



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

12.2

Fusagasugá, 2016-08-17

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Email: calidad@mail.unicundi.edu.co

Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 2DO. 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 2DO. 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, Decreto 1166 de 2016, 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 MORENO CASTILLO, Dir. Control Interno

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSFyD) 133 folios en medio magnético enviado Vía email (controlinterno@mail.unicundi.edu.co) (calidad@mail.unicundi.edu.co)

Elaboro: Emilse Angel Gamboa
26-4.1

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfonos (091)8672144-8673273-8732512/30 Telefax: 8732554 - 8677898 – 8673826
Línea Gratuita 018000976000
www.unicundi.edu.co E-mail: unicundi@mail.unicundi.edu.co
NIT: 890.680.062-2

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 2º TRIMESTRE 2016
DE CUMPLIMIENTO CON EL ART., 54
DE LA LEY 190 DE 1995

La oficina de peticiones, quejas y reclamos, 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**, detallando a continuación informe correspondiente al 2º 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 PQRSFyD se mantienen los siguientes:

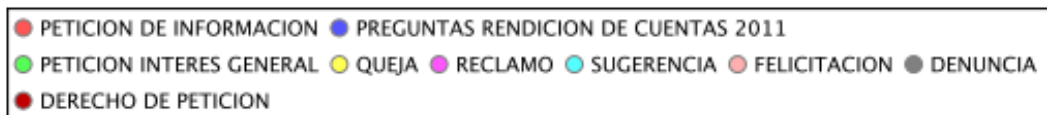
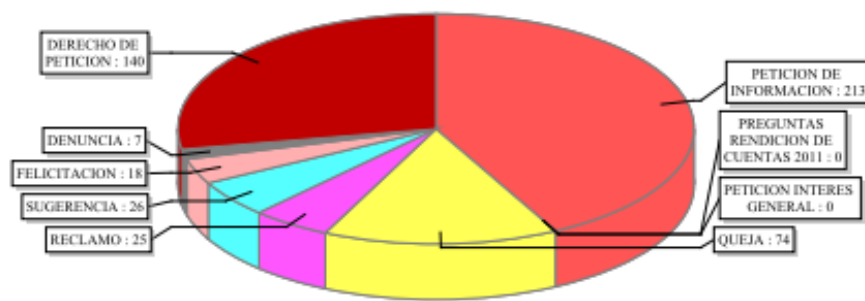
1. la línea de atención telefónica 018000976000
2. De manera personalizada en oficina de peticiones, quejas y reclamos en Fusagasugá sede principal.
3. A través de la página web www.unicundi.edu.co link de peticiones, quejas y reclamos
4. Correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co
5. Radicación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

Cada uno de los 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 ABRIL A JUNIO DE 2016

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano 		
Reporte PQRSyF		
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES		
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016		
PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	213	42,35 %
QUEJA	74	14,71 %
RECLAMO	25	4,97 %
SUGERENCIA	26	5,17 %
FELICITACION	18	3,58 %
DENUNCIA	7	1,39 %
DERECHO DE PETICION	140	27,83 %
TOTALES	503	100



Se presenta efectividad y eficiencia del 100% en el direccionamiento 503 PQRSyD por el aplicativo del Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC). Durante este trimestre analizado, la incidencia más alta se presentó en las solicitudes tipificadas como Petición de Información con el 42.35% correspondiente a 213 solicitudes, seguido de 140 Derechos de Petición correspondiente al 27.83% de acuerdo al total de las presentadas.

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


DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
INFORMACIÓN DE LA CARRERA DE MEDICINA Y CUANDO INICIA? Y QUE CONVENIOS, YA QUE ME ENCUENTRO MUY INTERESADA POR VOCACIÓN A ESTA BELLA CARRERA.
NECESITO UN CERTIFICADO DE ESTUDIO, DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FUSAGASUGA, ES PARA UN AUXILIO DE ESTUDIO MENSUAL.
ME INTERESA LA CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, PODRÍA SABER QUE PUNTAJES Y DE MAS NECESITO PARA PODER APROBAR AL INGRESO DE ESTA MISMA.
BUENOS DÍAS, EL MOTIVO DE MI CORREO ES PARA PEDIR LA CONFIRMACION DE QUE SOY ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA, EN UN PORCENTAJE MAYOR AL 70% DE LA CARRERA CON MI REGISTRO DE CALIFICACIONES (EL PROMEDIO ACUMULADO DEL SEMESTRE ANTERIOR)
SOLICITAR UN EXTENDIDO DE NOTAS Y QUE NO PUEDO INGRESAR A LA PLATAFORMA POR QUE EL CORREO QUE ESTA EN LA BASE DE DATOS YA NO LO ESTOY UTILIZANDO.
LA FORMA DE REALIZAR LOS PROCESOS DE INSCRIPCION NO ES CLARO Y PRETENDO INGRESAR A LA PLATAFORMA Y NO PERMITE ESCRIBIR EL USUARIO Y CONTRASEÑA NO APARECE EL SITIO DONDE SE DEBA INGRESAR, ES MUY CONFUSO.
SOLICITARLES A USTEDES CORDIALMENTE SE SOLUCIONE LA ATENCIÓN DE LA BIBLIOTECA EN HORAS DE LA NOCHE PRINCIPALMENTE, YA QUE DEBIDO A ELLO SE ME GENERA UNA MULTA POR LA NO ENTREGA DE UN LIBRO, PUESTO QUE ESTABA CERRADA LA BIBLIOTECA EL ULTIMO PLAZO QUE TENIA DE ENTREGAR EL LIBRO. GRACIAS.
MI PREGUNTA ES: SIENDO UNO EGRESADO DEL SENA EN EL PROGRAMA DE TECNOLOGÍA EN MANTENIMIENTO MECÁNICO INDUSTRIAL, EXISTE LA POSIBILIDAD DE REALIZAR ALGUNA HOMOLOGACION?
ME GUSTARÍA SABER EL PENSUM DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
COMPORTAMIENTO INDEBIDO DE ALGUNOS DE FUNCIONARIOS
SOLICITUD VERIFICACION DE TITULO.
APLAZAMIENTO DE SEMESTRE
SOLICITUD SOBRE PROPUESTA DE INTERSEMESTRALES PARA COMPENSACION DE LAS FALENCIAS DEL PENSUM 2013 PROGRAMA DE INGENIERIA AGRONOMICA.
REQUIERO ORIENTACIÓN RESPECTO AL TRAMITE A REALIZAR, YA QUE VOY A CURSAR UNA MAESTRÍA ON LINE Y DENTRO DE LOS DOCUMENTOS ME EXIGEN UN CERTIFICADO DE LA UNIVERSIDAD DONDE INDIQUE QUE LA TITULACIÓN CURSADA ME PERMITE ACCEDER A ESTUDIOS DE POSTGRADO.
SOLICITUD DE REINTEGRO.
BUENOS DÍAS, HE INTENTADO COMUNICARME A LOS TELÉFONOS QUE APARECEN EN SU PAGINA WEB, PERO NO CONTESTAN



DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS Y LA SABANA DE NOTAS DE TODOS LOS SEMESTRES REALIZADOS.
ME COMUNICO CON USTEDES POR MOTIVO DE QUE NO FUE ENTREGADO EL CARNET ESTUDIANTIL EL CUAL SE PAGO DESDE DICIEMBRE DE 2014, ACLARANDO QUE SE EXPIDIÓ EN LA SEDE DE FACATIVÁ Y SE ENTREGÓ LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES EN LA EXTENSIÓN DE FACATATIVÁ
SOLICITO AMABLEMENTE INFORMACIÓN PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DOCENTE, YA QUE POR FALTA DE INFORMACIÓN NO LOGRE REALIZARLA Y NO TENGO ACCESO A LAS NOTAS CORRESPONDIENTES AL SEGUNDO CORTE.
BUENA TARDE, CON LA PRESENTE PETICIÓN DESEO SABER CUÁL DIRECCIÓN DEBO PONER EN LA CASILLA DE DIRECCIÓN EN EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN QUE APARECE EN LA PAGINA WEB YA QUE LA CARRERA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS ESTÁ OFERTADA EN LA SEDE O EXTENSIÓN CHIA PERO YO RESIDO EN BOGOTA.
DEFINIR COMO PUEDO HABILITAR 2 MATERIAS QUE ME FALTAN DEL DPTO DE POSGRADOS EN EL PROGRAMA GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL
SOLICITO INFORMACION ACERCA DEL RETROACTIVO QUE SE HABÍA ACORDADO A COMIENZOS DE SEMESTRE EL CUAL IBA A SER CANCELADO, EL PAGO DEL PUNTO SALARIAL, SE DICE NO VA SER CANCELADO POR ESTA RAZÓN EN CASO PERSONAL ME AFECTA ECONÓMICAMENTE.
AGREGAR VENTILADORES YA QUE EL CALOR QUE HACE EN LA BIBLIOTECA ES IMPRESIONANTE TANTO QUE CAUSA DOLOR DE CABEZA. TIENE UNA BUENA ATENCION
SUGIERO QUE EL PROGRAMA DE INGENIERIA AMBIENTAL SEA IMPLEMENTADO EN HORARIO NOCTURNO YA QUE DE ESTA FORMASE PUEDE ESTUDAR Y TRABAJAR AS MISMO GANAR EXPERIENCIA LABORAL PARA DE ESTA FORMA ESTAR MAS PREPARADOS PARA EL MUNDO LABORAL.
SOLICITO POR FAVOR SEA EJECUTADO EL RECIBO DE PAGO YA QUE PARA LA FECHA AUN NO HEMOS SENTADO MATRICULA Y YA VAMOS A MITAD DEL CURSO DE AGROECOLOGÍA (DIPLOMADO) EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA SEDE FACATATIVÁ. AGRADEZCO UNA PRONTA RESPUESTA
SOLICITO EL FAVOR SE ME COMUNIQUE CUANDO SON LAS FECHAS PARA EL PAGO DEL SEMESTRE IPA II, ANTES DE QUE SE FINALICE EL PLAZO CON EL 10 % DE DESCUENTO POR LAS VOTACIONES, ESPERO POR FAVOR PRONTA RESPUESTA;
SOLICITO DE MANERA CORDIAL, ME SEA INDICADO EL PROCEDIMIENTO PARA ACTIVAR EL SERVICIO DE PAGO EN LÍNEA, PUESTO QUE SE ME FACILITA ESTE MÉTODO PARA EFECTUAR EL PAGO DEL II SEMESTRE 2016.
SOLICITAR INFORMACIÓN ACERCA DEL DIPLOMADO EN TALENTO HUMANO, QUE DEBEMOS HACER COMO REQUISITO PARA PODER GRADUARNOS DE LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL YA QUE HA PASADO I SEM Y YA EMPIEZA EL II SEM Y AUN NO HEMOS TENIDO LA SUFICIENTE INFORMACIÓN PARA PODER ACCEDER A DICHO DIPLOMADO.

2. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION


2.1. PETICION DE INFORMACION:



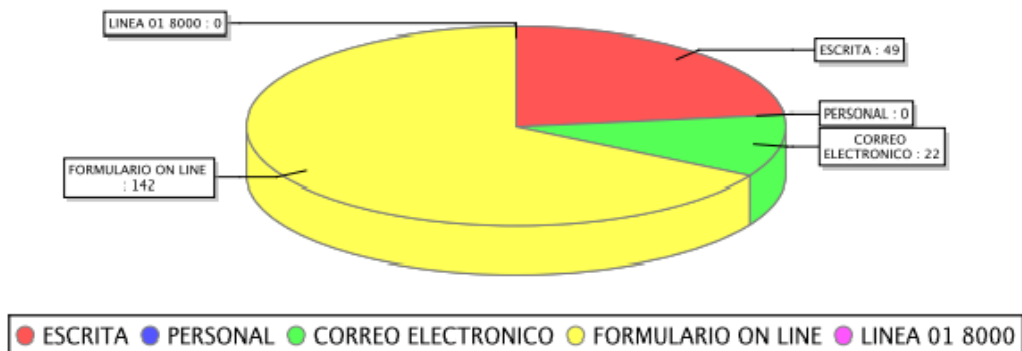
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	49	23,0 %
CORREO ELECTRONICO	22	10,3 %
FORMULARIO ON LINE	142	66,7 %
TOTALES		213 100



Para el presente trimestre analizado, el comportamiento en cuanto a los requerimientos por peticiones de informacion arrojó como resultado el 42.35% de las cuales 142 se realizaron por el formulario on line de la pagina www.unicundi.edu.co en el link de Peticiones, Quejas y Reclamos, 22 por correo electronico correspondientes al 10.3% y el 23.0% correspondiente a 49 Peticiones de Informacion interpuestas por medio escrito.

