



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Rad: 30065

Fecha: 21/10/2016 Hora: 11:23:28

Asunto: INFOGESTION III TRIMESTRE 2016

Anexos: 25 FOLIOS

Remite: BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA

Destino: RUTH PATRICIA RICO RICO

12.2

Fusagasugá, 2016-10-21

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Email: calidad@mail.unicundi.edu.co

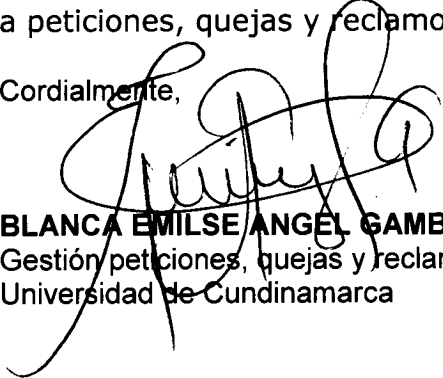
Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 3ER. 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 3ER. 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
Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA. RECTOR (adrianoudec@mail.unicundi.edu.co)
Dra. RUTH PATRICIA RICO RICO. Secretaria General (sgeneral@mail.unicundi.edu.co)
Ing. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO, Dir. Control Interno (controlinterno@mail.unicundi.edu.co)

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSFyD) 134 folios en medio magnético enviado Vía email (adrianoudec@mail.unicundi.edu.co) (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



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS 3ER. 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 3º 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:

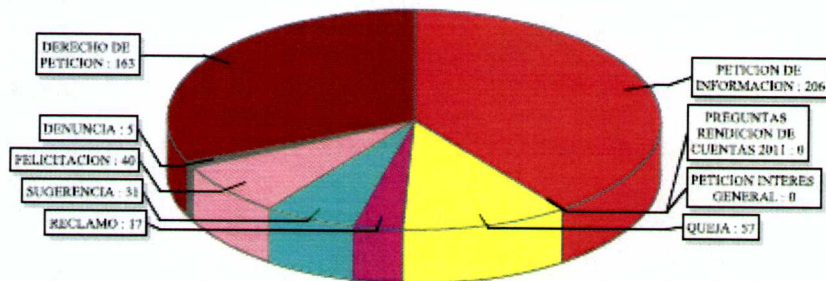
1. la línea de atención telefónica 018000976000
2. De manera personalizada en oficina de peticiones, quejas y reclamos en Fusagasugá sede principal.
3. A través de la página web www.unicundi.edu.co link de peticiones, quejas y reclamos
4. Correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co
5. Radicación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

Cada uno de los PQRSFyD son registrados en el aplicativo del sistema de atención e información al ciudadano (SAIC), y 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 JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano Reporte PQRSyF INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES		
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016		
PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
PETICION DE INFORMACION	206	39,69 %
PREGUNTAS RENDICION DE CUENTAS 2011	0	0,00 %
PETICION INTERES GENERAL	0	0,00 %
QUEJA	57	10,98 %
RECLAMO	17	3,28 %
SUGERENCIA	31	5,97 %
FELICITACION	40	7,71 %
DENUNCIA	5	0,96 %
DERECHO DE PETICION	163	31,41 %
TOTALES		519 100



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

Se presenta efectividad y eficiencia del 100% en el direccionamiento 519 PQRSyF 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 39.69% correspondiente a 206 solicitudes, seguido de 163 Derechos de Petición correspondiente al 31.41% de acuerdo al total de las presentadas.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

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

DESCRIPCION
SOLICITUD INFORMACION FORMULARIO DE REINTEGRO ACADÉMICO PARA ASI PODER INGRESAR NUEVAMENTE A CULMINAR MIS ESTUDIOS.
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES
SOLICITUD PARA DESCARGAR EL RECIBO DE PAGO NO ENTIENDO PORQUE Y HASTA ESTA SEMANA TENEMOS PLAZO SIN RECARGO,
DESEO SABER SI POR EL HECHO DE SER EXCLUIDA. TENGO LA OPCION DE SEGUIR ESTUDIANDO EN LA UNIVERSIDAD O QUE DEBO HACER.
NO ME ENCUENTRO EN EL PAIS Y QUISIERA SABER CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER UN DUPLICADO DE MI DIPLOMA Y MI ACTA DE GRADO, PUEDO AUTORIZAR A UN TERCERO? QUE PAGOS DEBE REALIZAR? ANTE QUE OFICINA SE HACE EL TRAMITE Y CUAL ES SU DURACION?
¿QUISIERA SABER CUAL ES EL PROCESO PARA APLAZAR EL SEMESTRE, Y SI ME PUDEN DAR LOS LINKS RELACIONADOS. GRACIAS.
QUISIERA SABER COMO Y HASTA CUÁNDO TENGO PLAZO DE ENTREGAR MIS PAPELES DE MATRÍCULA
¿COMO REALIZAR UN TRASLADO DE UNA SEDE A OTRA?
¿QUE REQUISITOS SE DEBEN APLAZAR PARA APLAZAR EL SEMESTRE?
SOLICITUD ACERCA DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA.
SOLICITO CONFIRMACION DE LA FECHA DE INSCRIPCIÓN DE MATERIAS PUES EN EL CALENDARIO ACADEMICO REGISTRA QUE ES EL 25 DE JULIO, PERO AHI ESTUDIANTES QUE DICEN QUE SON EL 2 DE AGOSTO.
SOLICITUD PAGO DE LAS MONITORIAS ACADEMICAS.
SOLICITUD DE TODOS LOS PROGRAMAS ACADEMICOS QUE ESTAN EN TODAS LAS SEDES
SOLICITUD PAGO TOTAL INMEDIATO DE LA ORDEN DE PRESTACION DE SERVICIOS.
FELICITACIONES A FUNCIONARIOS POR SU BUENA ACTITUD A LA HORA DE ATENDER Y SERVIRLE AL ESTUDIANTADO DE LA UDEC.
QUIERO ESTUDIAR LICENCIATURA EN MATEMATICAS EN LA SEDE MAS CERCANA A APARTADÓ ANTIOQUIA
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS.
QUISIERA TENER LA INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE LAS OPCIONES DE GRADO QUE TIENE LA UNIVERSIDAD O QUE ME DEN LA DIRECCIÓN PARA PODER VERLAS EN EL SITIO WEB
¿QUE DEBO HACER PARA LLENAR UN CERTIFICADO DE ESCOLARIDAD QUE ME PIDEN DE CAFAM?
SOLICITO INFORMACIÓN EN RELACIÓN A LAS FECHAS DE LOS GRADOS EXTRAORDINARIOS DE 2016 Y LOS TIEMPOS PARA SUBIR LOS DOCUMENTOS AL APLICATIVO.
EN LAS INSTALACIONES DE LA BIBLIOTECA ESTUDIANTIL SEDE FUSAGASUGÁ EL SERVICIO DE INTERNET ES PESIMO LO QUE NO PERMITE QUE LOS ESTUDIANTES HAGAMOS USO DE ESTE SERVICIO. LOS COMPUTADORES DE LA BIBLIOTECA ESTAN EN PERFECTO ESTADO PERO SE DIFICULTA EL USO DE LOS MISMOS YA QUE EL SERVICIO DE INTERNET ES MUY MALO.
SOLICITUD INFORMACION, SI SEDE DE GIRARDOT, EXISTA UNA ESPECIALIZACION SOBRE MERCADEO Y VENTAS LA CUAL LES PIDO EL FAVOR ME SEA UNA CONSTESTACION A TAN PRESTIGIOSA UNIVERSIDAD,



