

26

Fusagasugá, 2016-04-29

Señores

**COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD (SIGC)**

Universidad de Cundinamarca

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

Fusagasugá

Ref.: **INFORME ESTADISTICO Y DE GESTION 1ER. TRIMESTRE 2016 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 1ER. trimestre de 2016 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD) 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,

**BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA**

Profesional III

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, RECTOR  
Dra. RUTH PATRICIA RICO RICO. Secretaria General  
Ing. CESAR MAURICIO , Dir. Control Interno

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSFyD) 24 folios en medio magnético enviado  
Vía email ([controlinterno@mail.unicundi.edu.co](mailto:controlinterno@mail.unicundi.edu.co)) ([calidad@mail.unicundi.edu.co](mailto:calidad@mail.unicundi.edu.co))

Elaboro: Emilse Ángel Gamboa  
26-4.1

**INFORME ESTADISTICO Y DE GESTION  
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 1ER TRIMESTRE 2016  
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 1ER trimestre de 2016 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) 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. formulario on line
3. De manera personalizada en oficina de peticiones, quejas y reclamos en Fusagasugá sede principal.
4. A través de la página web [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) link de peticiones, quejas y reclamos
5. Correo electrónico [quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co](mailto:quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co)
6. Radicación de forma escrita en las oficinas de correspondencia de sede, seccionales y extensiones de la institución.

Cada uno de los 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 asunto.



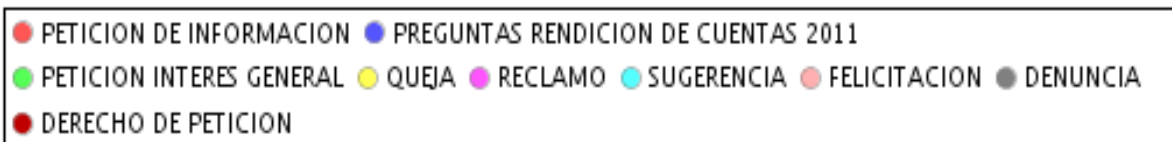
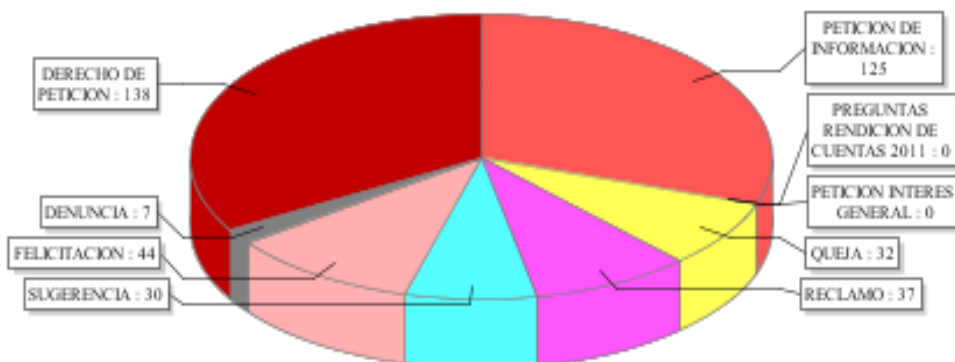
**1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL PERIODO DE ENERO A ABRIL DE 2016**

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

**Reporte PQRSvF  
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES**

Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016

| PQRSvF                  | TOTAL      | PORCENTAJE |
|-------------------------|------------|------------|
| PETICION DE INFORMACION | 125        | 30,27 %    |
| QUEJA                   | 32         | 7,75 %     |
| RECLAMO                 | 37         | 8,96 %     |
| SUGERENCIA              | 30         | 7,26 %     |
| FELICITACION            | 44         | 10,65 %    |
| DENUNCIA                | 7          | 1,69 %     |
| DERECHO DE PETICION     | 138        | 33,41 %    |
| <b>TOTALES</b>          | <b>413</b> | <b>100</b> |



Se presenta efectividad y eficiencia del 100% en el direccionamiento 413 PQRSvF por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC) de durante éste trimestre analizado, la incidencia más alta se presentó en las solicitudes tipificadas como Derecho de Petición con el 33.41% correspondiente a 138 solicitudes, seguido de 125 Peticiones de Información correspondiente al 30.27% de acuerdo al total de las presentadas.

