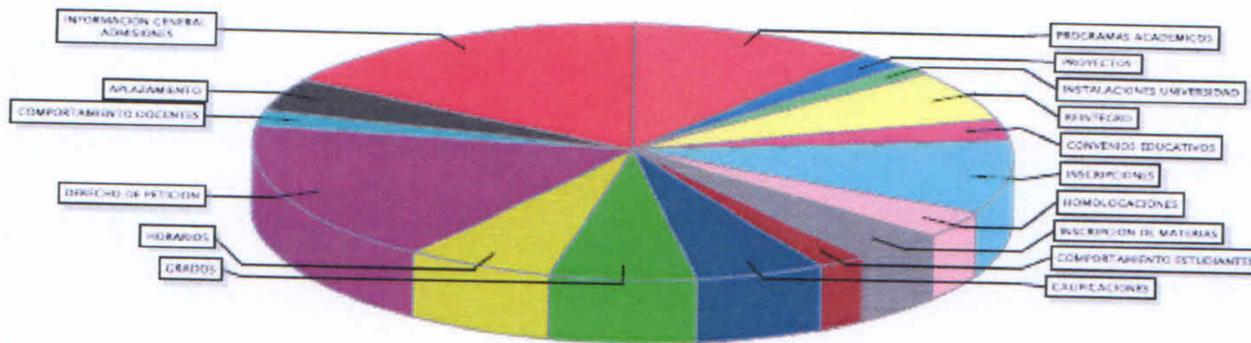
Para el presente trimestre analizado se mantiene la constante de periodos anteriores con resultado en el asunto Académico de mayor porcentaje de PQRSyF con resultado del 49.50% dado en 150 solicitudes, discriminado a continuación:



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

3.1. ASUNTO: ACADEMICO:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano			
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES			
ASUNTO : ACADEMICO			
Solicitud del reporte:		Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015	
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	15	10,2 %
2	PROYECTOS	3	2,0 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	2	1,4 %
4	REINTEGRO	9	6,1 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	4	2,7 %
6	INSCRIPCIONES	13	8,8 %
7	HOMOLOGACIONES	5	3,4 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	6	4,1 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	3	2,0 %
10	CALIFICACIONES	6	4,1 %
11	GRADOS	9	6,1 %
12	CALIFICACIONES	8	5,4 %
13	HORARIOS	9	6,1 %
14	DERECHO DE PETICION	25	17,0 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	3	2,0 %
16	APLAZAMIENTO	6	4,1 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	24	16,3 %
TOTAL		147	102,0 %



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

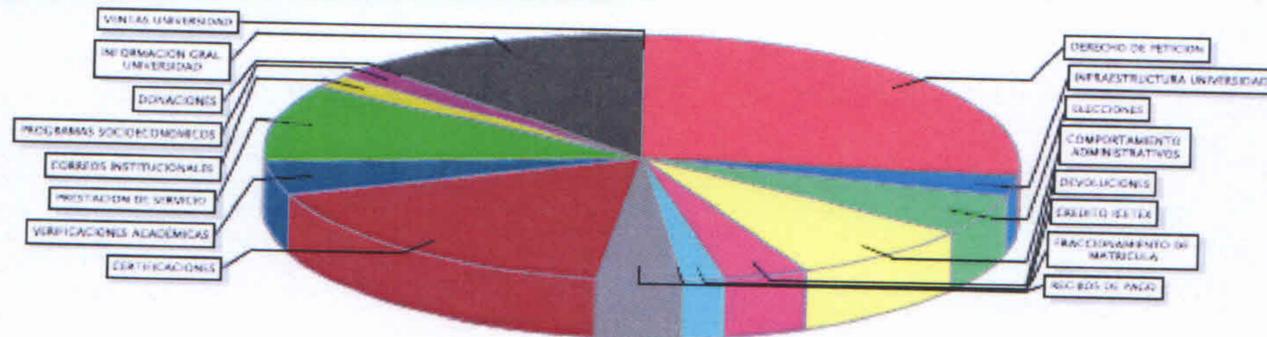
El asunto Académico presentó el 48.51% del total de requerimientos a la Universidad de Cundinamarca, lo que permite concluir que la mayor reiteración de PQRSyF se presentó en temas de Derechos de petición por reintegros, información general de admisiones (16.3%) y programas académicos (10.2%).