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

DESCRIPCION
QUISIERA SABER POR QUE LOS RECIBOS DE PAGO DE LOS DERECHOS DE GRADO NO HAN SIDO SUBIDOS A LA PLATAFORMA
QUISIERA SABER EN QUE HORARIO Y EN QUE OFICINA DE EXTENSION FACATATIVA PUEDO RECLAMAR LOS DOCUMENTOS QUE ENTREGUE PARA PODER INGRESAR A LA UNIVERSIDAD. GRACIAS
POR QUE LA SEDE FUSAGASUGA PUEDE ESTUDIAR OTROS IDIOMAS Y LAS OTRAS SEDES Y EXTENSIONES NO?
MI QUEJA ES PORQUE YA VAMOS A ACABAR EL PRIMER CORTE Y NO NOS HAN MANDADO BUSES PARA IR A LA PISCINA LO CUAL ME PARECE UN ACTO DE INCOMPETENCIA DE LA UNIVERSIDAD YA QUE NOSOTROS PAGAMOS POR VER UNA CLASE PRACTICA EN UN ESPACIO ADECUADO PARA DESARROLLAR LA MISMA
SOLICITUD CERTIFICADO OFICIAL DE CALIFICACIONES DE PREGRADO CON FIRMA Y SELLOS ORIGINALES, PARA APLICACION DE UNA MAESTRIA
PLAN DE ESTUDIOS PARA EL TEC. DESARROLLO DE SOFTWARE HORARIOS Y DEMAS INFORMACION YA QUE NO ES POSIBLE VERLO DESDE SU PAGINA WEB,
SOLICITUD PRECIOS DE LAS CARRERAS EN CONSTRUCCIÓN Y GESTIÓN EN ARQUITECTURA; Y TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DE CONSTRUCCIONES ; TECNOLOGÍA DELINEANTES DE ARQUITECTURA
SOLICITUD ARREGLO CALIFICACIONES EN PLATAFORMA
ACTUALIZAR Y MODIFICANDO LA INFORMACION PERSONAL DEL REGISTRO
SOLICITUD INFORMACION PARA REALIZAR PASANTIAS
SOLICITUD SABANA DE NOTAS DE TODOS LOS SEMESTRES REALIZADOS.
¿COMO DILIGENCIAR LOS DATOS PARA LA MATRICULA?
SOLICITUD DE INFORMACION DE CUERPO COLEGIADOS
¿DONDE SE INFORMA EL ESTADO ACADEMICO Y FINANCIERO ACTUAL DE UN ESTUDIANTE?
¿QUE HORARIOS MANEJA LA SECCIONAL GIRARDOT Y EXTENSION FACATATIVA?
¿QUE DEPENDENCIA ES LA ENCARGADA PARA SOLICITAR UN REEMBOLSO?
IMPLEMENTAR ENFERMERIA EN LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
AMPLIACION ESTRUCTURA ACADEMICA DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
SOLICITUD DE COMO ACCEDER AULAS VIRTUALES.



2. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

2.1. PETICION DE INFORMACION:



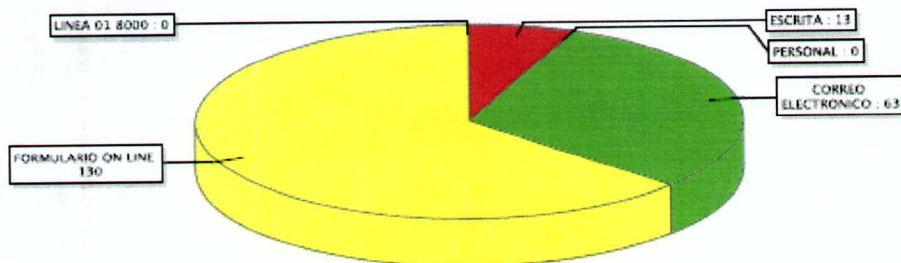
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACION	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	13	6,3 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	63	30,6 %
FORMULARIO ON LINE	130	63,1 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		206 100




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

El comportamiento en cuanto a los requerimientos por peticiones de información arrojó como resultado el 39.69% de las cuales 130 se realizaron por el formulario on line de la página www.unicundi.edu.co en el link de Peticiones, Quejas y Reclamos, 63 por correo electrónico correspondientes al 30.6% y el 6.3% correspondiente a 13 peticiones de información interpuestas por medio escrito.