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



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ-

| DESCRIPCION  |
|--|
| ¿PORQUE QUE PAGAR SI NO VOY A VER MATERIAS NI HACER USO DE LAS INSTALACIONES DE LA UNIVERSIDAD SALVO POR EL DIA EN QUE SUSTENTE EL TRABAJO DE GRADO? |
| ¿CUAL ES EL USUARIO Y LA CONTRASEÑA PARA ACCEDER A LA PLATAFORMA?  |
| ¿CUAL ES EL ESTADO DEL RECIBO DE PAGO DE LA MATRICULA?   |
| ¿CUANDO SALE EL RECIBO DE MATRICULA CON EL PRIMER RECARGO?   |
| ¿COMO HACER EL PAGO EN LINEA DE LA MATRICULA?  |
| ¿HASTA CUANDO HAY PLAZO DE PAGAR LA MATRICULA?   |
| INFORMACION ACERCA DEL PROGRAMA DE MUSICA, Y LA FORMA DE SER ADMITIDO  |
| ¿COMO DILIGENCIAR LOS DATOS PARA LA MATRICULA?   |
| ¿DONDE SE SOLICITA EL REINGRESO A LA UNIVERSIDAD DESPUES DE HABER CUMPLIDO UN AÑO DE SANCION?  |
| VERIFICACION DE TITULOS  |
| ¿COMO REALIZAR UN TRASLADO DE UNA SEDE A OTRA?   |
| ¿QUE REQUISITOS SE DEBEN APLAZAR PARA APLAZAR EL SEMESTRE?   |
| ¿COMO HACER PARA QUEDAR A PAZ Y SALVO DEBIDO A MULTA EN BIBLIOTECA?  |
| AMPLIAR PLAZOS PARA EL PROCESO DE INSCRIPCIONES EN LAS MAESTRIAS   |
| IMPLEMENTAR ENFERMERIA EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA   |
| AMPLIACION ESTRUCTURA ACADEMICA DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  |
| ¿COMO REALIZAR LA RADICACION DE DOCUMENTOS PARA LA GRADUACION IPA 2016?  |
| ¿CUALES SON LOS TRAMITES QUE SE DEBEN SEGUIR PARA REALIZAR LA HOMOLOGACION DE UNA UNIVERSIDAD OTRA?  |
| ¿CUALES SON LOS REQUITOS PARA OBTENER UNA EXONERACION ACADEMICA?   |
| ¿COMO SOLICITAR UNA CERTIFICACION ESTUDIANTIL?   |
| ¿COMO SOLICITAR EL PEDIDO DE UN CERTIFICADO DE CONSTANCIA POR PLATAFORMA?  |
| ¿QUE DEPENDENCIA REALIZA LA VERIFICACION Y SOLICITUD DE LA SABANA DE NOTAS?  |
| INFORMACION ACERCA DEL PREGRADO A DISTANCIA PSICOLOGIA   |
| ¿CUALES SON LOS REQUISITOS PARA LA INSCRIPCION DE SEMESTRE AVANZADO?   |
| ¿CUAL ES EL TRAMITE PARA LA OBTENCION DE UN CERTIFICADO DE DIPLOMADO?  |
| ¿COMO HABILITAR PLATAFORMA DEBIDO A UN ERROR CON EL CORREO ELECTRONICO?  |
| ¿CUAL ES EL HORARIO ACADEMICO DE LA CARRERA DE ZOOTECNIA?  |
| ¿PORQUE NO APARECE EL DESCUENTO DE VOTACION EN EL RECIBO DE PAGO DE MATRICULA?   |
| ¿QUE HORARIOS MANEJA LA SECCIONAL GIRARDOT Y EXTENSION FACATATIVA?   |
| ¿QUE DEPENDENCIA ES LA ENCARGADA PARA SOLICITAR UN REEMBOLSO?  |
| ¿DONDE SE SOLICITAN LOS CERTIFICADOS RETENCION RETEFUENTE, RETEIVA, RETEICA?   |
| SOLICITUD DE INFORMACION DE CUERPOS COLEGIADOS   |
| ¿DONDE SE INFORMA EL ESTADO ACADEMICO Y FINANCIERO ACTUAL DE UN ESTUDIANTE?  |
| ¿CUAL ES LA FECHA DE INICIO DE INSCRIPCIONES?  |
| ¿CUALES SON LOS REQUISITOS PARA EL SEGUNDO CONCURSO QUE REALIZARA LA UDEC PARA EL CARGO DE PERSONERO DEL MUNICIPIO DE TOPAIPÍ CUNDINAMARCA?          |
| ¿COMO REALIZAR UN APLAZAMIENTO DE SEMESTRE?  |
| ¿CUANDO SE ABRE LA NUEVA SEDE CHIA?  |

## 2. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

### 2.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

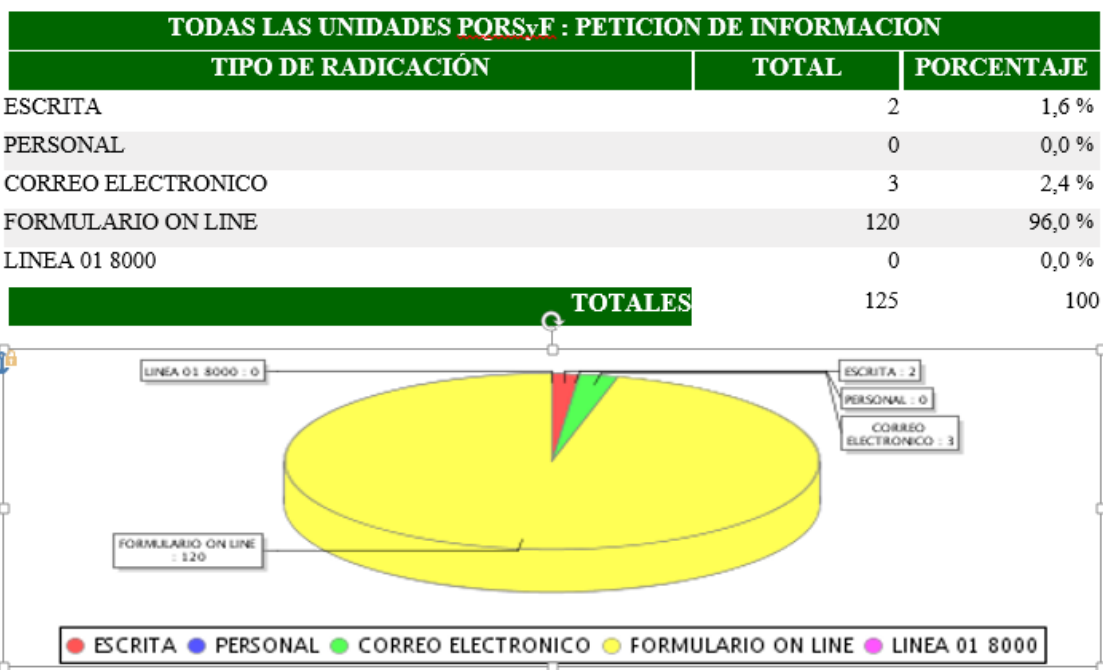


#### Sistema de Atención e Información al Ciudadano Uso de Tipos de Radicación



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016

Fecha Final: 31-03-2016



Para el presente trimestre analizado, el comportamiento en cuanto a los requerimientos por peticiones de información arrojó como resultado el 30,27%, de las cuales 120 se realizaron por el formulario online de la página [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) en el link de peticiones, quejas y reclamos, 3 por correo electrónico correspondientes al 2,4% y el 1,6% correspondiente a 2 peticiones de información interpuestas por medio escrito.