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

3.2. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	DERECHO DE PETICION	29	22,8 %
2	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	3	2,4 %
3	ELECCIONES	6	4,7 %
4	COMPORTAMIENTO	9	7,1 %
5	DEVOLUCIONES	4	3,1 %
6	CREDITO ICETEX	2	1,6 %
7	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	0	0,0 %
8	RECIBOS DE PAGO	18	14,2 %
9	CERTIFICACIONES	19	15,0 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	5	3,9 %
11	RECIBOS DE PAGO	4	3,1 %
12	PRESTACION DE SERVICIO	11	8,7 %
13	CORREOS INSTITUCIONALES	2	1,6 %
14	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	2	1,6 %
15	DONACIONES	0	0,0 %
16	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	14	11,0 %
17	VENTAS UNIVERSIDAD	0	0,0 %
TOTAL		127	100,8 %



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

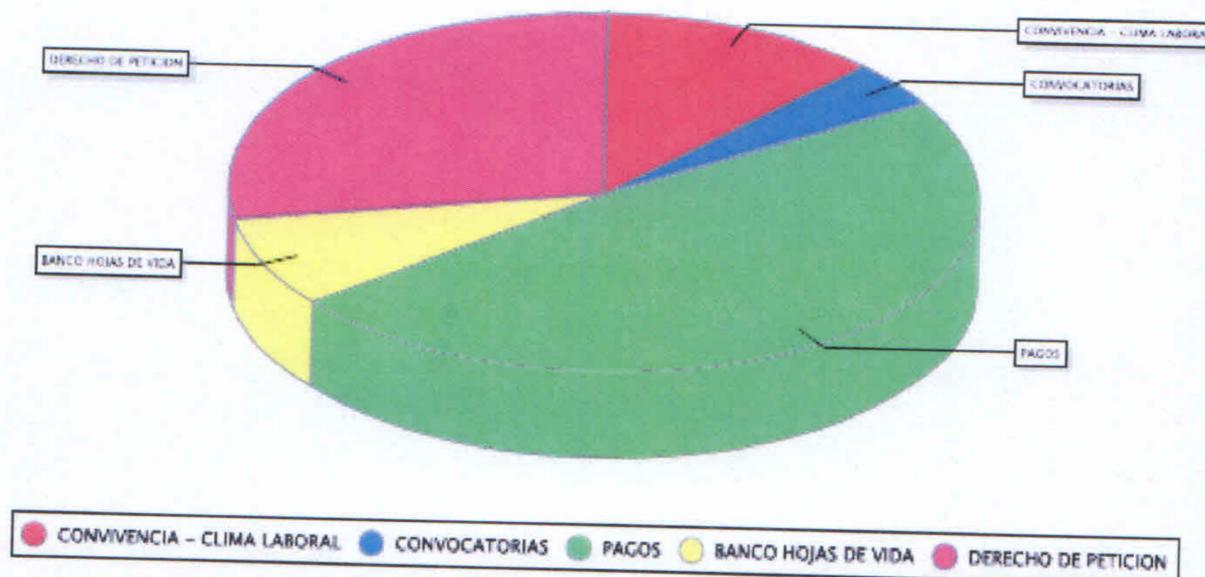
El resultado del asunto administrativo muestra el 22.8% en Derechos de petición, con temas de solicitud estado de pagos y su gestión, programas socioeconómicos para estudiantes, entre otros, el 15% de PQRSyF por certificaciones, 14.2% por recibos de pago y 8.7% de prestación de servicio.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

3.3. ASUNTO: LABORAL:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	3	12,0 %
2	CONVOCATORIAS	1	4,0 %
3	PAGOS	12	48,0 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	2	8,0 %
5	DERECHO DE PETICION	7	28,0 %
TOTAL		25	100,0 %



El 8.25% de requerimientos a la instituciones corresponden a asuntos laborales, entre los que se destacan pagos correspondiente al 48% de prestación de servicios a la institución y aumentos salariales, con 7 derechos de petición de certificaciones laborales para pensiones.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

