



12.2

Fusagasugá, 2016-01-15

Señores

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION (SIG)

Universidad de Cundinamarca

Email: calidad@mail.unicundi.edu.co

Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 4º 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, 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, comedidamente se adjunta al presente y de acuerdo a la referencia informe correspondiente al 4º trimestre de 2015 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés.

Cordialmente,

EMILSE ANGEL GAMBOA

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA. Rector .

Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ, Dir. Control Interno (controlinterno@mail.unicundi.edu.co)

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSFyD) 147 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Ángel Gamboa
12.116.1

INFORME DE GESTION

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 4º TRIMESTRE 2015 DE CUMPLIMIENTO CON EL ART., 54 DE LA LEY 190 DE 1995

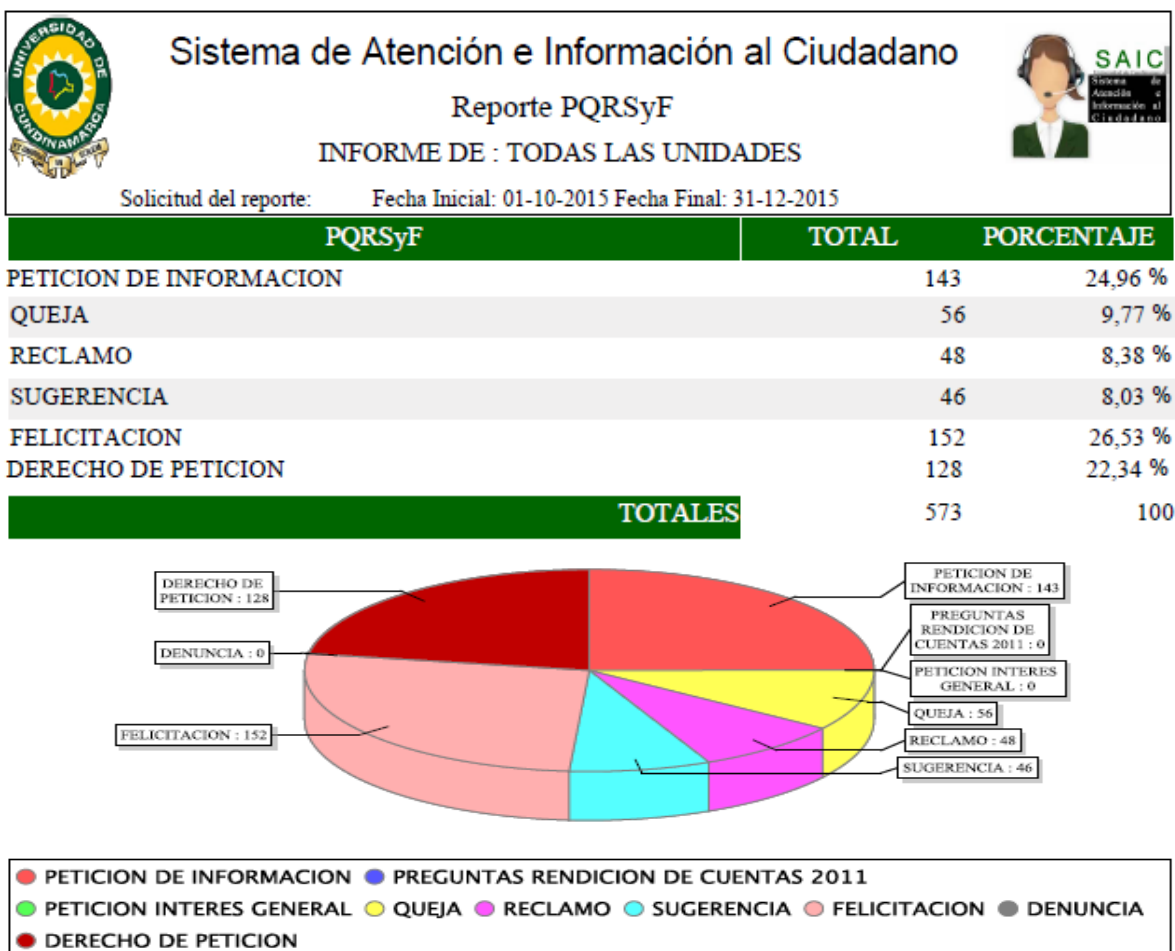
La oficina de peticiones, quejas y reclamos, dando cumplimiento a la Resolución 160 del 06 de noviembre de 2014 de la Institución por medio de la cual se crea el **Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca**, detalla a continuación informe correspondiente al 4º Trimestre de 2015 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSFyD) 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 PQRSFyD se poseen los siguientes:

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

Cada uno de los PQRSFyD 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.

1. SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2015



Durante el trimestre analizado se recibieron 573 PQRSyF por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC), gestionadas el 100% de ellas por esta dependencia, que sirve de canal en la recepción y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas, la

incidencia más alta se presentó en las solicitudes tipificadas como Felicitaciones con el 26,53% correspondiente a 152 formatos evidenciados en buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, seguido de 128 Derechos de Petición correspondiente al 22,34% de acuerdo al total de las presentadas.

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

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
SOLICITAR INFORMACIÓN CON RESPECTO AL PROGRAMA DE LIC. EDUCACIÓN FÍSICA Y CIENCIAS DEL DEPORTE, Y QUE SEDES HAY PARA ESTOS PROGRAMAS, MUCHAS GRACIAS.
SOLICITUD DE REINTEGRO AL PROGRAMA DE CONTADURÍA PUBLICA EXTENSION FACATATIVA
INCONFORMIDAD ANTE EL EL USO RESTRINGIDO DE LA RED WIFE DE LA BIBLIOTECA EXTENCION FACATATIVA, YA QUE DESPUES DE LAS 8:45 LA RED CAE, TAL RESTRICCION AFECTA MIS PROCESOS ACADEMICOS INVESTIGATIVOS
COBRO DE PAGOS DE OPS
BUENAS TARDES, LA PRESENTE SOLICITUD ES DEBIDO A QUE EN EL SISTEMA KOHA DE LA BIBLIOTECA EN LA EXTENSIÓN FACATATIVÁ, NO APARECE MI CÓDIGO ESTUDIANTIL ACTUAL
CAMBIOS EN MATERIAS YA INSCRITAS
NECESITO SABER EN DONDE ME INSCRIBO PARA ESTUDIAR ING SISTEMAS EN LA NOCHE SI SOLO APARECE LA MIXTA YA QUE TRABAJO EN EL DIA
DATOS ESPECIFICOS DE HORARIOS DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SOLICITUD PLAN DE ESTUDIOS DEL PROGRAMA DE PSICOLOGIA Y PROCESO DE ADMISIONES.
COMPORTAMIENTO INDEBIDO DE ALGUNOS DE FUNCIONARIOS
FALTA DE APOYO DE ALGUNAS DIRECCIONES DE PROGRAMAS
APLAZAMIENTO DE SEMESTRE
INCONFORMIDAD RESPECTO A LAS CONVOCATORIAS QUE REALIZA LA UNIVERSIDAD.
CUANDO ESTARÁ EN FUNCIONAMIENTO LA NUEVA SEDE UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA EN CHIA Y QUE CARRERAS BRINDARA.
SOLICITUD CERTTIFICADO DE FECHA DE INGRESO Y ULTIMA FECHA DE RELACION LABORAL.
SOLICITUD VERIFICACION DE TITULO.
SOLICITO INFORMACION DE LOS PROGRAMAS ACADEMICOS Y LOS BENEFICIOS ECONOMICOS QUE BRINDA LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SECCIONAL GIRARDOT



DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
SOLICITUD INFORMACION RELACIONADA CON EL PROCESO DE ELECCION DEL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.
SOLICITUD DE CANCELACION DE MATERIAS
ACTUALIZAR Y MODIFICANDO LA INFORMACIÓN PERSONAL DE REGISTRO
COMO INGRESAR A ESTUDIAR A TAN PRESTIGIOSA UNIVERSIDAD QUIERO INFORMACION DE COSTO DE SEMESTRES Y QUE CARRERAS OFRECEN EN LA SEDE DE SOACHA.
SOLICITUD DE PROGRAMAS QUE TODOS LOS PROGRAMAS ACADEMICOS ESTEN EN TODAS LAS SEDES
EN LA PLATAFORMA DE LA INSTITUCION NO APARECE REGISTRADO EL PAG DEL SEMESTRE
SOLICITAR REINTEGRO
SOLICITUD DEL PLAN DE ESTUDIOS DE LA CARRERA TEC. EN DESARROLLO DE SOFTWARE
NO ESTA HABILITADA LA OPCION SIPSE
SOLICITUD VERIFICACION DE TITULO
SOLICITUD PAGO TOTAL INMEDIATO DE LA ORDEN DE PRESTACION DE SERVICIOS NO.
ES AVERIGUAR EL MOTIVO QUE TIENE LA UNIVERSIDAD PARA TENER CERRADO CERCUN.
BUENOS DÍAS, HE INTENTADO COMUNICARME A LOS TELÉFONOS QUE APARECEN EN SU PAGINA WEB, PERO NO CONTESTAN
COMPORTAMIENTO DOCENTE INADECUADO - SOLICITUD CAMBIO DOCENTE
SOLICITAR INFORMACION ACERCA DEL PROGRAMA DE CONTADURIA PUBLICA
FELICITACIONES A FUNCIONARIOS POR SU BUENA ACTITUD A LA HORA DE ATENDER Y SERVIRLE AL ESTUDIANTADO DE LA UDECA.
BUENOS DÍAS ERA PARA SOLICITAR UNA INFORMACIÓN GENERAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
SOLICITUD DE INFORMACION PARA REALIZAR PASANTIAS
SOLICITUDES DE CERTIFICACION DE CONVENIOS DE LA INSTITUCION
SOLICITUD AUTORIZACION DE GRADO PARA OTORGAR EL TITULO DE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
SOLICITAR INFORMACIÓN SOBRE HOMOLOGACIONES Y CASO TAL, SU DEBIDO PROCESO
SOLICITUD COPIA DE LA HOJA DE VIDA DE FUNCIONARIO
ABRIR UN PLAZO MAS AMPLIO PARA LAS DILIGENCIAS DE LA MATRICULA PARA EVITAR QUIZAS LAS "FILAS".
INFORMACIÓN SOBRE HOMOLOGACIONES Y SEDES QUE DICTAN INGENIERÍA INDUSTRIAL
ME GUSTARIA QUE EL PROGRAMA DE PSICOLOGIA TUVIERA UN HORARIO NOCTURNO
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS Y LA SABANA DE NOTAS DE TODOS LOS SEMESTRES REALIZADOS.
FELICITO A LA COMUNIDAD UDECINA EN GENERAL SEDE FUSAGASUGÁ POR SU ATENCIÓN Y SERVICIO A LA COMUNIDAD Y EN ESPECIAL AL PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL




UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
SOLICITUD DE INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA ACADÉMICO INGENIERIA AMBIENTAL Y HOMOLOGACIÓN.
REQUERIMIENTOS U OFICIOS REALIZADOS PARA REALIZAR LEGALIZACIÓN DEL FONDO RENOVABLE.
COMO SE PUEDE HACER UN CONVENIO CON UNA EMPRESA QUE REQUIERE PRACTICANTES DEL AREA Y CUALES SON LOS REQUISITOS QUE LA UNIVERSIDAD LE PIDE A LA EMPRESA (PAGO,HORAS,DOCUMENTOS).
VERIFICACION DE RECIBO DE PAGO DE MATRÍCULA
NO HE PODIDO DESCARGAR EL RECIBO DE LIQUIDACIÓN PARA LA MATRICULA
SOLICITO DE LA COLABORACIÓN PARA EL RECIBO DE PAGO DE LA MATRICULA, YA QUE NO PUDE GENERAR EL PAGO DENTRO DE LAS FECHAS ESTABLECIDAS, SOY ESTUDIANTE NUEVA Y NO SE QUE HACER, ME PREOCUPA NO PODER ESTUDIAR, EN LA MAYORÍA DE UNIVERSIDADES HAY PAGOS EXTRAORDINARIOS CON UN % DE RECARGO Y NO SE SI ESTA LO TIENE. AGRADEZCO LA ATENCIÓN PRESTADA Y PRONTA RESPUESTA

2. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION


2.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:



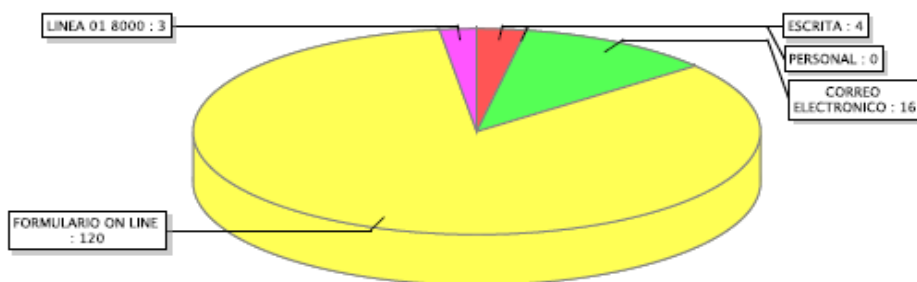
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	4	2,8 %
CORREO ELECTRONICO	16	11,2 %
FORMULARIO ON LINE	120	83,9 %
LINEA 01 8000	3	2,1 %
TOTALES	143	100



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

Para el IV trimestre de 2015 el comportamiento en cuanto a los requerimientos por peticiones de información dio el 25%, de las cuales 120 se realizaron por el formulario online de la pagina www.unicundi.edu.co en el link de peticiones, quejas y reclamos.