## 2.2. QUEJA:



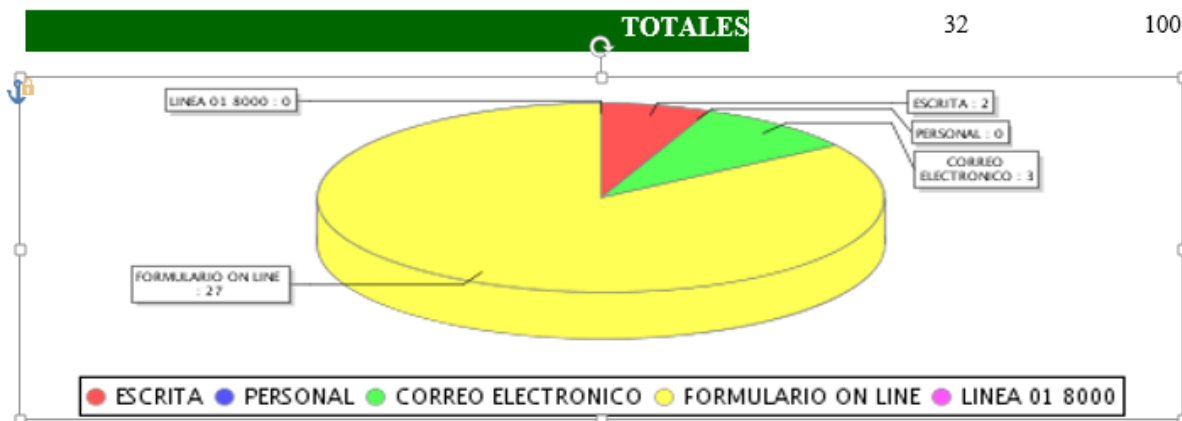
### Sistema de Atención e Información al Ciudadano Uso de Tipos de Radicación



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016

Fecha Final: 31-03-2016

| TODAS LAS UNIDADES PORSyF : QUEJA |           |            |  |
|-----------------------------------|-----------|------------|--|
| TIPO DE RADICACIÓN                | TOTAL     | PORCENTAJE |  |
| ESCRITA                           | 2         | 6,2 %      |  |
| PERSONAL                          | 0         | 0,0 %      |  |
| CORREO ELECTRONICO                | 3         | 9,4 %      |  |
| FORMULARIO ON LINE                | 27        | 84,4 %     |  |
| LINEA 01 8000                     | 0         | 0,0 %      |  |
| <b>TOTALES</b>                    | <b>32</b> | <b>100</b> |  |



El consolidado evidencia 32 solicitudes el tipo de asunto queja lo que representa en este periodo el 7,75% dentro del análisis general, así las cosas el 84.4% fueron de preferencia del formulario on line, 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. SUGERENCIA:



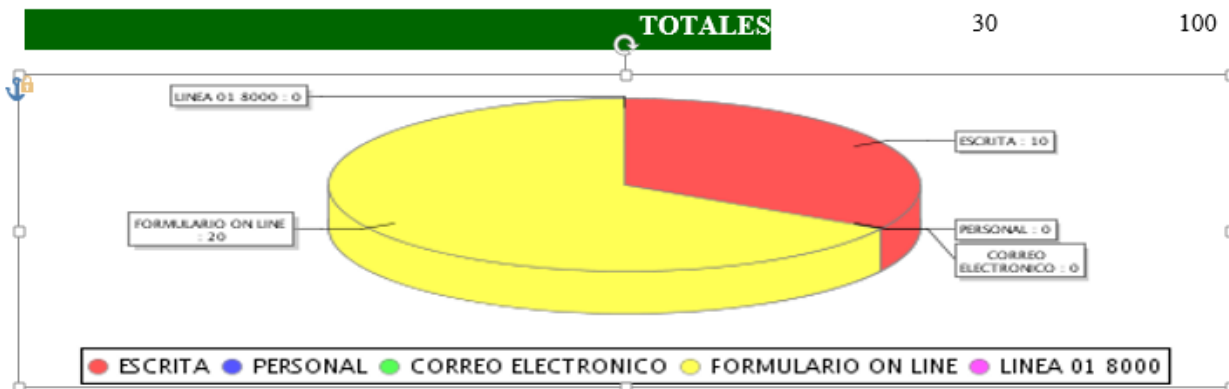
## Sistema de Atención e Información al Ciudadano Uso de Tipos de Radicación



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016

Fecha Final: 31-03-2016

| TODAS LAS UNIDADES PORSyF : SUGERENCIA |           |            |
|--|-----------|------------|
| TIPO DE RADICACIÓN                     | TOTAL     | PORCENTAJE |
| ESCRITA                                | 10        | 33,3 %     |
| PERSONAL                               | 0         | 0,0 %      |
| CORREO ELECTRONICO                     | 0         | 0,0 %      |
| FORMULARIO ON LINE                     | 20        | 66,7 %     |
| LINEA 01 8000                          | 0         | 0,0 %      |
| <b>TOTALES</b>                         | <b>30</b> | <b>100</b> |



En el presente periodo analizado el resultado de las sugerencias presento el 7,26% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, con preferencia del 66,7% por formulario on line y 33,3% por medio escrito, dirigidas en su mayoría a Bienes y servicios, Gestión Docencia y Apoyo Académico entre otros.