4.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:



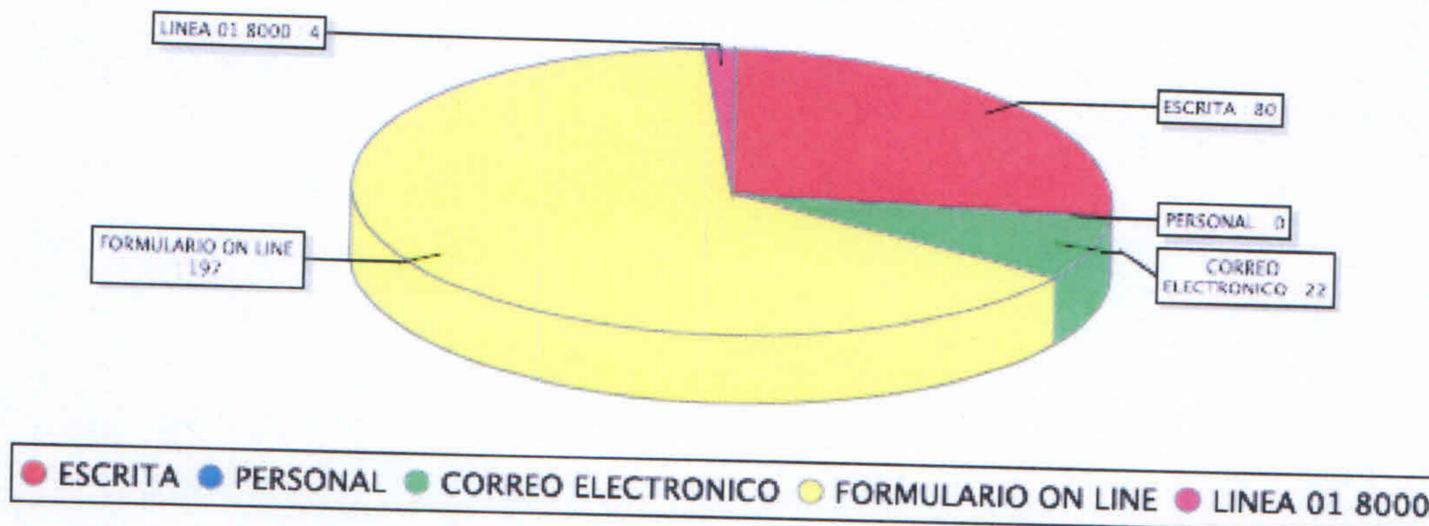
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : TODAS		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	80	26,4 %
CORREO ELECTRONICO	22	7,3 %
FORMULARIO ON LINE	197	65,0 %
LINEA 01 8000	4	1,3 %
TOTALES	303	100



La proyección de la oficina de peticiones, quejas y reclamos en cumplimiento al Estatuto anticorrupción mantiene vigente y con mayor auge el mecanismo virtual formulario on line on line que se encuentra en la página institucional www.unicundi.edu.co preferido por los ciudadanos para realizar sus manifestaciones y requerimientos con resultado del 65% de su utilización, seguido del 26.4% de manifestación por medio escrito.

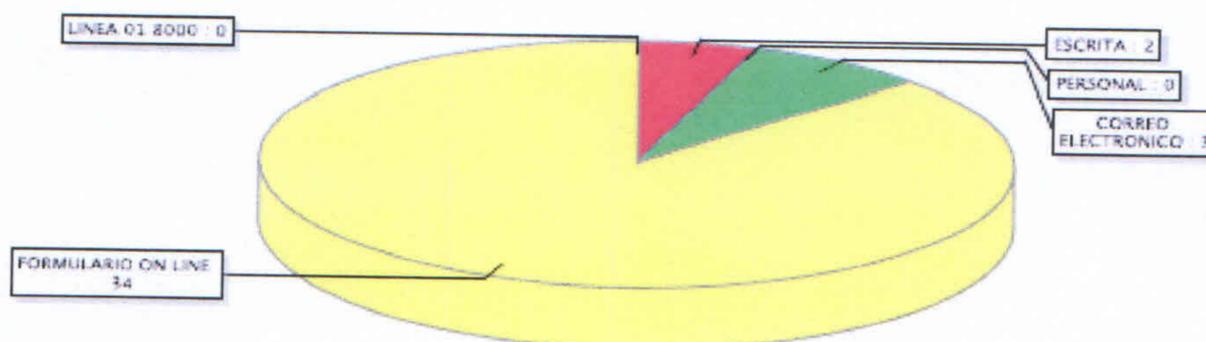
4.2. QUEJA:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	2	5,1 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	3	7,7 %
FORMULARIO ON LINE	34	87,2 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		39
		100