2.2. QUEJA:



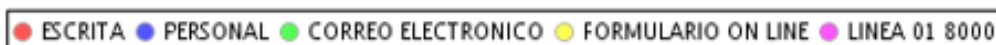
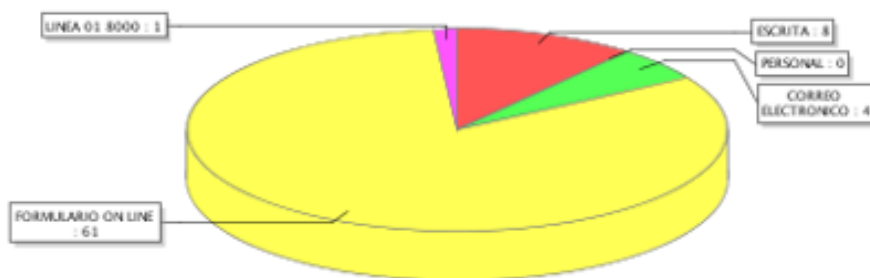
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA			
TIPO DE RADICACION	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	8	10,8 %	
CORREO ELECTRONICO	4	5,4 %	
FORMULARIO ON LINE	61	82,4 %	
LINEA 01 8000	1	1,4 %	
TOTALES		74	100



El consolidado evidencia 74 solicitudes el tipo de asunto queja lo que representa en este periodo el 14.71% dentro del análisis general, así las cosas el 82.4% 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:



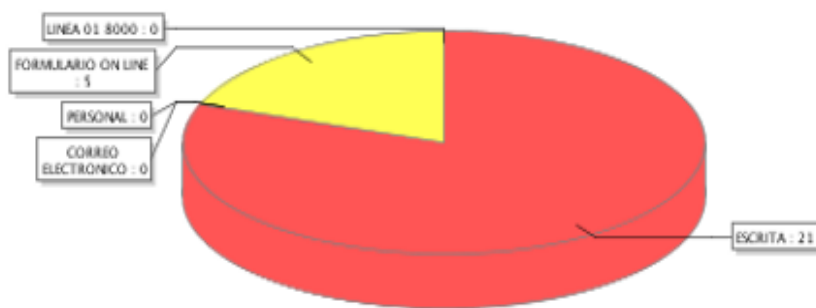
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	21	80.8 %
FORMULARIO ON LINE	5	19,2 %
TOTALES	26	100



En el presente periodo analizado el resultado de las sugerencias presento el 5.17% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, es de anotar que 80.8% se reflejan por radicación escrita las encontradas en los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en sede, seccionales y extensiones seguido del formulario on line con un 19.2% del II trimestre de 2016.

2.4. DERECHO DE PETICION:



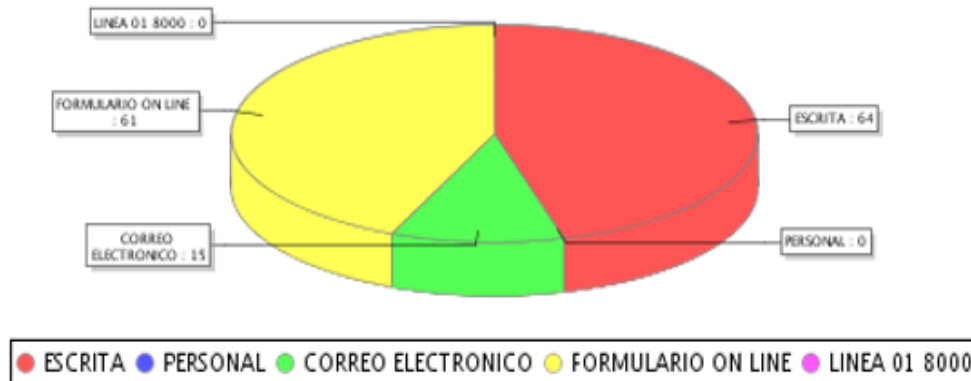
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	64	45,7 %
CORREO ELECTRONICO	15	10,7 %
FORMULARIO ON LINE	61	43,6 %
TOTALES	140	100



Se recibieron para este periodo en la institucion a traves de la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos 140 Derechos de Peticion, correspondiente al 27.83% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el medio escrito con el 45.7% con solicitudes en temas de aplazamiento de semestres, Informacion general Admisiones, Verificaciones de titulos, Pagos, Homologaciones, Certificaciones laborales.

2.5 RECLAMO:



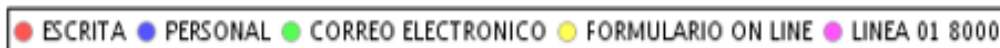
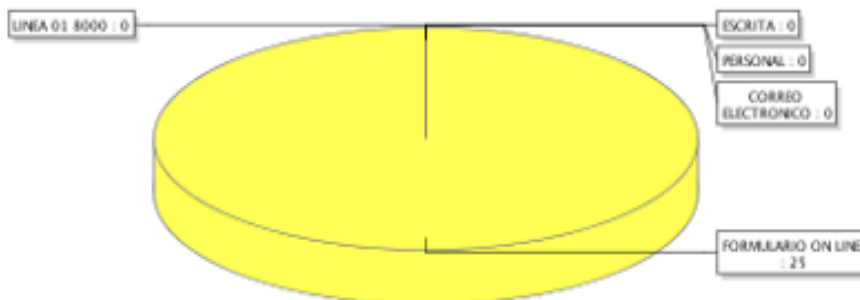
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO		
TIPO DE RADICACION	TOTAL	PORCENTAJE
FORMULARIO ON LINE	25	100,0 %
TOTALES	25	100



Para el II trimestre de 2016 el resultado arrojado en el presente analisis refleja que ante la institucion se presentaron 25 reclamos con preferencia total del 100% de utilizacion del formulario on line de la paginaweb de la Universidad de Cundinamarca www.unicundi.edu.co link peticiones, quejas y reclamos, sobre temas de , todos direccionados a cada area pertinente con el fin de buscar el mejoramiento del servicio al ciudadano.