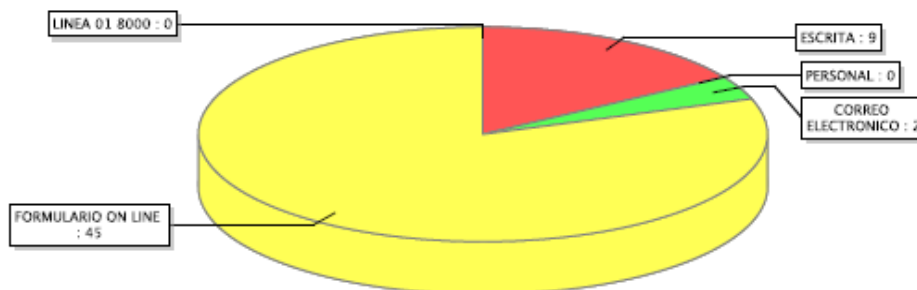
2.2. QUEJA:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	9	16,1 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	2	3,6 %
FORMULARIO ON LINE	45	80,4 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		56 100



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

Con 56 solicitudes el tipo de asunto **queja** representa en este periodo el 9,77% dentro del análisis general, arroja como resultado 80% 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, dado que corresponden a comportamientos de los funcionarios de la institución.

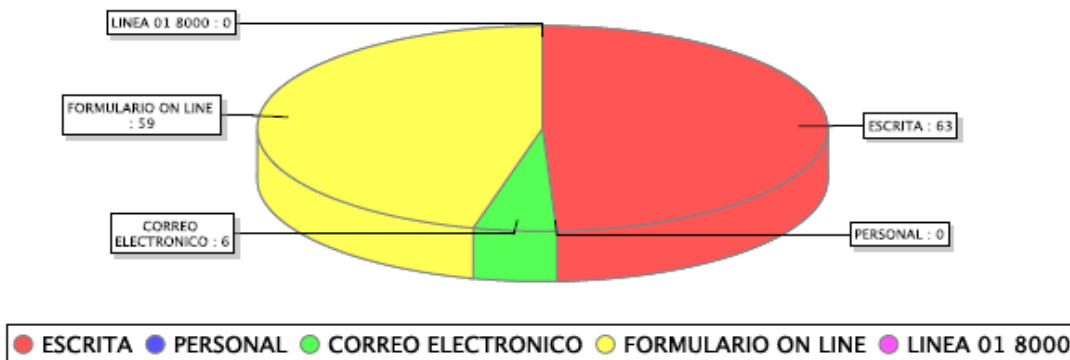
2.3. DERECHO DE PETICION:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	63	49,2 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	6	4,7 %	
FORMULARIO ON LINE	59	46,1 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		128	100



Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos 128 Derechos de Petición, correspondientes al 22,34% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, disminuyendo con respecto al periodo inmediatamente anterior, reflejando preferencia por el medio escrito con el 49,2% con solicitudes en temas de comportamientos de docentes, funcionarios y estudiantes, reintegros por bajo promedio académico solicitudes de certificaciones laborales y verificaciones de títulos académicos.

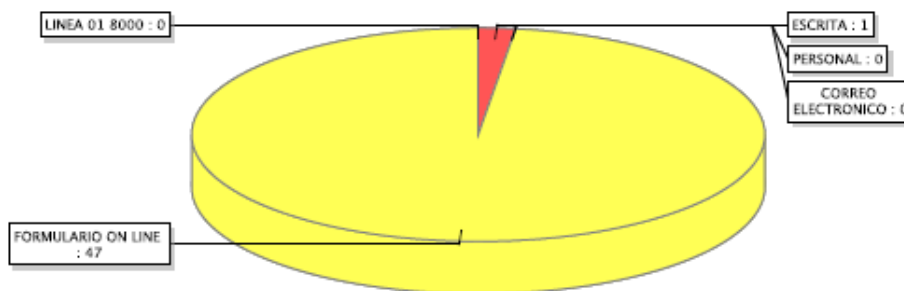
2.4. RECLAMO:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	1	2,1 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %	
FORMULARIO ON LINE	47	97,9 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		48	100



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

El resultado arrojado en el presente análisis refleja que para el IV trimestre de 2015 ante la institución se presentaron 48 reclamos instaurados por los ciudadanos con el 97,9% de utilización del formulario on line de la página web de la Universidad de Cundinamarca www.unicundi.edu.co link peticiones, quejas y reclamos, todos direccionados a cada área pertinente con el fin de buscar el mejoramiento del servicio al ciudadano.