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

El tipo de asunto **queja** representada en este periodo con el 13% dentro del análisis, arroja como resultado 87% de preferencia por los ciudadanos vía formulario on line seguido del 8% por medio de correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co Y EL 5% de forma escrita, las cuales se han direccionado a los jefes de cada área correspondiente con el fin de generar mejoramiento con respecto a las mismas.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

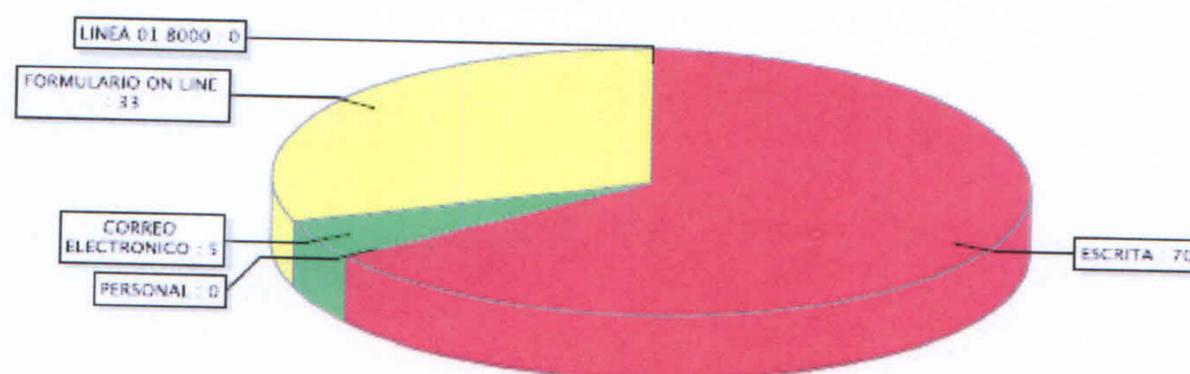
4.3. DERECHO DE PETICION:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	70	64,8 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	5	4,6 %
FORMULARIO ON LINE	33	30,6 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		
	108	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 108 Derechos de Petición, correspondientes al 36% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el medio escrito con el 65% dado en 72 solicitudes, en temas de solicitudes de certificaciones laborales, verificaciones de títulos académicos, comportamientos de docentes, funcionarios y estudiantes, y reintegros por bajo promedio académico.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

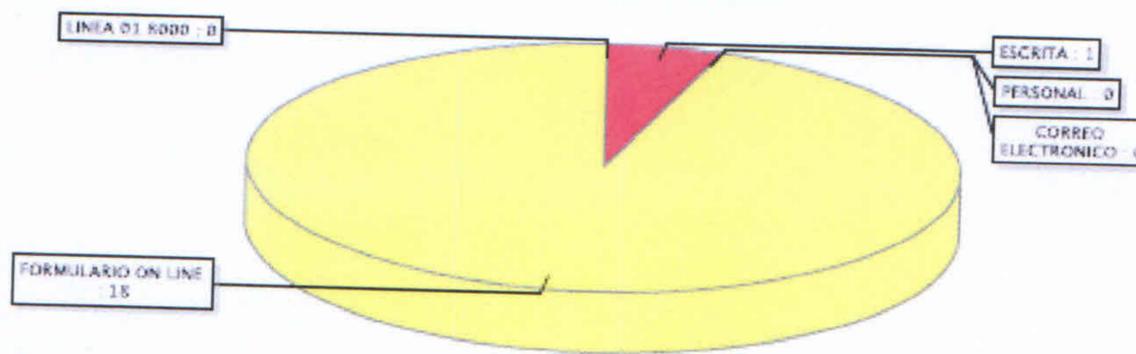
4.4. RECLAMO:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	1	5,3 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %	
FORMULARIO ON LINE	18	94,7 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		19	100