2.2. QUEJA:



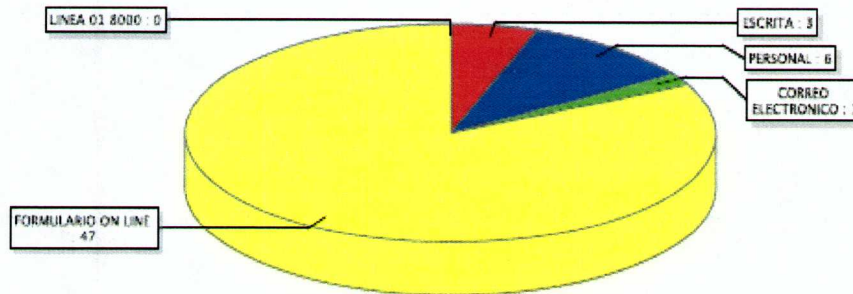
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016




TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	3	5,3 %
PERSONAL	6	10,5 %
CORREO ELECTRONICO	1	1,8 %
FORMULARIO ON LINE	47	82,5 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		57 100



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

El consolidado evidencia 57 solicitudes el tipo de asunto queja lo que representa en este periodo el 10.98% dentro del análisis general, así las cosas el 82.5% fueron realizados por el formulario on line, las cuales se han direccionado a los jefes de cada área correspondiente con el fin de generar conocimiento y mejoramiento con respecto a las mismas, dado que corresponden a comportamientos de los funcionarios de la institución.


2.3. SUGERENCIA:



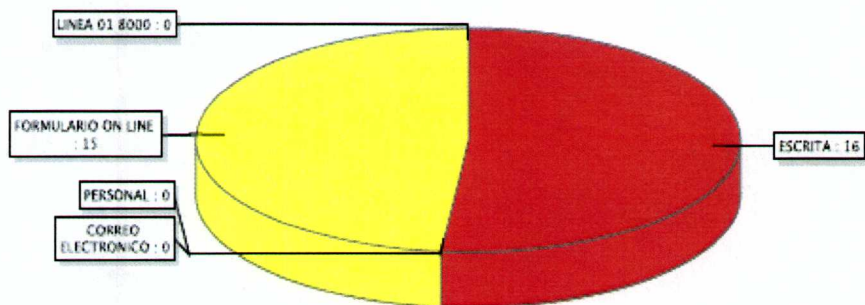
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	16	51,6 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	15	48,4 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		31 100



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

En el presente periodo analizado el resultado de las sugerencias presento el 5.97% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos, es de anotar que 51.6% se reflejan por radicación escrita las encontradas en los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en sede, seccionales y extensiones seguido de formulario on line con un 48.4% del III trimestre de 2016.



2.4. DERECHO DE PETICION:



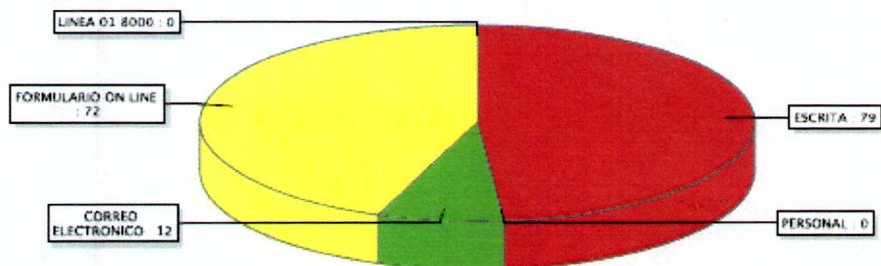
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	79	48,5 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	12	7,4 %
FORMULARIO ON LINE	72	44,2 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		163 100



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

Se recibieron para este periodo en la institucion a traves de la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos 163 Derechos de Peticion, correspondiente al 31.41% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, reflejando preferencia por el medio escrito con el 48.5% con solicitudes en temas de Informacion general Admisiones, Pagos, sabana de notas, Certificaciones de estudios, Certificaciones laborales.



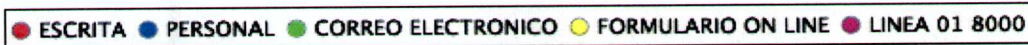
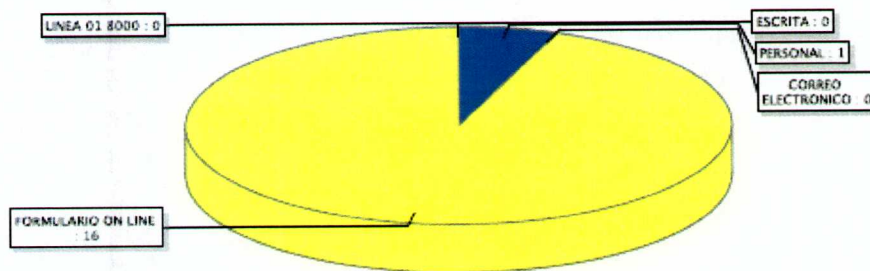
2.5 RECLAMO:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	0	0,0 %
PERSONAL	1	5,9 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	16	94,1 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		17



El resultado arrojado en el presente analisis refleja que ante la institucion se presentaron 17 reclamos instaurados por los ciudadanos con el 94.1% de utilizacion del formulario on line de la pagina web de la Universidad de Cundinamarca www.unicundi.edu.co link peticiones, quejas y reclamos, y el 5.9% correspondiente a medio escrito, todos direccionados a cada area pertinente con el fin de buscar el mejoramiento del servicion al ciudadano.