2.6 FELICITACIONES:



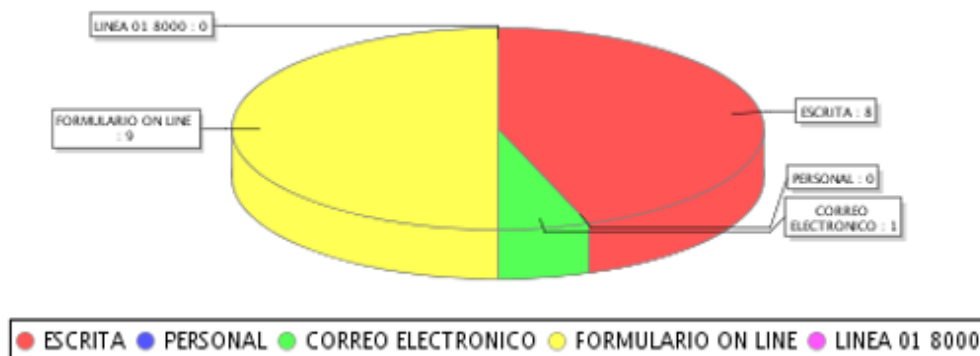
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016




TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	8	44,4 %
CORREO ELECTRONICO	1	5,6 %
FORMULARIO ON LINE	9	50,0 %
TOTALES	18	100



Para el presente periodo se recibieron 9 felicitaciones en el Sistema de atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca por medio de formulario on line con el 50.0%, 1 felicitación por medio de correo electrónico correspondiente al 5.6% y el 44.4% dado en 8 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.


2.7 DENUNCIAS:



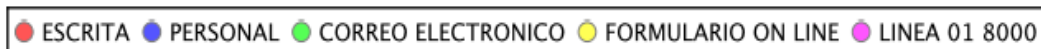
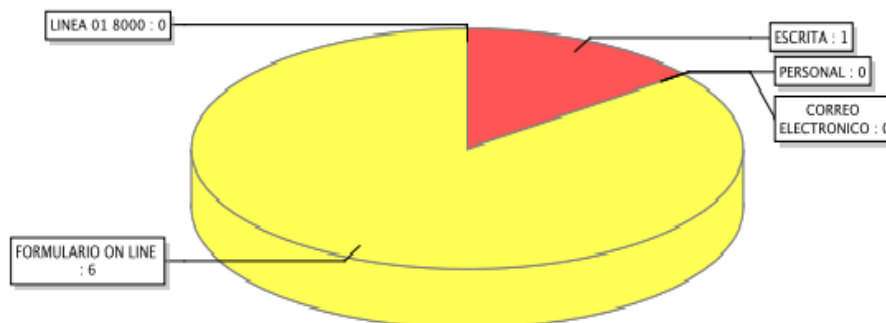
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DENUNCIA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	1	14,3 %	
FORMULARIO ON LINE	6	85,7 %	
TOTALES		7	100



Para el presente periodo se recibieron en la institución a través de la Oficina de peticiones, quejas y reclamos 7 denuncias correspondientes al 1.39%, de las cuales 6 se realizaron por formulario on line correspondiente al 85.7% y 1 interpuesta por medio escrito.

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 dentro del proceso de peticiones, quejas y reclamos de la institución, así:

PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION DE INFORMACION	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTION APOYO ACADEMICO	6	8	1	11	17	0	0	43
GESTION PLANEACION INSTITUCIONAL	7	0	2	3	0	0	0	12
GESTION EXTENSION UNIVERSITARIA	1	0	0	1	0	0	0	2
GESTION DE COMUNICACIONES	3	0	0	1	0	0	0	4
GESTION DOCENCIA	40	45	5	45	5	3	1	144
GESTION PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	27	0	1	48	0	0	0	76
GESTION DOCUMENTAL	6	0	0	1	0	0	0	7
GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	1	1	1	3	0	0	0	6
GESTION JURIDICA	6	2	0	5	0	1	0	14
GESTION FINANCIERA	6	0	3	17	0	0	0	26
GESTION DE TALENTO HUMANO	17	0	2	19	0	0	0	38
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	10	6	1	1	0	1	0	19

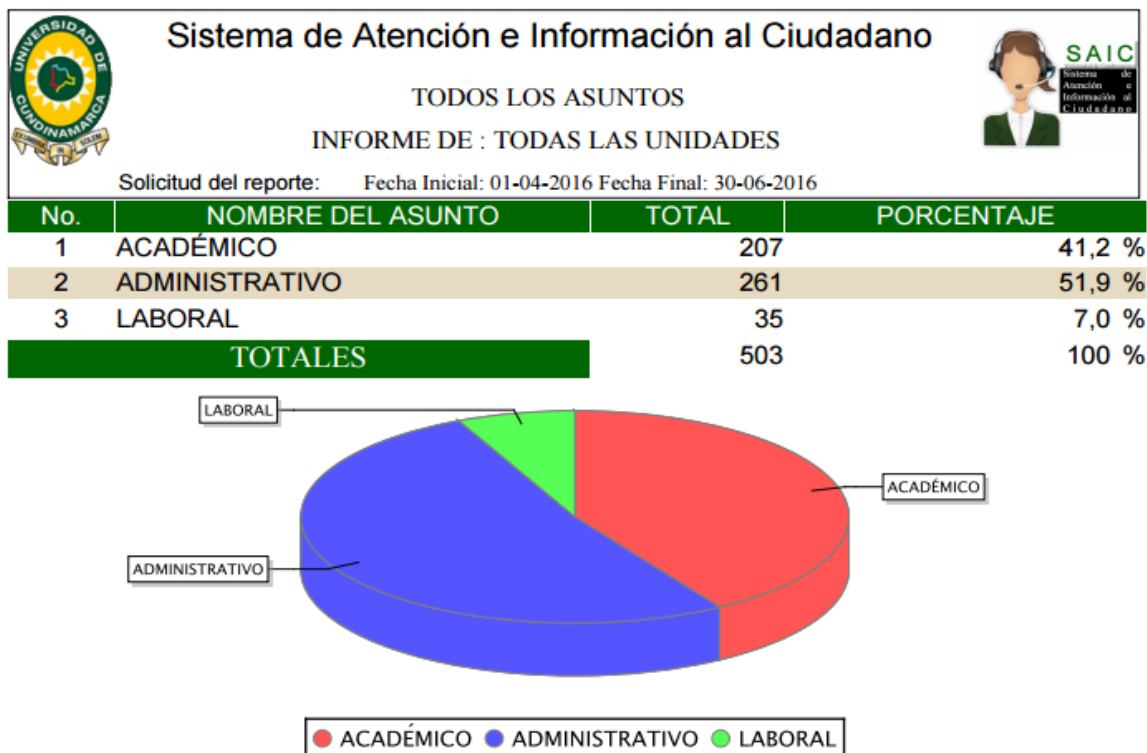


PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION DE INFORMACION	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSyF POR PROCESO
GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	2	1	1	2	0	0	17	23
GESTION BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0	1	2	0	0	0	4
GESTION INVESTIGACION	1	4	0	2	0	0	0	7
GESTION CONTROL INTERNO	2	0	0	0	0	0	0	2
GESTION CONTROL DISCIPLINARIO	2	2	0	0	0	0	0	4
GESTION DE ADMISIONES Y REGISTRO	9	4	5	55	5	1	0	79
RECHAZADA	5	2	2	3	0	1	0	13
TOTAL PQRSyF POR TIPO	152	75	25	219	27	7	18	523