## 2.4. DERECHO DE PETICION:



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

### Uso de Tipos de Radicación

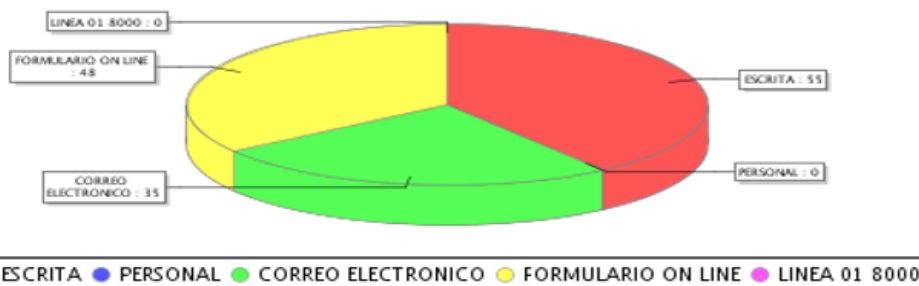
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016

Fecha Final: 31-03-2016



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

| TODAS LAS UNIDADES PORSYF : DERECHO DE PETICION |            |            |
|---|------------|------------|
| TIPO DE RADICACIÓN                              | TOTAL      | PORCENTAJE |
| ESCRITA   | 55         | 39,9 %     |
| PERSONAL  | 0          | 0,0 %      |
| CORREO ELECTRONICO                              | 35         | 25,4 %     |
| FORMULARIO ON LINE                              | 48         | 34,8 %     |
| LINEA 01 8000                                   | 0          | 0,0 %      |
| <b>TOTALES</b>                                  | <b>138</b> | <b>100</b> |



BIA)

Se recibieron para este periodo en la institución a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos 138 Derechos de Petición, correspondientes al 33,41% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el medio escrito con el 39,9% 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, entre otros.



## 2.5. RECLAMO:



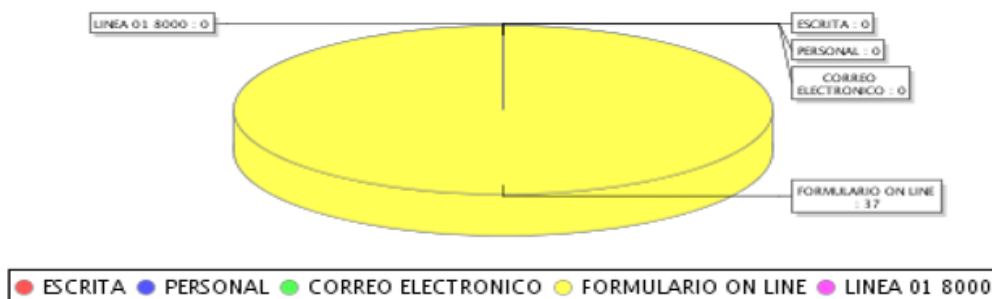
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

### Uso de Tipos de Radicación



Solicitud del reporte:

| TODAS LAS UNIDADES PORSyF : RECLAMO |       |            |     |
|-------------------------------------|-------|------------|-----|
| TIPO DE RADICACIÓN                  | TOTAL | PORCENTAJE |     |
| ESCRITA                             | 0     | 0,0 %      |     |
| PERSONAL                            | 0     | 0,0 %      |     |
| CORREO ELECTRONICO                  | 0     | 0,0 %      |     |
| FORMULARIO ON LINE                  | 37    | 100,0 %    |     |
| LINEA 01 8000                       | 0     | 0,0 %      |     |
| <b>TOTALES</b>                      |       | 37         | 100 |



Para el I trimestre de 2016 el resultado arrojado en el presente análisis refleja que ante la institución se presentaron 37 con preferencia total del 100% 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, sobre temas de recibos de pago, homologaciones, notas, horarios, inscripción de materias y demás, todos direccionados a cada área pertinente con el fin de buscar el mejoramiento del servicio al ciudadano.

## 2.6. FELICITACIONES:

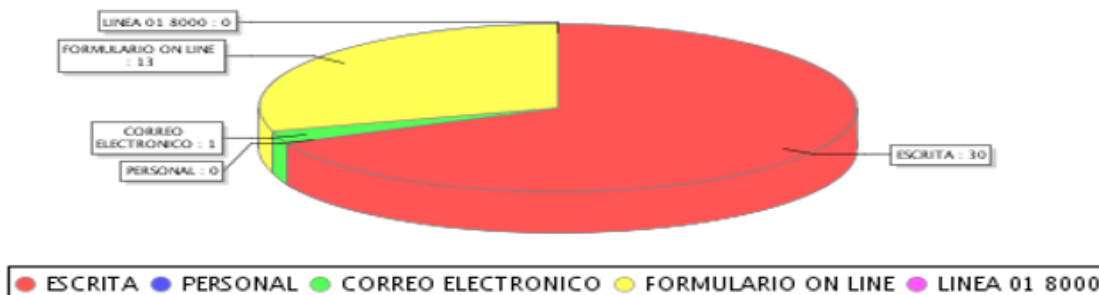


### Sistema de Atención e Información al Ciudadano Uso de Tipos de Radicación



Solicitud del reporte:

| TODAS LAS UNIDADES POR: F : FELICITACION |       |            |
|--|-------|------------|
| TIPO DE RADICACIÓN                       | TOTAL | PORCENTAJE |
| ESCRITA                                  | 30    | 68,2 %     |
| PERSONAL                                 | 0     | 0,0 %      |
| CORREO ELECTRONICO                       | 1     | 2,3 %      |
| FORMULARIO ON LINE                       | 13    | 29,5 %     |
| LINEA 01 8000                            | 0     | 0,0 %      |
| <b>TOTALES</b>                           |       | 44 100     |