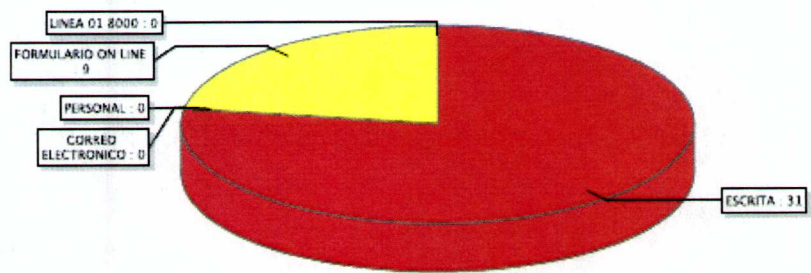
2.6 FELICITACIONES:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	31	77,5 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %
FORMULARIO ON LINE	9	22,5 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		40 100



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

Para el presente periodo se recibieron 40 felicitaciones en el Sistema de atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca, por medio de formulario on line con el 22.5%, y el 77.5% dado en 31 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:



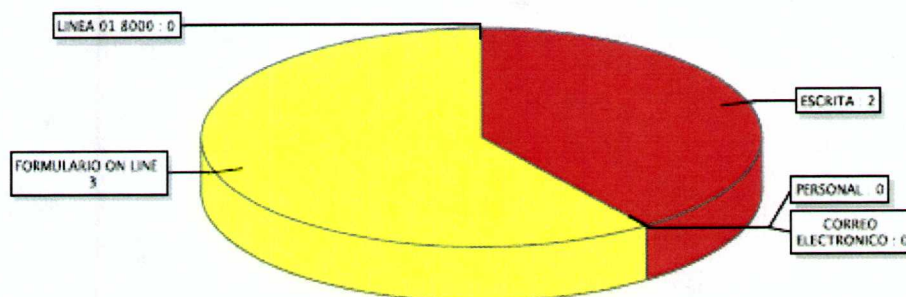
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DENUNCIA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	2	40,0 %	
PERSONAL	0	0,0 %	
CORREO ELECTRONICO	0	0,0 %	
FORMULARIO ON LINE	3	60,0 %	
LINEA 01 8000	0	0,0 %	
TOTALES		5	100



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

Para el presente periodo se recibieron en la institución a través de la Oficina de peticiones, quejas y reclamos 5 denuncias correspondientes al 0.96% de las cuales 3 se realizaron por formulario on line correspondiente al 60% y 2 interpuesta por medio escrito, las cuales fueron por motivos de comportamiento administrativos y docentes.



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	DENUNCI A	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSFYD POR PROCESO
GESTION APOYO ACADEMICO	8	6	0	7	10	0	4	35
GESTION PLANEACION INSTITUCIONAL	3	0	1	5	0	0	0	9
GESTION EXTENSION UNIVERSITARIA	1	0	0	3	0	0	0	4
GESTION DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	0	0	0	1
GESTION DOCENCIA	46	21	8	35	7	2	0	119
GESTION PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	57	1	0	40	2	0	0	100
GESTION DOCUMENTAL	11	1	0	0	0	0	0	12
GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	0	2	1	2	0	0	0	5
GESTION JURIDICA	2	0	0	4	0	0	0	6
GESTION FINANCIERA	14	2	2	11	3	0	0	32
GESTION DE TALENTO HUMANO	9	3	1	9	4	0	0	26
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	6	3	1	5	2	2	0	19



PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION DE INFORMACION	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSFyD POR PROCESO
GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1	1	0	0	0	0	39	41
GESTION BIENESTAR UNIVERSITARIO	2	0	0	0	0	0	0	2
GESTION INVESTIGACION	0	5	0	0	0	0	0	5
GESTION CONTROL INTERNO	0	1	0	1	0	1	0	3
GESTION CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	0	1	0	0	0	2
GESTION DE ADMISIONES Y REGISTRO	5	9	4	78	3	0	0	99
RECHAZADA	2	2	0	9	0	0	0	13
TOTAL PQRSFyD POR TIPO	169	57	18	210	31	5	43	533

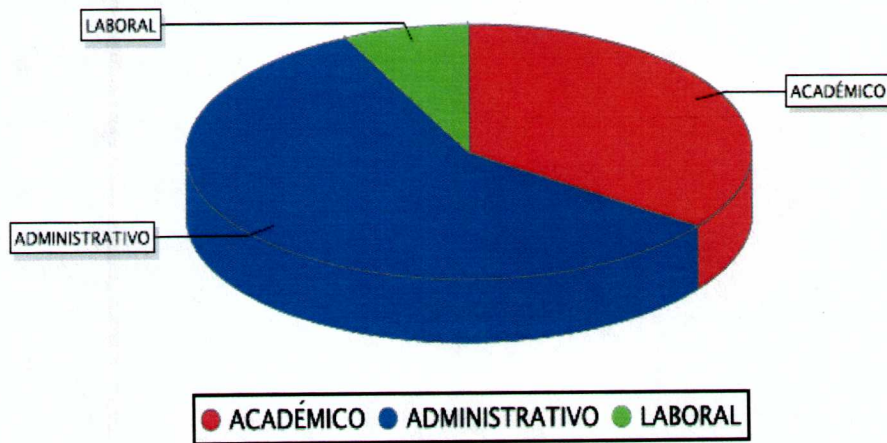
El resultado arrojado durante este trimestre muestra que el área con mayor cantidad de PQRSFyD fue gestión docencia con 119 requerimientos correspondientes al 22.32% y seguido de gestión Proyectos Especiales y Relaciones Interinstitucionales con 100 PQRSFyD de los cuales 57 son derechos de petición, y gestión de admisiones y registro con el 18.57%.

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 área para su conocimiento y lo de su competencia.



**4. INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS
PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2016**