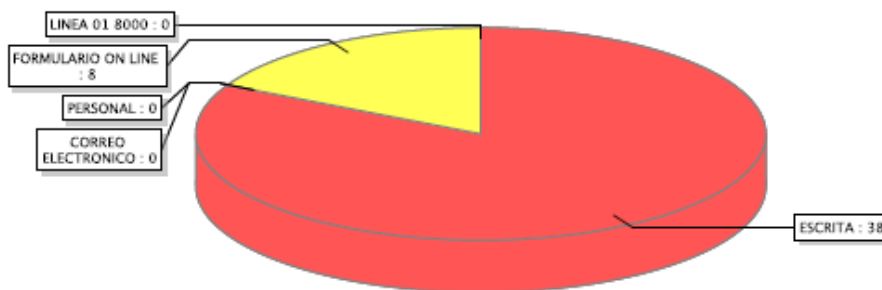
2.5 SUGERENCIA:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	38	82,6 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	8	17,4 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		46 100



La representación del asunto Sugerencia represento el 8,03% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, con preferencia de radicación de 82,6% por medio escrito y 17,4% por formulario online.

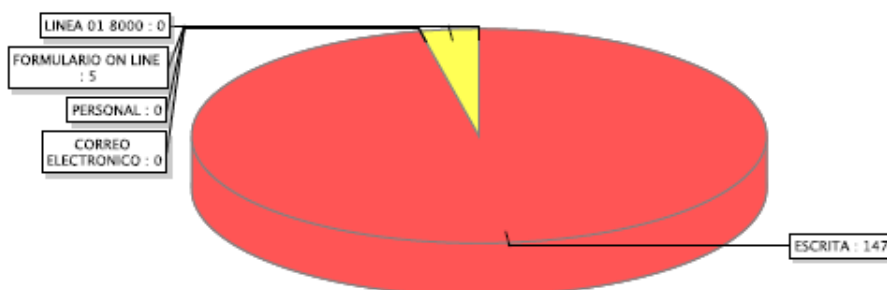
2.6. FELICITACIONES:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	147	96,7 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	5	3,3 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		152 100



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

Para el presente periodo se recibieron 5 felicitaciones en el Sistema de atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca por medio de formulario on line con el 3.3% y el 96,7% dado en 147 felicitaciones escritas corresponden a las halladas en los buzones de sugerencias y felicitaciones ubicados en sede, seccionales y extensiones de la institución, las cuales se socializan a los funcionarios felicitados y al jefe inmediato.

3. REPORTE DE PQRSFYD POR PROCESOS

A continuación se presenta consolidado de tipo de PQRSFYD por cada área que la soluciono, adicional se muestran también las felicitaciones y sugerencias que se evidencian en buzones ubicados en sede, seccionales y extensiones del trimestre inmediatamente anterior dentro del proceso de peticiones, quejas y reclamos de la institución, así:

PROCESOS	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICION	SUGERENCIAS	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSFYD POR PROCESO
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	0	2	0	1	13	1	17
GESTIÓN PLANEACION INSTITUCIONAL	2	5	0	2	1	0	10
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	7	2	3	5	1	1	19
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	0	2	0	6	0	0	8
GESTIÓN CONTROL INTERNO	0	0	0	1	0	0	1
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	1
GESTIÓN DOCENCIA	45	13	11	52	24	0	145
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	0	0	13	0	0	14
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	0	5	0	0	5
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	4	5	6	2	0	0	17