Para el presente periodo se recepcionarán 13 felicitaciones en el Sistema de atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca por medio de formulario on line con el 29.5%, 1 felicitación por medio de correo electrónico correspondiente al 2,3% y el 68,2% dado en 30 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

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

| PROCESOS   | DERECHOS DE PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | PETICION DE INFORMACION | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACION | CANTIDAD TOTAL DE PQRSFYD POR PROCESO |
|--|----------------------|--------|----------|-------------------------|------------|----------|--------------|---------------------------------------|
| GESTION APOYO ACADEMICO  | 10                   | 8      | 1        | 7                       | 6          | 0        | 1            | 33                                    |
| GESTION PLANEACION INSTITUCIONAL                               | 7                    | 1      | 0        | 0                       | 0          | 1        | 2            | 11                                    |
| GESTION EXTENSION UNIVERSITARIA                                | 6                    | 0      | 0        | 2                       | 1          | 1        | 0            | 10                                    |
| GESTION DE COMUNICACIONES                                      | 0                    | 0      | 0        | 2                       | 0          | 1        | 0            | 3                                     |
| GESTION DOCENCIA   | 44                   | 7      | 11       | 34                      | 14         | 1        | 0            | 111                                   |
| GESTION PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES | 13                   | 0      | 0        | 0                       | 0          | 0        | 0            | 13                                    |
| GESTION DOCUMENTAL   | 2                    | 0      | 0        | 1                       | 0          | 0        | 0            | 3                                     |
| GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA                                  | 1                    | 4      | 2        | 7                       | 0          | 0        | 0            | 14                                    |
| GESTION JURIDICA   | 9                    | 0      | 0        | 0                       | 0          | 1        | 0            | 10                                    |
| GESTION FINANCIERA   | 20                   | 6      | 11       | 18                      | 1          | 0        | 0            | 56                                    |