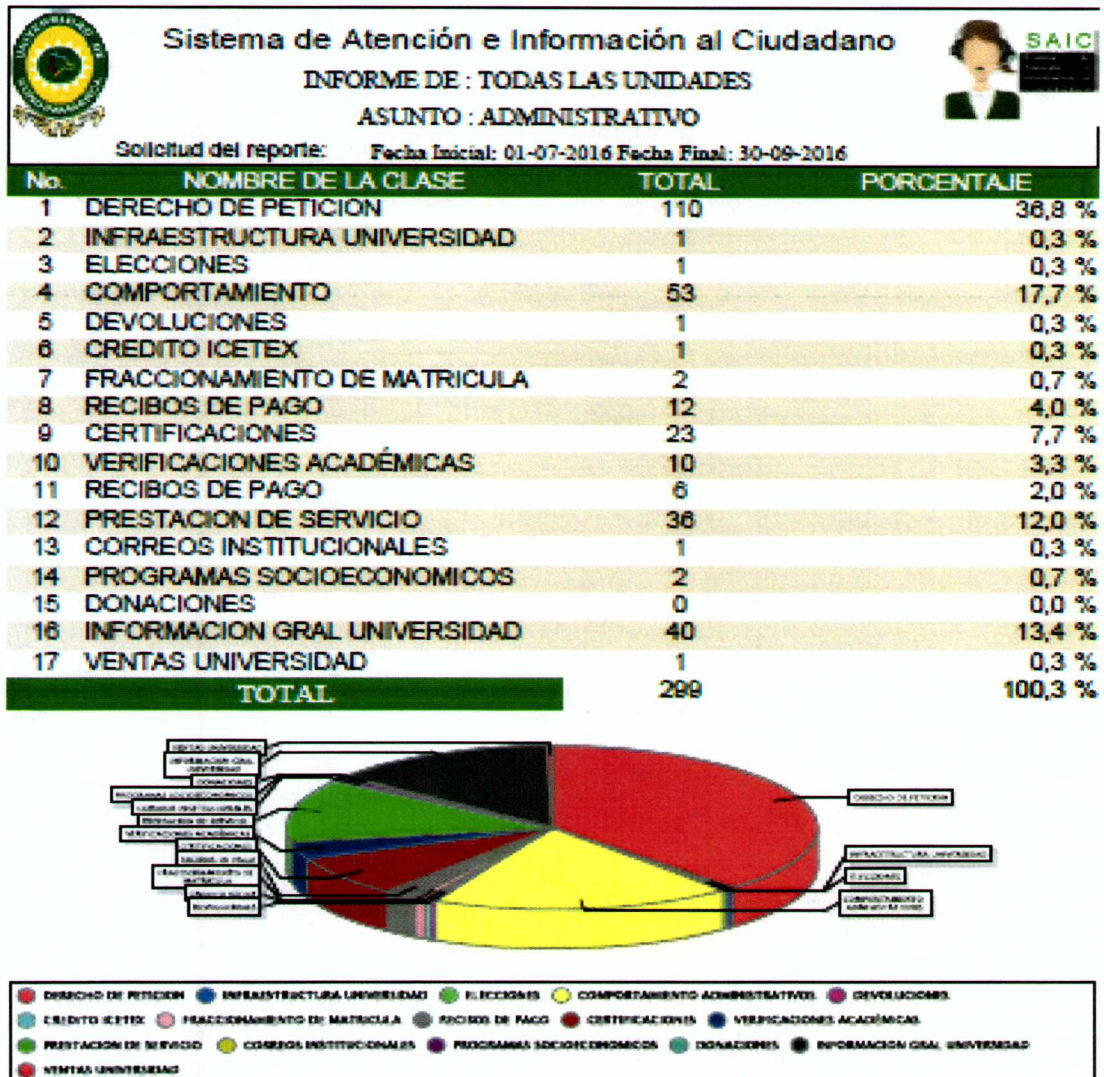
No.	NOMBRE DEL ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACADÉMICO	182	35,1 %
2	ADMINISTRATIVO	300	57,8 %
3	LABORAL	37	7,1 %
TOTALES		519	100 %



El asunto administrativo presento el mayor porcentaje de PQRSFyD con resultado del 57.8% con 300 solicitudes, a continuacion se detalla el comportamiento de cada asunto en forma especifica:



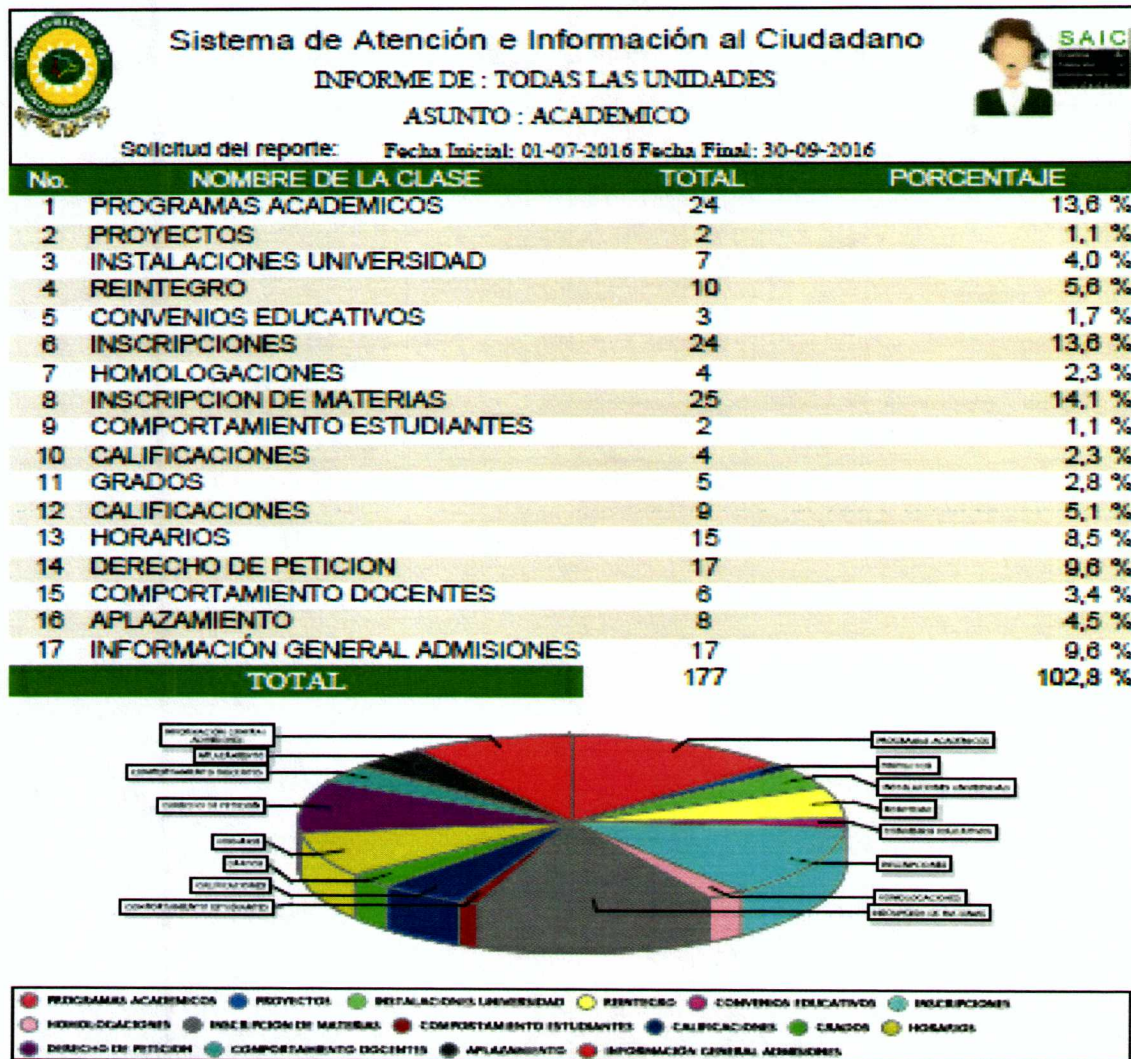
4.2. ASUNTO: ADMINISTRATIVO:



El resultado del asunto administrativo con el 57.8% del total de solicitudes a la institución, presenta el siguiente resultado: 36.8% Derecho de petición, 17.7% comportamiento de administrativos, 13.4% información general universidad y 12.0% de prestación de servicio.



4.1. ASUNTO: ACADEMICO:

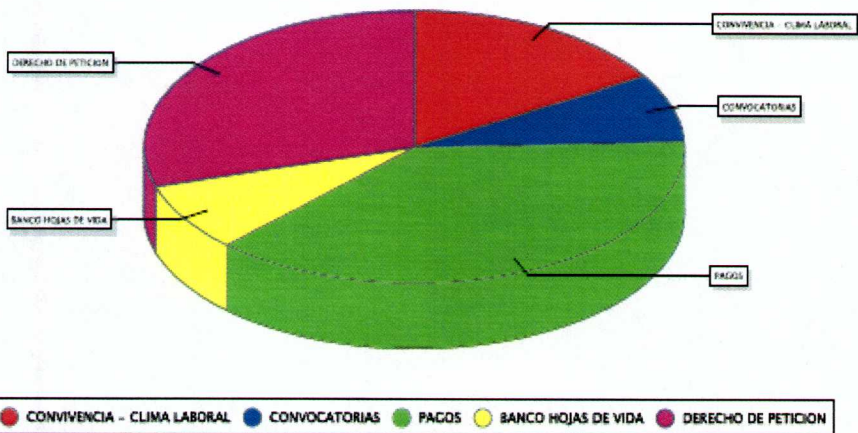


El asunto academico presento el 35.1% del total de requerimientos a la Universidad de Cundinamarca, lo que permite concluir que la mayor reiteracion de PQRSFyD se presento en temas de Derechos de peticion por inscripcion de materias (14.1%), inscripciones (13.6%) y programas academicos (13.6%).



4.3. ASUNTO: LABORAL:

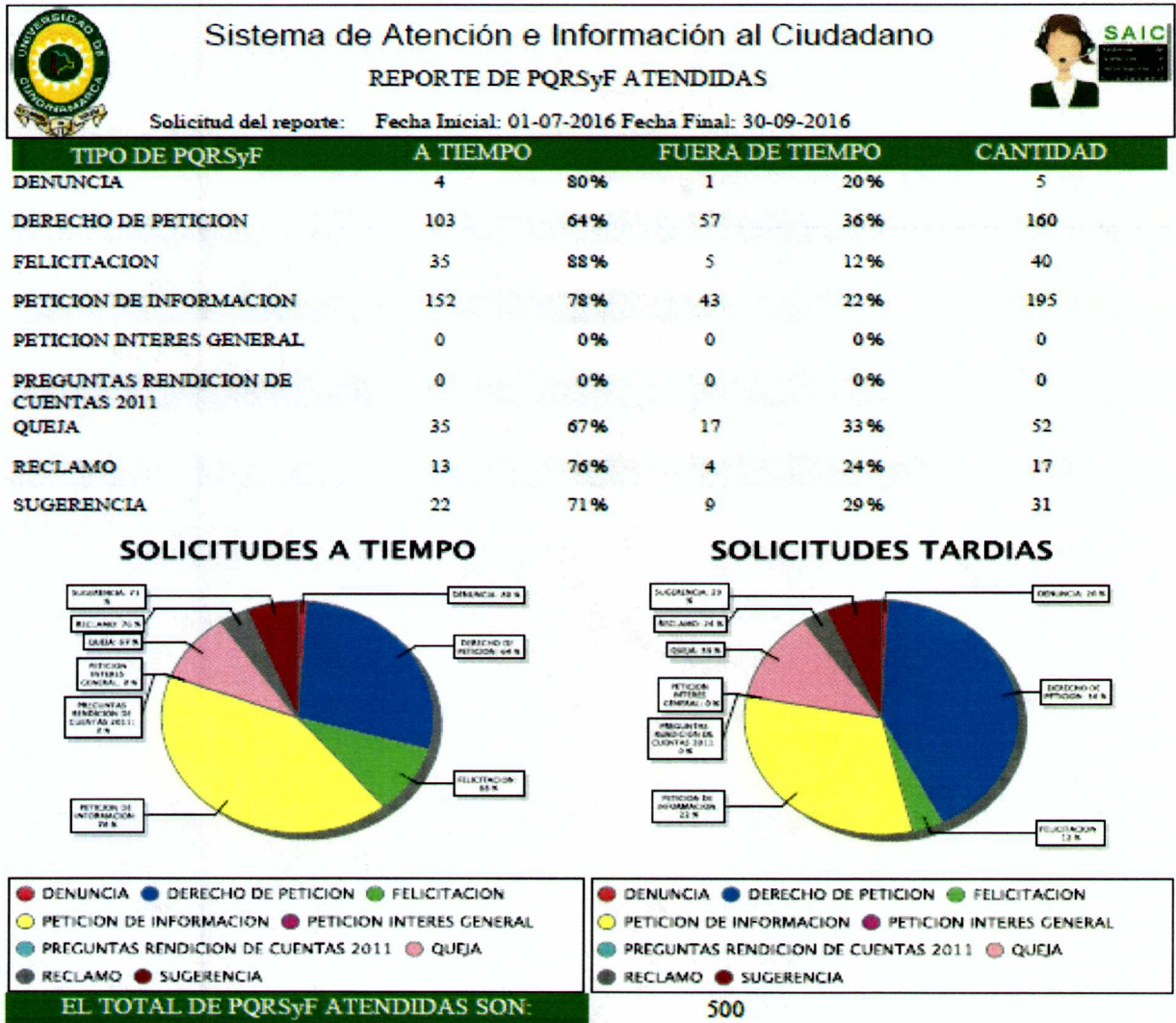
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	6	16,2 %
2	CONVOCATORIAS	3	8,1 %
3	PAGOS	14	37,8 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	3	8,1 %
5	DERECHO DE PETICION	11	29,7 %
TOTAL		37	100,0 %