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

Para el III trimestre de 2015 ante la institución se presentaron 19 reclamos instaurados por los ciudadanos con el 95% de utilización del formulario on line de la página web de la Universidad de Cundinamarca www.unicundi.edu.co link peticiones, quejas y reclamos, los cuales fueron todos direccionados a cada área pertinente con el fin de realizar acciones de mejora que redunden en el mejoramiento del servicio al ciudadano.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

4.5 SUGERENCIA:

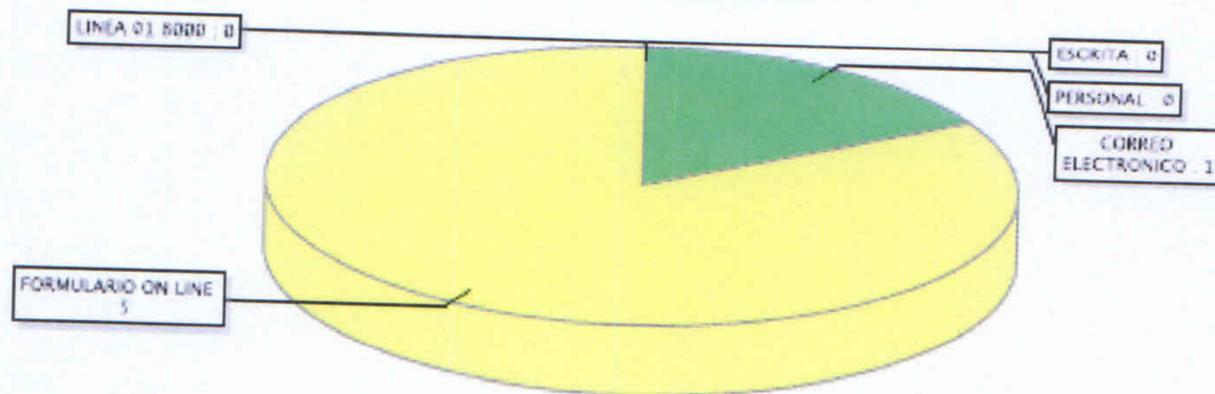
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

SAIC
Sistema de
Atención e
Información al
Ciudadano

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0,0 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	1	16,7 %
FORMULARIO ON LINE	5	83,3 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		6
	6	100



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

La representación en este análisis de la Sugerencia por medio del aplicativo SAIC represento el 2% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, con radicación de 83% por formulario on line y 17% por correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

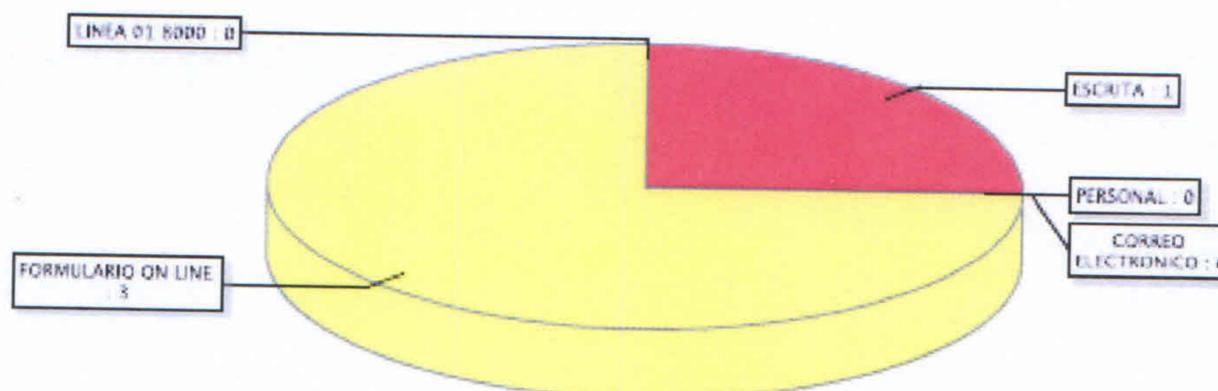
4.6. FELICITACIONES:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	1	25,0 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	3	75,0 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES	4	100



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

Se recibieron 4 felicitaciones en el Sistema de atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca, de las cuales se obtuvieron por medio de formulario on line el 75% las cuales se socializan a los funcionarios felicitados y al jefe inmediato y de forma escrita en las oficinas de correspondencia de la institución el restante 25%.