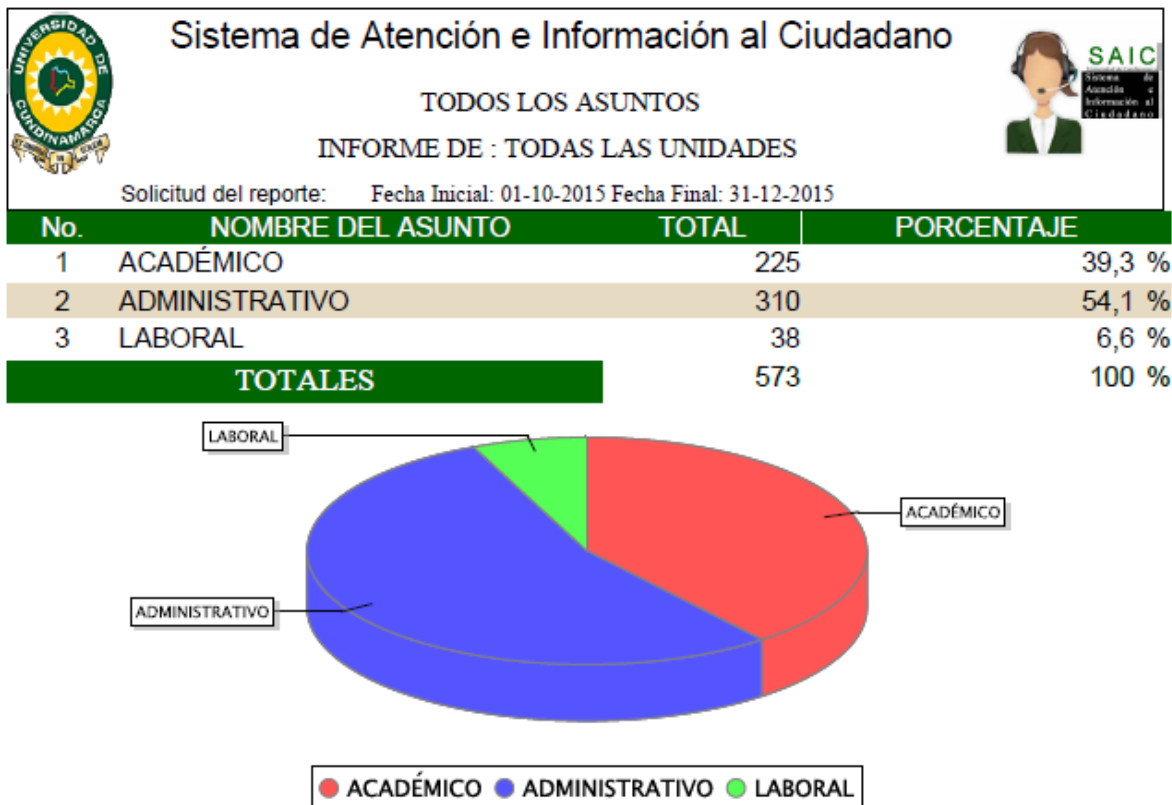


PROCESOS	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	RECLAMOS	DERECHOS DE PETICION	SUGERENCIAS	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSFYD POR PROCESO
GESTIÓN JURÍDICA	2	0	0	2	0	0	4
GESTIÓN FINANCIERA	26	7	14	6	4	0	57
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	4	0	1	8	1	0	14
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2	3	1	3	0	0	9
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	7	1	1	5	1	150	165
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	2	0	0	1	0	0	3
GESTIÓN INVESTIGACION	0	0	1	0	0	0	1
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	40	8	7	17	4	0	76
RECHAZADA	4	8	3	4	0	0	19
TOTAL PQRSFYD POR TIPO	147	56	48	133	49	152	585

El resultado arrojado durante este trimestre muestra que el área con mayor cantidad de PQRSFYD fue Gestión docencia con 145 requerimientos correspondientes al 25%, seguido de Gestión de Admisiones y registro con 55 con el 13% y Gestion financiera con el 10%.

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 enviadas a cada funcionario felicitado y a talento humano para sus fines pertinentes

4. INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2015



De acuerdo a lo expuesto en la grafica anterior y con respecto a periodos anteriores en el presente trimestre se presentaron mayores solicitudes con respecto al asunto administrativo con 310 requerimientos correspondientes al 54%, a continuación se detalla el comportamiento de cada asunto de forma especifica:

4.1. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	DERECHO DE PETICION	15	4,9 %
2	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	20	6,5 %
3	ELECCIONES	17	5,5 %
4	COMPORTAMIENTO	86	27,9 %
5	DEVOLUCIONES	1	0,3 %
6	CREDITO ICETEX	1	0,3 %
7	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	2	0,6 %
8	RECIBOS DE PAGO	24	7,8 %
9	CERTIFICACIONES	16	5,2 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	11	3,6 %
11	RECIBOS DE PAGO	7	2,3 %
12	PRESTACION DE SERVICIO	92	29,9 %
13	CORREOS INSTITUCIONALES	2	0,6 %
14	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	3	1,0 %
15	DONACIONES	0	0,0 %
16	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	13	4,2 %
17	VENTAS UNIVERSIDAD	0	0,0 %
TOTAL		308	100,6 %