Para este tercer trimestre de 2016 el 7.1% de requerimientos a la institución corresponde a asuntos laborales, entre los que se destacan pagos correspondiente al 37.8% de prestación de servicios a la institución y aumentos salariales, con 11 derechos 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 del sistema de atención e información al ciudadano, muestra el 72,8% de los funcionarios a quienes se les direccionaron PQRSyD las resolvieron en los términos establecidos y el restante 27.2% de los mismo las resolvieron fuera de tiempo.




6. REPORTE PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS



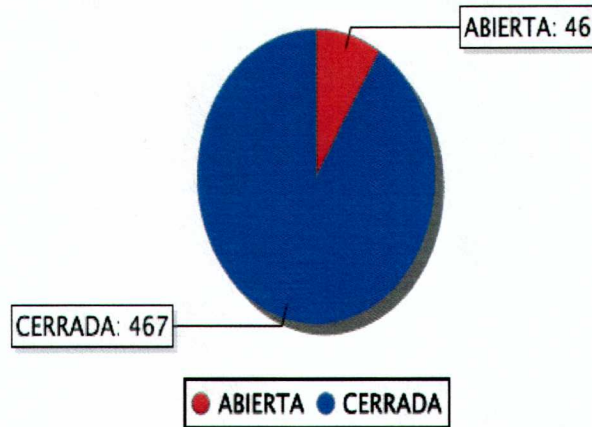
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016



ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	46
CERRADA	467

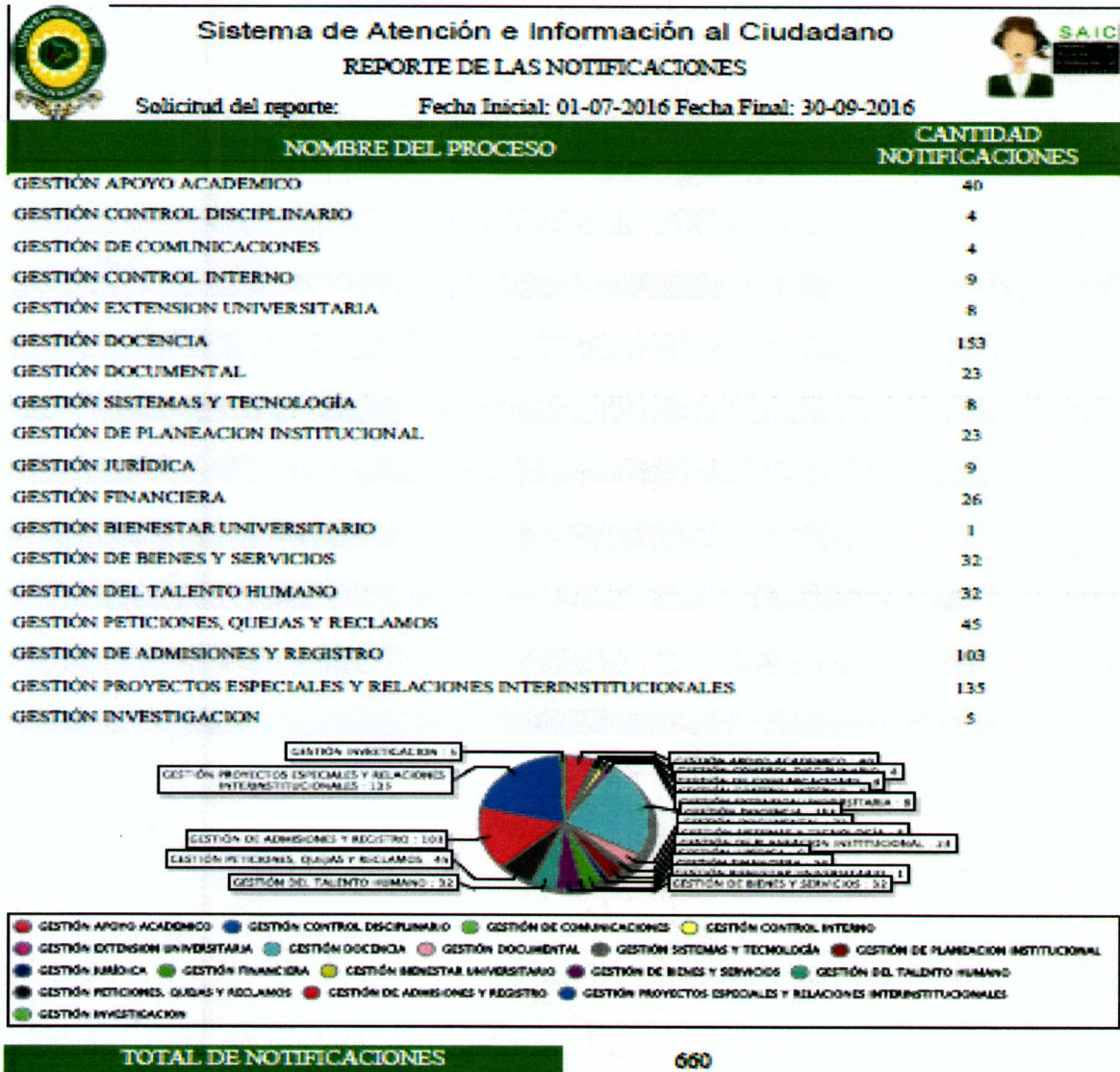


TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS	513
----------------------------------	------------

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 91% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 9% que corresponden a las radicadas al finalizar el III trimestre 2016.





