



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

12.2

Fusagasugá, 2017-13-02

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SGC)

Email: calidad@mail.unicundi.edu.co

Ucundinamarca

Ref.: **INFORME DE GESTION 4º TRIMESTRE 2016 DEL SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL CIUDADANO - UCUNDINAMARCA S21**

Respetados Señores:

De acuerdo a la referencia, a continuación se adjunta informe correspondiente al 4º trimestre de 2016 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, a fin de dar cumplimiento con la siguiente normatividad de orden legal interna y externa En 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 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, lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordial saludo,

BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA

Profesional IV

Gestión de peticiones, quejas y reclamos

Ucundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, Rector (en Físico)

Dra. RUTH PATRICIA RICO RICO, Secretaria General (sgeneral@mail.unicundi.edu.co)

Dr. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO, Dir. Control Interno (controlinterno@mail.unicundi.edu.co)

Elaboro: Emilse Angel G.

26-4.1

INFORME DE GESTION DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA 4° TRIMESTRE DE 2016

La gestión realizada por la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos que se refleja a continuación, discrimina estadísticamente el movimiento presentado para dicho periodo dentro **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca**, detallando el comportamiento de las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y Denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, evidenciando además el resultado obtenido en el trabajo realizado por las diferentes áreas que componen nuestra institución, dando cumplimiento a los procedimientos establecidos al interior de la academia de Acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, lo anterior con el fin de dar solución a cada una de las manifestaciones de los ciudadanos en cumplimiento de cada uno de las normas establecidas para ello como son:

- **La Ley 190 de 1995**, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- **Decreto 2232 de 1995** en sus Art., 7, 8, 9 y 10, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos
- **Decreto 1166 de 2016**, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- **Ley 1437 de enero de 2011**, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1755 de junio 30 de 2015**, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo



- **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
- **Procedimiento EPQP01** Atención a peticiones, quejas y reclamos.



La Universidad de Cundinamarca a través del Sistema de atención e información al ciudadano (SAIC), en cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 2011, artículo 52 de la ley 1757 de 2015, y el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 donde se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas, tiene implementado diferentes mecanismos para que los ciudadanos puedan manifestarse y realizar sus solicitudes a nuestra Institución, como son:

- Línea gratuita de atención telefónica 018000976000
- A través del formulario on line en la página web www.unicundi.edu.co - Link Atención al Ciudadano
- Chat interactivo en la página web www.unicundi.edu.co en el horario laboral de 08:00 am. a 12:00m.
- Correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co
- Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones.
- De manera personalizada oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.

Por las anteriores mencionadas opciones los ciudadanos instauran cada uno de los PQRSFyD, los cuales son registrados en el aplicativo del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)**, se designa el funcionario que se responsabilizara de dar la respectiva respuesta y se espera a recibir la respectiva contestación e informársela al ciudadano con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto. Es así como el resultado del trimestre es consolidado y analizado y se presenta a continuación.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

EL PERIODO DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano 			
Reporte PQRSyF INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES			
Solicitud del reporte:		Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016	
PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE	
PETICION DE INFORMACION	209	44,75 %	
QUEJA	52	11,13 %	
RECLAMO	27	5,78 %	
SUGERENCIA	10	2,14 %	
FELICITACION	61	13,06 %	
DENUNCIA	7	1,50 %	
DERECHO DE PETICION	101	21,63 %	
TOTALES		467	100

Como se especifica en el detalle anterior el mayor tipo de solicitud realizada por los ciudadanos a la institución fueron PETICIONES DE INFORMACION con el 44.75% y seguido con porcentaje del 21.63% se encuentran los Derechos de petición.

De acuerdo al resultado anterior a continuación se presenta detalle de PQRSyF recepcionadas por el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano para este 4° trimestre de 2016, con mayor reiteración:

PQRSyD MAS SOLICITADOS
INFORMACIÓN POSIBLE PARA INGRESAR A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.
INFORMACIÓN SOBRE LOS PROGRAMAS DE PREGRADO QUE ESA ENTIDAD OFRECE EN LA MODALIDAD DE FORMACIÓN VIRTUAL Y LOS REQUISITOS EXIGIDOS.
INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE LOS REQUISITOS PARA PODER ACCEDER A LAS BECAS OFRECIDAS POR LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA Y LAS FECHAS DE VALIDEZ..
PERIODO DE VALIDEZ DEL EXAMEN DEL ICFES PARA INSCRIBIRSE A LA UDEC