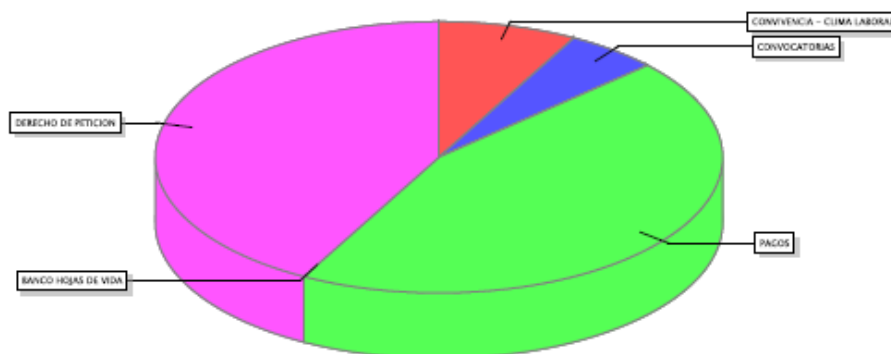
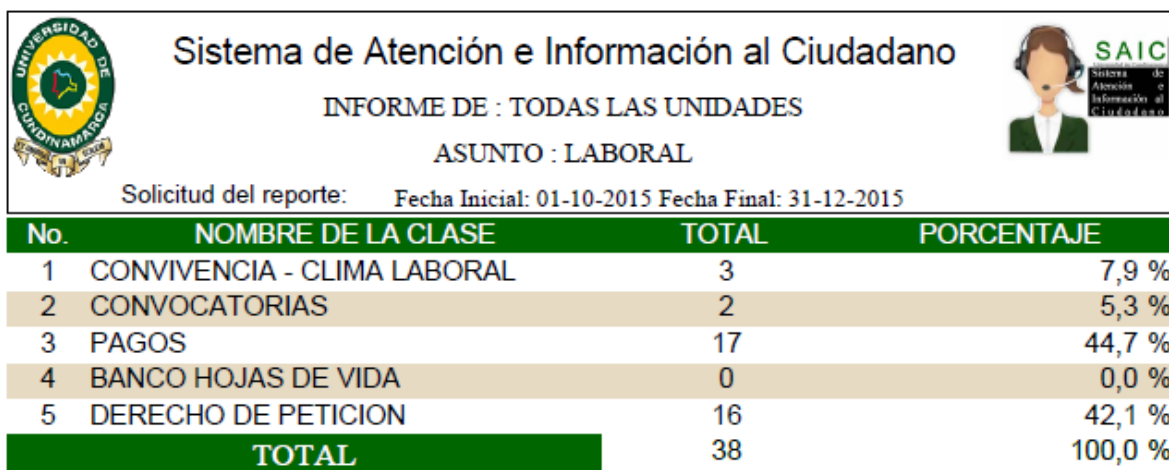
El resultado del asunto administrativo a nivel general mostro comportamiento del 54%, mostrando relevancia con el 30% en requerimientos con asunto prestación de servicios, el 28% de comportamientos de funcionarios y 8% por recibos de pago.

4.2. ASUNTO: ACADEMICO:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	29	12,9 %
2	PROYECTOS	5	2,2 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	7	3,1 %
4	REINTEGRO	14	6,2 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	7	3,1 %
6	INSCRIPCIONES	22	9,8 %
7	HOMOLOGACIONES	4	1,8 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	8	3,6 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	2	0,9 %
10	CALIFICACIONES	5	2,2 %
11	GRADOS	8	3,6 %
12	CALIFICACIONES	28	12,4 %
13	HORARIOS	5	2,2 %
14	DERECHO DE PETICION	20	8,9 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	17	7,6 %
16	APLAZAMIENTO	9	4,0 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	35	15,6 %
TOTAL		225	100,0 %

Como resultado el asunto Académico presento el 39% del total de requerimientos a la Universidad de Cundinamarca, lo que permite concluir que la mayor reiteración de PQRSFyD se presentó en temas de Derechos de petición por reintegros, información general de admisiones (15,6%) y programas académicos (12,9%).

4.3. ASUNTO: LABORAL:



El resultado de los asunto laborales reflejado en la grafica anterior muestra que el 6,6% de requerimientos a la instituciones, 45% por pagos, el 42% en derechos de petición y 8% por clima laboral.

5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

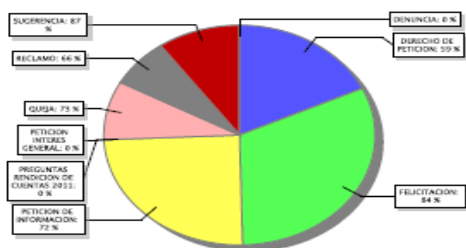
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

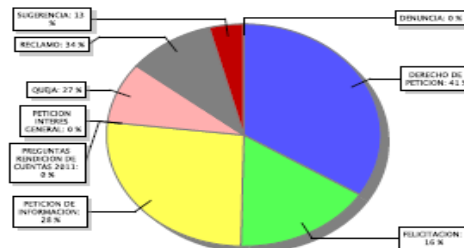
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		FUERA DE TIEMPO		CANTIDAD
DENUNCIA	0	0%	0	0%	0
DERECHO DE PETICION	73	59%	50	41%	123
FELICITACION	128	84%	24	16%	152
PETICION DE INFORMACION	100	72%	39	28%	139
PETICION INTERES GENERAL	0	0%	0	0%	0
PREGUNTAS RENDICION DE CUENTAS 2011	0	0%	0	0%	0
QUEJA	35	73%	13	27%	48
RECLAMO	29	66%	15	34%	44
SUGERENCIA	40	87%	6	13%	46

SOLICITUDES A TIEMPO



SOLICITUDES TARDIAS



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

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

EL TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS SON:

552

El resultado del 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 73% de los funcionarios a quienes se les direccionaron PQRSyF las resolvieron en los términos establecidos y el restante 27% corresponden a las pendientes por resolver dado que la institución se encontraba en vacaciones colectivas.

6. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS

Sistema de Atención e Información al Ciudadano	
REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS	
Solicitud del reporte:	Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015
ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	81
CERRADA	487



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS

568


La grafica anterior describe el comportamiento del resultado del cierre de las PQRSyD de la institución, dejando claridad que las pendientes por cerrar se encontraban dentro de términos de ley y teniendo en cuenta el cese de actividades administrativas por vacaciones colectivas.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano 	
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015	
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	16
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	16
GESTIÓN CONTROL INTERNO	3
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	9
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	3
GESTIÓN DOCENCIA	283
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	30
GESTIÓN DOCUMENTAL	16
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	26
GESTIÓN JURÍDICA	11
GESTIÓN FINANCIERA	111
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	212
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	40
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	31
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	32
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	95
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	33
GESTIÓN INVESTIGACION	2

El área con mayor cantidad de notificaciones fue el área de docencia teniendo en cuenta que es la dependencia con mayor cantidad de requerimientos de la institución, las notificaciones como política de operación de EPQ sirven de control en la búsqueda de las respuestas de las PQRSFyD en todas las áreas de la Universidad de Cundinamarca.


8. REPORTE DE PQRSyF REINCIDENTES



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE REINCIDENCIAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015




REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	567
REINCIDENCIAS	4



EL TOTAL DE PQRSyF: 571

El resultado obtenido de nivel de satisfacción con las respuestas dadas por la institución para este II trimestre de 2015 fue del 99,3% dado que solo el 0,7% reincidió en su solicitud.


9. REPORTE DE CALIFICACION



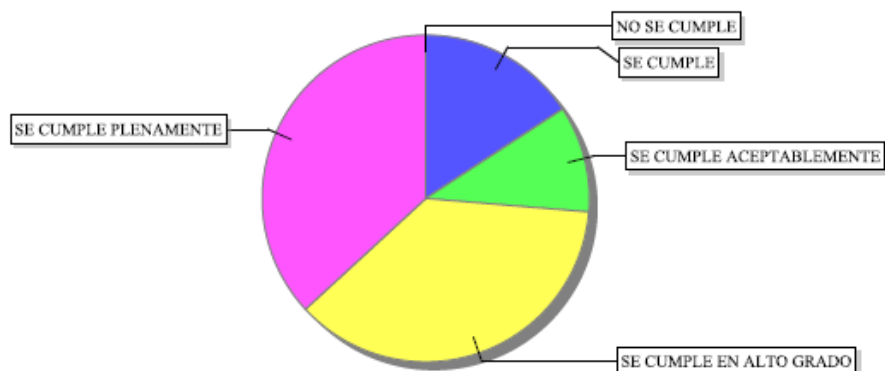
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2015 Fecha Final: 31-12-2015



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	0	0,0 %
SE CUMPLE	3	15,8 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	2	10,5 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	7	36,8 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	7	36,8 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	19	



Como mecanismo de medición de la satisfacción del ciudadano con respecto a la gestión realizada por la oficina de peticiones, quejas y reclamos se evidencia que para el 100% de los ciudadanos solicitantes la gestión realizada por ésta área es satisfactoria.

10. CONCLUSIONES

Bajo las directrices de la Secretaria General la oficina de peticiones, quejas y reclamos de la Universidad de Cundinamarca por medio del aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) gestiono el 100% de los requerimientos interpuestos a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés.

Dichos requerimientos fueron gestionados, direccionados y resueltos de manera eficiente en los términos dados en los procedimientos y normatividad legal vigente por cada área correspondiente, manteniendo además los medios idóneos dispuestos para que los ciudadanos puedan manifestarse en el momento en que así lo estimen necesario.

En la página web www.unicundi.edu.co en el link de 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, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD), 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.



Se mantendrá implementada con la oficina de Comunicaciones de la Universidad de Cundinamarca campañas publicitarias para posicionamiento de la oficina de peticiones, quejas y reclamos, con el fin dar a conocer a todos los grupos de interés de la institución los mecanismos dispuestos para que se puedan manifestar adecuada y efectivamente con la Universidad de Cundinamarca.

Cordialmente,

EMILSE ANGEL GAMBOA

Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, Rector
Copia en medio magnético a los correos electrónicos institucionales:
Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ, Dir. Control Interno

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSFyD) 147 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa

26-4.1