7. REPORTE DE NOTIFICACIONES



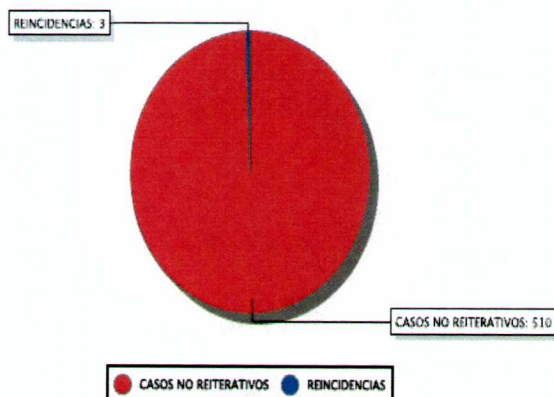
El área con mayor cantidad de notificaciones fue el área de docencia teniendo en cuenta que es la dependencia con mayor cantidad de requerimientos de la institución, las notificaciones como política de operación de EPQ sirven de control en la búsqueda de las respuestas de las PQRSFyD en todas las áreas 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: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016

REINCIDENCIAS	CANTIDAD
CASOS NO REITERATIVOS	510
REINCIDENCIAS	3





EL TOTAL DE PQRSyF:	513
----------------------------	------------

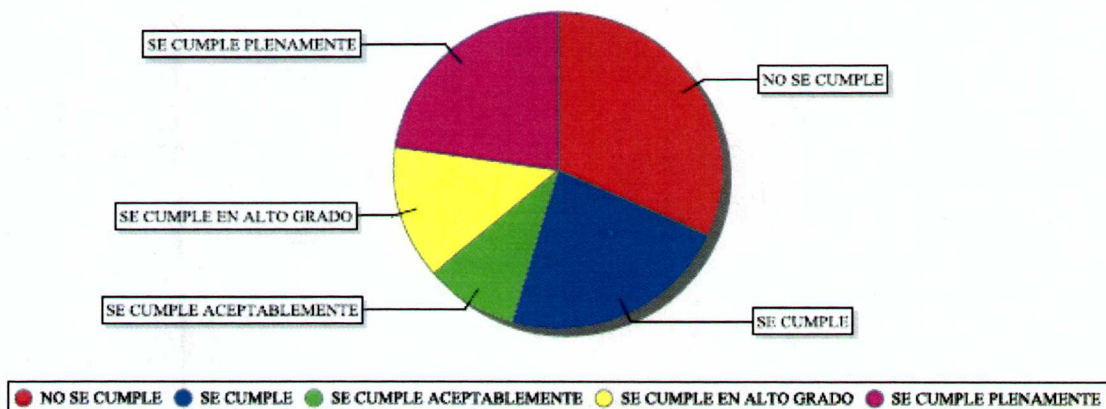
El resultado obtenido de nivel de satisfacción con las respuestas dadas por la institución para este III trimestre de 2016 fue del 99% dado que solo el 1% reincidió en su solicitud.



9. REPORTE DE CALIFICACION

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2016 Fecha Final: 30-09-2016		

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	7	31,8 %
SE CUMPLE	5	22,7 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	2	9,1 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	3	13,6 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	5	22,7 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	22	



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 68.2% de los ciudadanos solicitantes la gestión realizada por ésta área es satisfactoria.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

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 funcionarios via email y de forma personalizada se sigue implementando a fin de mejorar buscando dar respuestas oportunas a los ciudadanos, generadas desde visitas a seccionales y extensiones, de igual forma el seguimiento y las reiteraciones enviadas a cada uno de los funcionarios permiten que logremos ampliar este porcentaje.

De las peticiones de información más reiterativas por los ciudadanos corresponde al tema sobre el proceso de inscripción para pregrado, aunque está definido cada periodo en la página web, el ciudadano manifiesta no tenerlo claro, por lo cual se hace necesario informarle esta novedad a la oficina de admisiones y registro para su conocimiento y mejoramiento.

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 y felicitaciones, los informes trimestrales resultado del análisis de cada uno de



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

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

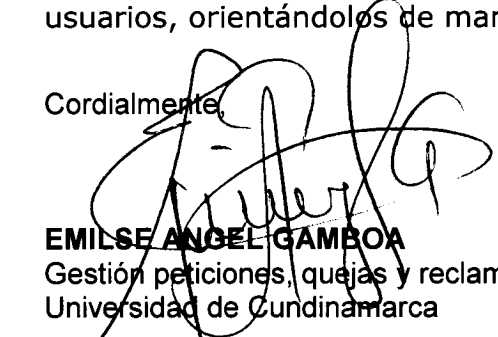
Desde agosto de este año viene funcionando el chat virtual el cual tiene como objetivo interactuar de manera virtual con todos los usuarios de la Comunidad Udecina.

A través del chat virtual los internautas pueden tener acceso a solicitudes de información de carácter general de toda la Universidad, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Se accede ingresando a la página principal y se escoge el enlace de Chat interactivo, posteriormente el usuario se registra y selecciona la sala chat disponible para establecer su inquietud.

Para solicitudes de información general, el usuario debe acceder a la sala de "Información General" en la cual se brindará información de manera inmediata, pero tiene además otras salas disponibles y específicas según el tema a tratar. Estamos seguros que a través de este canal informativo el Sistema de Atención e Información al Ciudadano estará más cerca a las necesidades que tengan los usuarios, orientándolos de manera diligente y oportuna.

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) 134 folios en medio magnético enviado
Via email

Elaboro: Emilse Angel Gamboa
26-4.1