5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

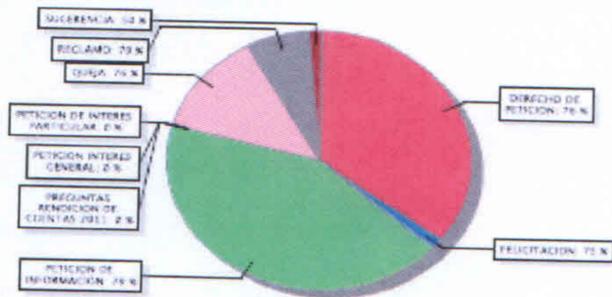
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

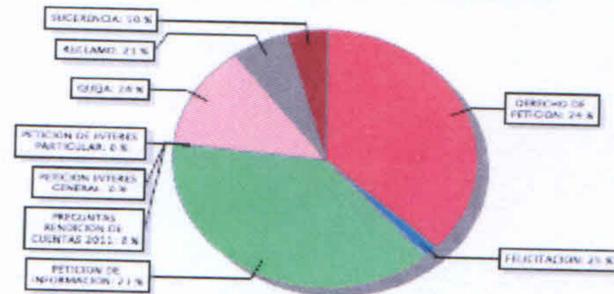
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		FUERA DE TIEMPO		CANTIDAD
DERECHO DE PETICION	79	76 %	25	24 %	104
FELICITACION	3	75 %	1	25 %	4
PETICION DE INFORMACION	96	79 %	26	21 %	122
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	29	76 %	9	24 %	38
RECLAMO	15	79 %	4	21 %	19
SUGERENCIA	3	50 %	3	50 %	6

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

EL TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS SON:

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

293

El análisis del presente trimestre da como resultado reflejado en 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, muestra 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.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

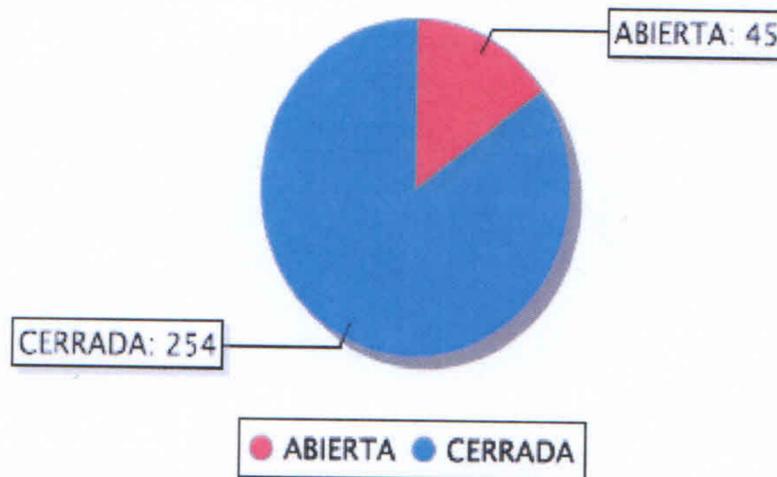
6. REPORTE PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	45
CERRADA	254



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS	299
----------------------------------	-----

La oficina de peticiones, quejas y reclamos direcciono a cada dependencia responsable de la información correspondiente el 100% de PQRSyF requeridas a la institución, de las cuales el 85% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 15% que corresponden a las radicadas al finalizar el III trimestre 2015.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

8. REPORTE DE PQRSyF REINCIDENTES

 **Sistema de Atención e Información al Ciudadano**  **SAIC**
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE REINCIDENCIAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	296
REINCIDENCIAS	3