El resultado arrojado durante este trimestre muestra que el área con mayor cantidad de PQRSyD fue gestión docencia con 144 requerimientos correspondientes al 27.5% y seguido de gestión de admisiones y registro con 79 con el 15.10% y gestión Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales con el 14.53%

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 ABRIL A JUNIO DE 2016



El asunto administrativo presentó el mayor porcentaje de PQRSFyD con resultado del 51.9% con 261 solicitudes, a continuación se detalla el comportamiento de cada asunto en forma específica:



4.1. ASUNTO ACADEMICO:

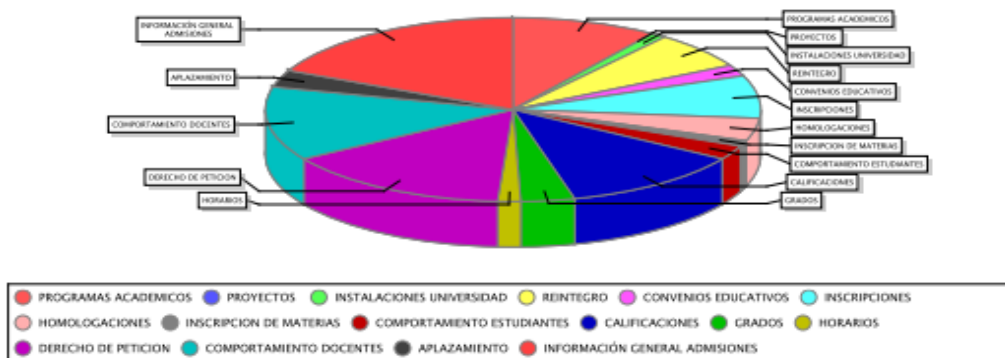
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

ASUNTO : ACADEMICO

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016

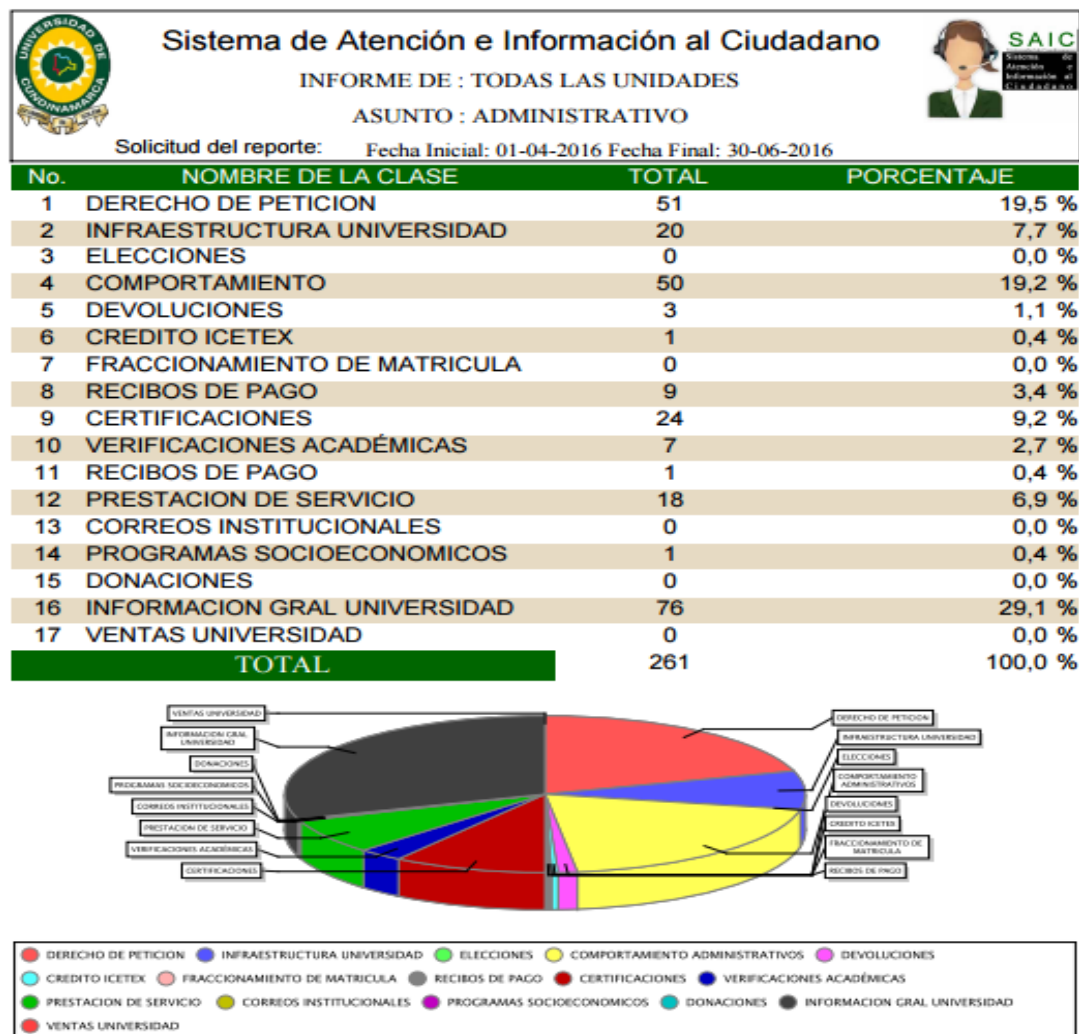
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	19	9,2 %
2	PROYECTOS	0	0,0 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	2	1,0 %
4	REINTEGRO	13	6,3 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	4	1,9 %
6	INSCRIPCIONES	15	7,3 %
7	HOMOLOGACIONES	8	3,9 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	2	1,0 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	5	2,4 %
10	CALIFICACIONES	7	3,4 %
11	GRADOS	7	3,4 %
12	CALIFICACIONES	24	11,7 %
13	HORARIOS	3	1,5 %
14	DERECHO DE PETICION	30	14,6 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	26	12,6 %
16	APLAZAMIENTO	6	2,9 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	36	17,5 %
TOTAL		206	100,5 %



El asunto académico presentó el 41.2% del total de requerimientos a la Universidad de Cundinamarca, lo que permite concluir que la mayor reiteración de PQRSyD se presentó en temas de información general de admisiones (17.5%), Derechos de petición (14.6%) y comportamiento docentes (12.6%).