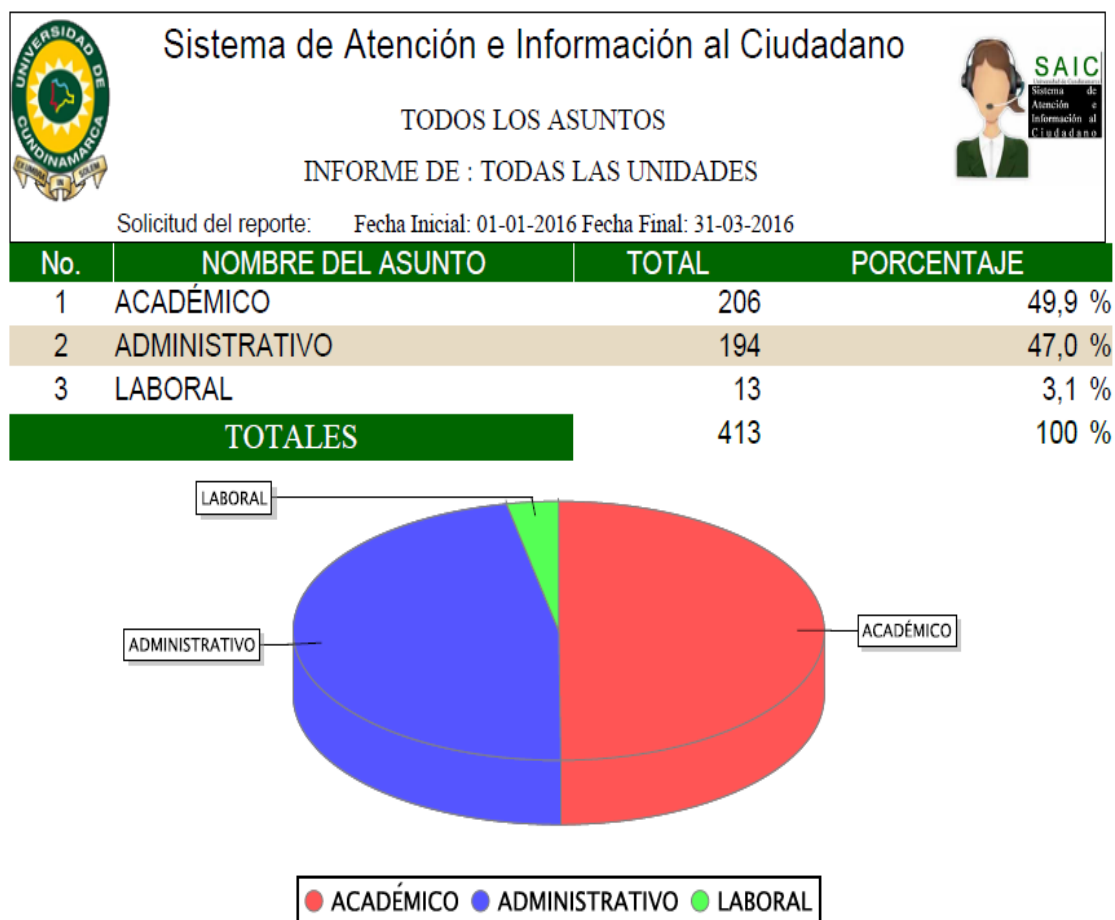


| PROCESOS                              | DERECHOS DE PETICION | QUEJAS | RECLAMOS | PETICION DE INFORMACION | SUGERENCIA | DENUNCIA | FELICITACION | CANTIDAD TOTAL DE PQRSFYD POR PROCESO |
|---------------------------------------|----------------------|--------|----------|-------------------------|------------|----------|--------------|---------------------------------------|
| GESTION DE TALENTO HUMANO             | 8                    | 1      | 0        | 2                       | 0          | 0        | 0            | 11                                    |
| GESTION DE BIENES Y SERVICIOS         | 4                    | 1      | 1        | 1                       | 2          | 0        | 0            | 9                                     |
| GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | 5                    | 0      | 0        | 3                       | 2          | 0        | 34           | 44                                    |
| GESTION BIENESTAR UNIVERSITARIO       | 3                    | 1      | 0        | 5                       | 1          | 0        | 0            | 10                                    |
| GESTION INVESTIGACION                 | 1                    | 0      | 0        | 0                       | 0          | 0        | 0            | 1                                     |
| GESTION CONTROL INTERNO               | 1                    | 0      | 0        | 0                       | 0          | 0        | 0            | 1                                     |
| GESTION CONTROL DISCIPLINARIO         | 0                    | 0      | 0        | 0                       | 0          | 1        | 0            | 1                                     |
| GESTION DE ADMISIONES Y REGISTRO      | 12                   | 0      | 7        | 40                      | 4          | 0        | 7            | 70                                    |
| RECHAZADA                             | 5                    | 3      | 4        | 5                       | 1          | 0        | 0            | 18                                    |
| TOTAL PQRSFYD POR TIPO                | 151                  | 32     | 37       | 127                     | 32         | 6        | 44           | 429                                   |

El resultado arrojado durante este trimestre muestra que el área con mayor cantidad de PQRSFYD fue gestión docencia con 111 requerimientos correspondientes al 25.8% y seguido de gestión de admisiones y registro con 70 con el 16.31% y gestión financiera con el 13.05%

Cabe resaltar el resultado en el área de Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos 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.


#### 4. INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS PERIODO ENERO A MARZO DE 2016



Se sigue manteniendo la constante de mayor cantidad de requerimientos por el asunto Académico con 206 requerimientos correspondientes al 49,9% del total general.

A continuación se detalla el comportamiento de cada asunto de forma específica:

#### 4.1. ASUNTO ACADEMICO:




**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

INFORME DE: TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO: ACADEMICO


Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016




| No. | NOMBRE DE LA CLASE             | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----|--------------------------------|-------|------------|
| 1   | PROGRAMAS ACADEMICOS           | 16    | 7,8 %      |
| 2   | PROYECTOS                      | 3     | 1,5 %      |
| 3   | INSTALACIONES UNIVERSIDAD      | 11    | 5,4 %      |
| 4   | REINTEGRO                      | 15    | 7,3 %      |
| 5   | CONVENIOS EDUCATIVOS           | 0     | 0,0 %      |
| 6   | INSCRIPCIONES                  | 12    | 5,9 %      |
| 7   | HOMOLOGACIONES                 | 6     | 2,9 %      |
| 8   | INSCRIPCION DE MATERIAS        | 16    | 7,8 %      |
| 9   | COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES     | 2     | 1,0 %      |
| 10  | CALIFICACIONES                 | 8     | 3,9 %      |
| 11  | GRADOS                         | 15    | 7,3 %      |
| 12  | CALIFICACIONES                 | 21    | 10,2 %     |
| 13  | HORARIOS                       | 11    | 5,4 %      |
| 14  | DERECHO DE PETICION            | 37    | 18,0 %     |
| 15  | COMPORTAMIENTO DOCENTES        | 1     | 0,5 %      |
| 16  | APLAZAMIENTO                   | 5     | 2,4 %      |
| 17  | INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES | 27    | 13,2 %     |

El asunto academico presento el 49.9% del total de requerimientos a la Universidad de Cundinamarca, lo que permite concluir que la mayor reiteracion de PQRSFyD se presento en temas de Derechos de peticion por inscripcion de materias, informacion general de admisiones (13.2%) y calificaciones (10.2%).

## 4.2. ASUNTO ADMINISTRATIVO:



Sistema de Atención e Información al Ciudadano  
INFORME DE: TODAS LAS UNIDADES  
ASUNTO: ADMINISTRATIVO




Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016

| No. | NOMBRE DE LA CLASE           | TOTAL | PORCENTAJE |
|-----|------------------------------|-------|------------|
| 1   | DERECHO DE PETICION          | 30    | 15,5 %     |
| 2   | INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD  | 7     | 3,6 %      |
| 3   | ELECCIONES                   | 1     | 0,5 %      |
| 4   | COMPORTAMIENTO               | 29    | 14,9 %     |
| 5   | DEVOLUCIONES                 | 4     | 2,1 %      |
| 6   | CREDITO ICETEX               | 0     | 0,0 %      |
| 7   | FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA | 1     | 0,5 %      |
| 8   | RECIBOS DE PAGO              | 28    | 14,4 %     |
| 9   | CERTIFICACIONES              | 16    | 8,2 %      |
| 10  | VERIFICACIONES ACADÉMICAS    | 13    | 6,7 %      |
| 11  | RECIBOS DE PAGO              | 4     | 2,1 %      |
| 12  | PRESTACION DE SERVICIO       | 31    | 16,0 %     |
| 13  | CORREOS INSTITUCIONALES      | 3     | 1,5 %      |
| 14  | PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS    | 4     | 2,1 %      |
| 15  | DONACIONES                   | 0     | 0,0 %      |
| 16  | INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD | 23    | 11,9 %     |
| 17  | VENTAS UNIVERSIDAD           | 0     | 0,0 %      |

De acuerdo al análisis realizado el resultado del asunto administrativo con el 15.5% del total de solicitudes a la institución, presenta el siguiente resultado: 16.0% prestación del servicio, 14.9% comportamiento de administrativos, 14.4% recibos de pago y 11.9% de información general de la universidad.