EL TOTAL DE PQRSyF: 299

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



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

9. REPORTE DE CALIFICACION

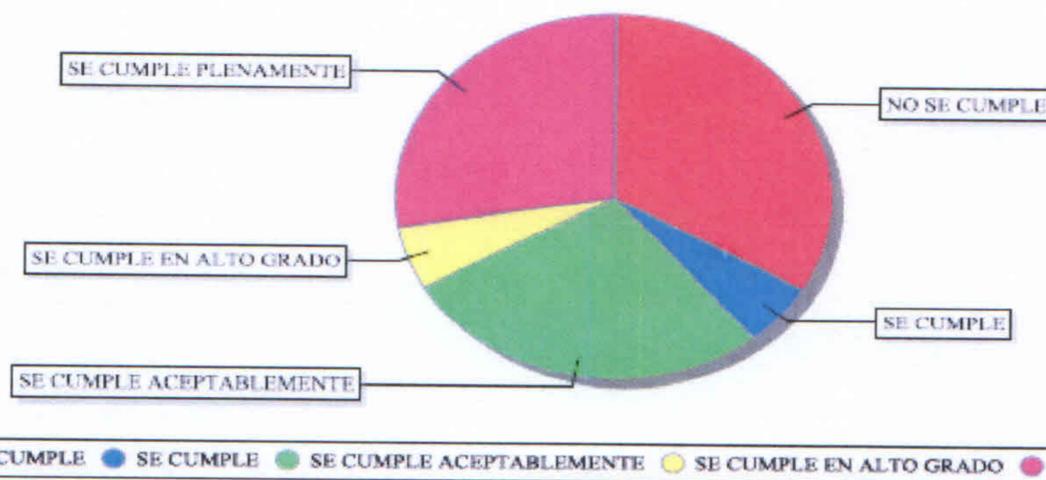


Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2015 Fecha Final: 30-09-2015

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	6	33,3 %
SE CUMPLE	1	5,6 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	5	27,8 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	1	5,6 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	5	27,8 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	18	



El 6% 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 18 evaluaciones y se evidencia como resultado que el 77% de satisfacción con el servicio de esta oficina.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

10. CONCLUSIONES

La oficina de peticiones, quejas y reclamos de la Universidad de Cundinamarca a través del aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano gestiona el 100% de los requerimientos interpuestos a la institución, que de manera eficiente fueron gestionados, direccionados y resueltos en los términos dados por cada área correspondiente, lo anterior dando 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 de la Universidad de Cundinamarca en concordancia y bajo los lineamientos de la Secretaría General, manteniendo además los medios idóneos dispuestos para que los ciudadanos puedan manifestarse en el momento en que así lo estimen necesario.

En el link de peticiones, quejas y reclamos <http://www.unicundi.edu.co/index.php/peticiones-quejas-y-reclamos> se tiene dispuesto para los ciudadanos y demás grupos de interés la información correspondiente a los términos de respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, los informes trimestrales resultado del análisis de cada uno de ellos, el mecanismo de Formulario online para que ciudadanos se puedan manifestar y los horarios y medios de atención establecidos para ello.

Adicional, se socializa por página web www.unicundi.edu.co normatividad de regulación del Derecho fundamental de petición a todos

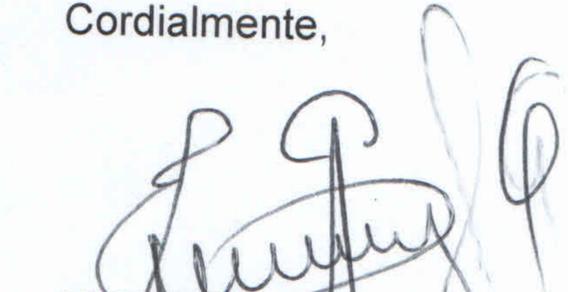


UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

los ciudadanos y grupos de interés de la Institución para su conocimiento.

Se implementara 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, Secretario General

Copia en medio magnético a los correos electrónicos institucionales:
Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ, Dir. Control Interno
Dr. FERNANDO HERNANDEZ MORENO, Secretario técnico SAC

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 80 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa

26-4.1