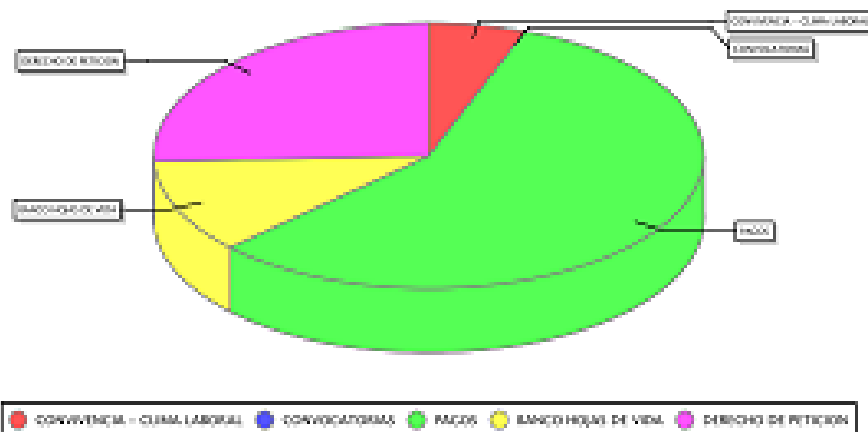
4.2. ASUNTO ADMINISTRATIVO:



De acuerdo al análisis realizado el resultado del asunto administrativo con el 51.9 % del total de solicitudes a la institución, presenta el siguiente resultado: 29.1% Información general, 19.5% Derecho de Petición, 19.2% Comportamiento.

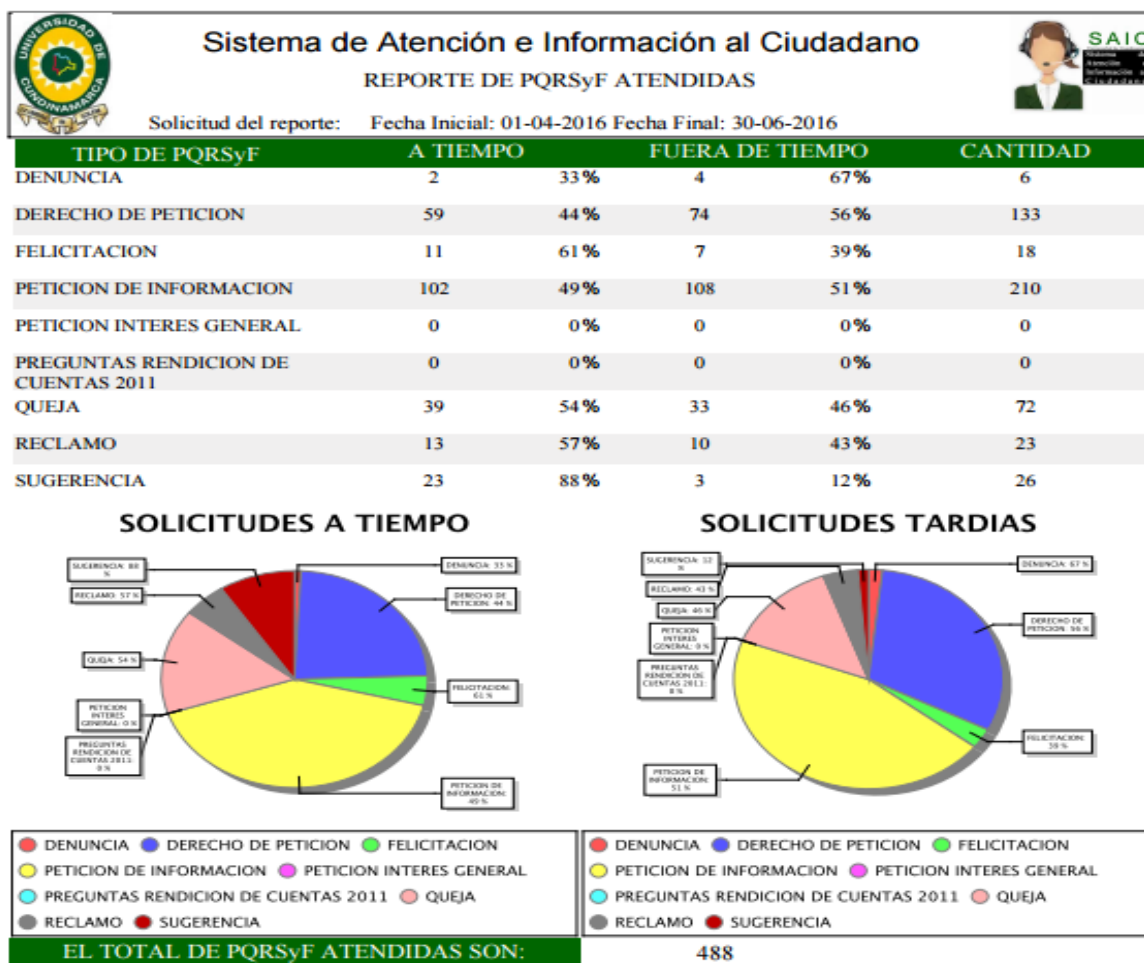
4.3. ASUNTO LABORAL:

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA		Sistema de Atención e Información al Ciudadano		SAIC	
		INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES			
		ASUNTO : LABORAL			
		Solicitud del reporte:		Fecha Inicial: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016	
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE		
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	2	5,9 %		
3	PAGOS	20	58,8 %		
4	BANCO HOJAS DE VIDA	4	11,8 %		
5	DERECHO DE PETICION	9	26,5 %		
TOTAL		34	102,9 %		



Para este segundo trimestre de 2016 el 7.0% de requerimientos a la institución corresponde a asuntos laborales, entre los que se destacan pagos correspondiente al 58.8% de prestación de servicios a la institución y aumentos salariales, con 9 Derecho de petición de certificaciones laborales para pensiones.