### 4.3. ASUNTO: LABORAL:




## Sistema de Atención e Información al Ciudadano

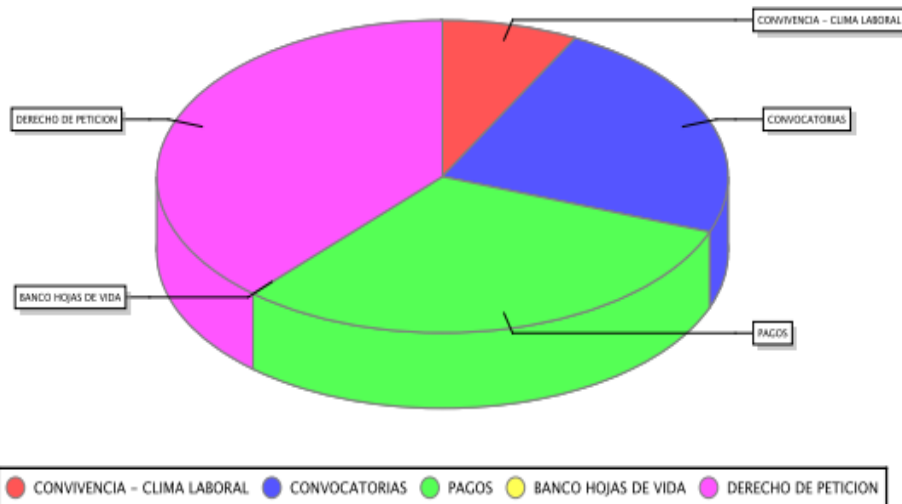
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO : LABORAL

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016



| No.          | NOMBRE DE LA CLASE          | TOTAL     | PORCENTAJE     |
|--------------|-----------------------------|-----------|----------------|
| 1            | CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL | 1         | 7,7 %          |
| 2            | CONVOCATORIAS               | 3         | 23,1 %         |
| 3            | PAGOS                       | 4         | 30,8 %         |
| 4            | BANCO HOJAS DE VIDA         | 0         | 0,0 %          |
| 5            | DERECHO DE PETICION         | 5         | 38,5 %         |
| <b>TOTAL</b> |                             | <b>13</b> | <b>100,0 %</b> |



Para este primer trimestre de 2016 el 7.7% de requerimientos a la institución corresponde a asuntos laborales, entre los que se destacan pagos correspondiente al 30.8% de prestación de servicios a la institución y aumentos salariales, con 5 derechos de petición de certificaciones laborales para pensiones



## 5. REPORTE DE PQRSyD ATENDIDAS

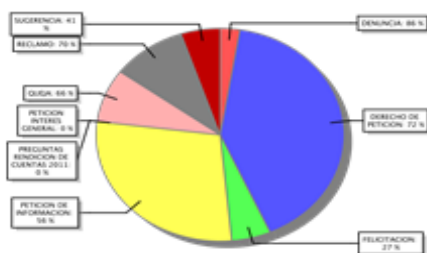
### Sistema de Atención e Información al Ciudadano

#### REPORTE DE PQRSyD ATENDIDAS

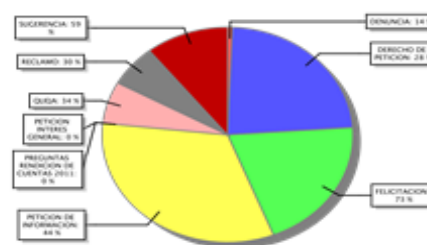
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016

| TIPO DE PQRSyD          | A TIEMPO |     | FUERA DE TIEMPO |     | CANTIDAD |
|-------------------------|----------|-----|-----------------|-----|----------|
| DENUNCIA                | 6        | 86% | 1               | 14% | 7        |
| DERECHO DE PETICION     | 96       | 72% | 37              | 28% | 133      |
| FELICITACION            | 12       | 27% | 32              | 73% | 44       |
| PETICION DE INFORMACION | 67       | 56% | 52              | 44% | 119      |
| QUEJA                   | 19       | 66% | 10              | 34% | 29       |
| RECLAMO                 | 23       | 70% | 10              | 30% | 33       |
| SUGERENCIA              | 12       | 41% | 17              | 59% | 29       |

**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 PQRSyD ATENDIDAS SON: 394**

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 60% de los funcionarios a quienes se les direccionaron PQRSyD las resolvieron en los términos establecidos y el restante 40% de los mismo las resolvieron fuera de tiempo.

## 6. REPORTE PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

**Sistema de Atención e Información al Ciudadano**

REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

Solicitud del reporte:      Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016

| ESTADO DE LA PQRSyF | CANTIDAD |
|---------------------|----------|
| ABIERTA             | 45       |
| CERRADA             | 367      |



**TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS**

412


La oficina de peticiones, quejas y reclamos direcciono a cada dependencia responsable de la información correspondiente el 100% de PQRSyD requeridas a la institución, de las cuales el 89% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 11% que corresponden a las radicadas al finalizar el I trimestre 2016.

## 7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

|  <b>Sistema de Atención e Información al Ciudadano</b>  |                         |
|---|-------------------------|
| REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES<br>Solicitud del reporte: _____ Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016   |                         |
| NOMBRE DEL PROCESO  | CANTIDAD NOTIFICACIONES |
| GESTIÓN APOYO ACADÉMICO   | 45                      |
| GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO   | 2                       |
| GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA   | 11                      |
| GESTIÓN CONTROL INTERNO   | 8                       |
| GESTIÓN DE COMUNICACIONES   | 3                       |
| GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA   | 12                      |
| GESTIÓN DOCENCIA  | 185                     |
| GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL   | 23                      |
| GESTIÓN DOCUMENTAL  | 8                       |
| GESTIÓN JURÍDICA  | 18                      |
| GESTIÓN FINANCIERA  | 25                      |
| GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS   | 78                      |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  | 33                      |
| GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS   | 9                       |
| GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO   | 5                       |
| GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO  | 90                      |
| GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES  | 24                      |
| GESTIÓN INVESTIGACION   | 8                       |

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



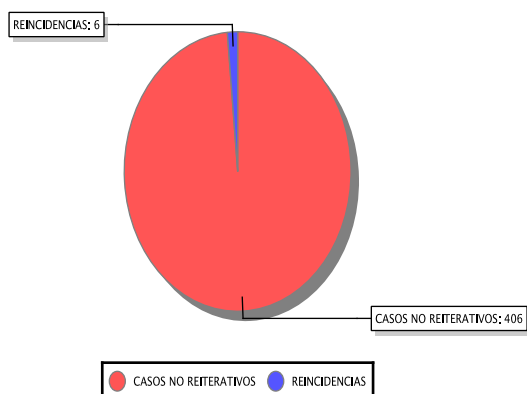
Sistema de Atención e Información al Ciudadano SAIC  
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE REINCIDENCIAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016



| REINCIDENCIAS         | CANTIDAD |
|-----------------------|----------|
| CASOS NO REITERATIVOS | 406      |
| REINCIDENCIAS         | 6        |



**EL TOTAL DE** 41

El resultado obtenido de nivel de satisfacción con las respuestas dadas por la institución para este I trimestre de 2016 fue del 99% dado que solo el 1% reincidió en su solicitud.



## 9. REPORTE DE CALIFICACION

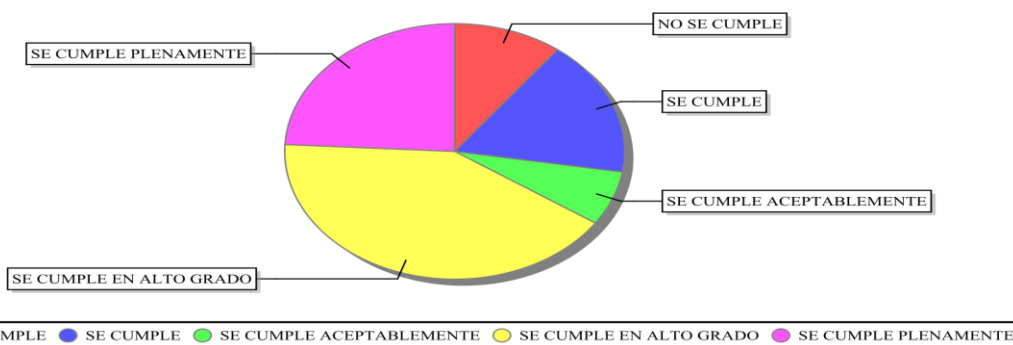


### Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2016 Fecha Final: 31-03-2016

| CALIFICACIÓN                   | CANTIDAD  | PORCENTAJE |
|--------------------------------|-----------|------------|
| NO SE CUMPLE                   | 3         | 10,3 %     |
| SE CUMPLE                      | 5         | 17,2 %     |
| SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE       | 2         | 6,9 %      |
| SE CUMPLE EN ALTO GRADO        | 12        | 41,4 %     |
| SE CUMPLE PLENAMENTE           | 7         | 24,1 %     |
| <b>TOTAL DE CALIFICACIONES</b> | <b>29</b> |            |



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 89.7% de los ciudadanos solicitantes la gestión realizada por ésta área es satisfactoria.

## **10. CONCLUSIONES**

El Sistema de atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca direcciono el 100% de los requerimientos interpuestos a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, dichos requerimientos fueron gestionados y resueltos de manera eficiente en los términos dados en los procedimientos y normatividad legal vigente por cada área correspondiente, las PQRSFyD más reiterativas serán enviadas a cada área correspondiente a fin de generar mejoramiento y evitar su reincidencia.

La oficina de peticiones mantiene dispuestos medios idóneos para que los ciudadanos puedan manifestarse en el momento en que así lo estimen necesario, adicional se tiene proyectado implementar un Chat Interactivo para intercambio de información en tiempo real con los ciudadanos a través de la [www.unicundi.edu.co](http://www.unicundi.edu.co) en el link de peticiones, quejas y reclamos.

Se tiene además proyectada la Medición de la satisfacción del ciudadano de la Universidad de Cundinamarca para el II trimestre de 2016, dando cumplimiento así al procedimiento EPQP03 V4.

**EMILSE ANGEL GAMBOA**

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Universidad de Cundinamarca

Elaboro: Emilse Ángel Gamboa

26-4.1