5. REPORTE DE PQRSyD ATENDIDAS



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 de sistema de atención e información al ciudadano, muestra el 51.02% de los funcionarios a quienes se les direccionaron PQRSyD las resolvieron en los términos establecidos y el restante el 48.97% de los mismos las resolvieron fuera de tiempo.

6. REPORTE PQRSyD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LA PQRSyF		CANTIDAD
ABIERTA		89
CERRADA		412

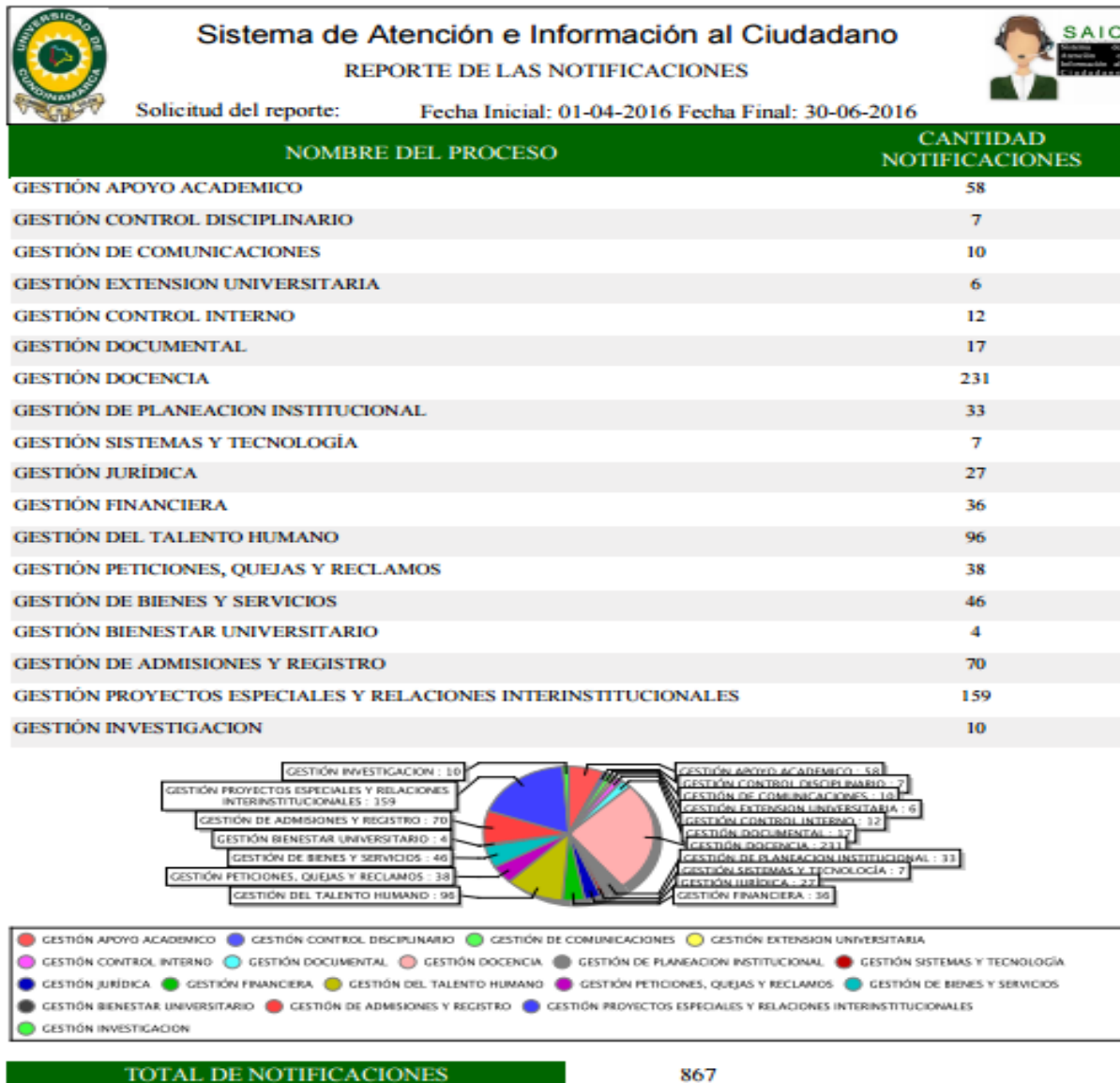


TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS

501

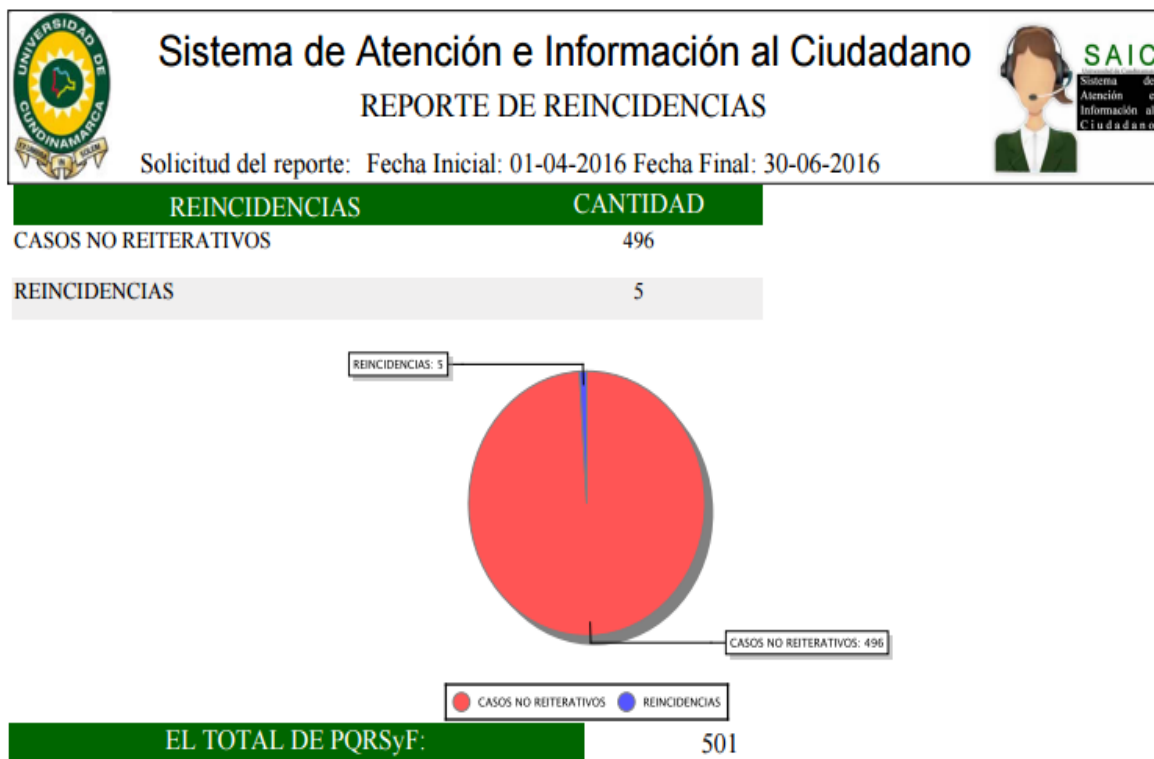
La oficina de peticiones, quejas y reclamos direcciono a cada dependencia responsable de la informacion correspondiente el 100% de PQRSyD requeridas a la institucion, de las cuales el 82% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 18% que corresponden a las radicadas al finalizar el II trimestre 2016.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES




El area con mayor cantidad de notificaciones fue el area de docencia teniendo en cuenta que es la dependencia con mayor cantidad de requerimientos de la institucion, las notificaciones como politica de operación de EPQ sirven de control en la busqueda de las respuestas de las PQRSFyD en todas las areas de la Universidad de Cundinamarca.

8. REPORTE DE PQRSyD REINCIDENTES




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

9. REPORTE DE CALIFICACION



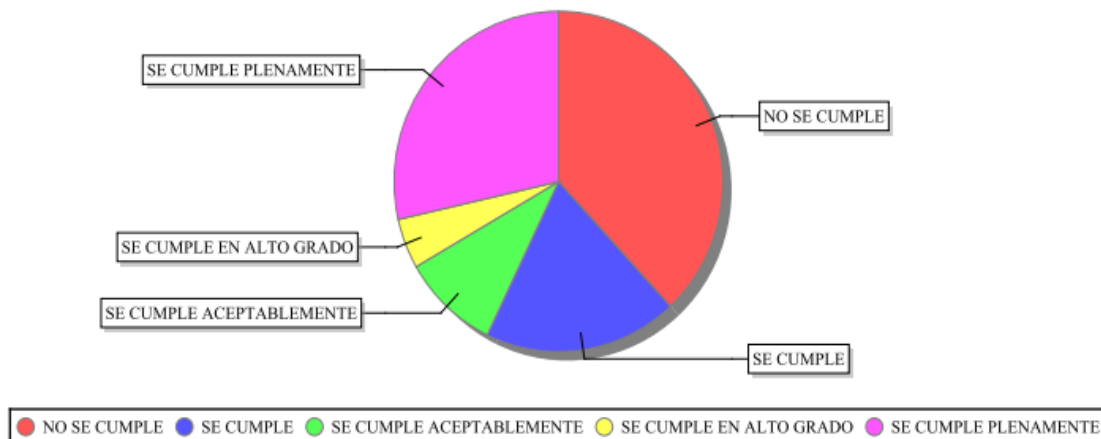
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN



Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2016 Fecha Final: 30-06-2016

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	8	38,1 %
SE CUMPLE	4	19,0 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	2	9,5 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	1	4,8 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	6	28,6 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	21	



Como mecanismo de medición de la satisfacción de ciudadano con respecto a la gestión realizada por la oficina de peticiones, quejas y reclamos se evidencia que para el 61,9% de los ciudadanos solicitantes la gestión realizada por esta área es satisfactoria.

10. CONCLUSIONES

La oficina del Sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Universidad de Cundinamarca direccionada por la Secretaria General arroja como resultado efectivo y eficiente en la recepción y seguimiento del 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones instauradas a la institución, por cada uno de los medios dispuestos para ello, dado lo anterior el resultado obtenido en el seguimiento realizado a cada PQRSyF arroja resultados satisfactorios y de cumplimiento a la normatividad de orden nacional que así lo exige.

La política de socialización del proceso EPQ a los funcionario vía email y de forma personalizada se mantiene a fin de mejorar buscando mayor compromiso institucional en el cumplimiento de los términos de respuestas oportunas a los ciudadanos, generadas desde las convocatorias por círculos de calidad y visitas a seccionales y extensiones.

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 on line, para que los ciudadanos se puedan manifestar y los horarios y medios de atención establecidos para ello.

Referente al proceso EPQP03, correspondiente a la satisfacción del ciudadano, se implementó este II Trimestre 2016 la visita a seccionales y extensiones para la realización de encuestas que fueron aplicadas a administrativos, docentes, estudiantes, egresados, empresas empleadoras, por lo tanto, es

fundamental estos resultados ya que permitirán ser tenidos en cuenta para la toma de decisiones que lleguen a involucrar a los usuarios para así satisfacer sus necesidades y aportar un beneficio a los mismos, comprender cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes. Dado lo anterior permitirá reflejar los procedimientos o áreas a mejorar, aportaran recomendaciones para el fortalecimiento y mejoramiento continuo de la institución logrando así los resultados positivos en el desarrollo de sus actividades, además de evidenciar posibles inconformidades de los usuarios para así crear acciones preventivas y soluciones que estén al alcance de la institución.

El resultado evidenciado en el II trimestre de 2016 en buzones de sugerencias y felicitaciones arroja como resultado reiteraciones en sugerencias para la biblioteca de la Sede principal Fusagasugá y felicitaciones para funcionarios además en sede, seccionales y extensiones, por lo cual se proyectara comunicación a esta área a fin de buscar mejoramiento de la misma.

Cordialmente,

EMILSE ANGEL GAMBOA

Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, Rector
Dra. RUTH PATRICIA RICO RICO, Secretaria General
Dr. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO, Dir. Control interno

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 133 folios en medio magnético enviado
Vía email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa
26-4.1