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

PQRSFyD MAS SOLICITADOS
QUE PROGRAMAS NOCTURNOS SE OFERTAN EN SOACHA
VERIFICACIONES ACADEMICAS
ACOSO LABORAL
CERTIFICADO DE ESTUDIO
HORARIOS DE PROGRAMAS ACADEMICOS EN SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES
COMPLEMENTAR INFORMACION ACERCA DE LAS ADMISIONES A LA UNIVERSIDAD
FALTA DE CUMPLIMIENTO EN ASGNACION DE BUSES INSTITUCIONALES
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE SEMINARIOS, CONGRESOS Y DEMAS EVENTOS QUE REALIZA LA INSTITUCION
FECHAS DE INSCRIPCIONES PARA INGRESAR A LA UNIVERSIDAD
SOLICITUD DE PAGO DE HONORARIOS
YA CANCELE MI INSCRIPCION Y APAREZCO COMO PREINSCRITO
CONFIRMACION DEL PAGO DE INSCRIPCION A PROGRAMAS ACADEMICOS
DENUNCIAR LA VENTA DE DROGAS DENTRO DE LA INSTITUCUIN EN FUSA
BUENOS DIAS, QUISIERA OBTENER INFORMACIÓN SOBRE EL BENEFICIO QUE TENEMOS LOS ESTUDIANTES QUE REPRESENTAMOS A LA UNIVERSIDAD EN EVENTOS DE INVESTIGACIÓN
SOLICITUD CERTIFICACION
HOMOLOGAN ESTUDIOS EN EL SENA?
INFORMACION SOBRE FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA
FELICITACIONES EN SOACHA
CUANTO PUNTAJE DEL ICFES SE NECESITA PARA INGRESAR A LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
COMO ME REINTREGO A UDEC POR SANCION POR BAJO PROMEDIO
FELICITACIONES POR EVENTOS DE UDEC A CONFERENCISTAS
COMO HAGO LLEGAR MI HOJA DE VIDA PARA TRABAJAR EN UDEC
QUE DESCUENTO HAY PARA LAS PERSONAS QUE SON DESPLAZADOS.
SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE SEMINARIOS, TALLERES Y DEMAS REALIZADOS POR OFICINA BOGOTA
CERTIFICACIONES LABORALES
DEMORA EN LA ENTREGA DE CARNTS ESTUDIANTILES
FELICITACION EVENTO QUE SE REALIZO LOS DIAS 3 Y 4 DE NOVIEMBRE EN EL PRIMER CONGRESO INTERNACIONAL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

PQRSFyD MAS SOLICITADOS
CUANTO CUESTA SACAR LA TARJETA PROFESIONAL COMO ADMINISTRADORA DE EMPRESAS.
SOLICITUD DE CONTENIDOS PROGRAMATICOS
NO HAY ACCESO A EVALUACION DOCENTE
SOLICITUD DE COPIAS REGISTROS PRESUPUESTALES DE LOS CONTRATOS U ORDENES DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE PERSONAL
SOLICITUD PAGO DE SERVICIOS PRESTADOS CONTRATACION CONVENIOS
SOLICITO LA HABILITACIÓN PARA HACER LA EVALUACIÓN DOCENTE
NO APARECE LISTADO DE ADMITIDOS
SOLICITUD APERTURA DE PLATAFORMA PARA REALIZAR EVALUACION DOCENTE
SOLICITUD DOCUMENTOS Y AUDIOS CONSEJO SUPERIOR
QUE COSTO TIENE LA CARRERA LICENCIATURA EN MATEMÁTICAS, ENQUE SEDE LA DICTAN, Y SI LA HAY VIRTUAL Y EN QUE JORNADA ES.
INCONFORMIDAD POR NO SELECCIÓN EN ADMITIDOS A UDEC POR PUNTAJE DE ICFES
INCONFORMIDAD POR COMPORTAMIENTO DE DOCENTES
QUIERO SABER EL PROCESO DE ADMISION PARA CURSOS LIBRES DE PIANO, GUITARRA Y TÉCNICA VOCAL.
SOLICITUDES CERTIFICACION LABORAL
ME INSCRIBI A UN PROGRAMA CIENCIAS DEL DEPORTE EL ULTIMO DIA PAGE EN EL BANCO DAVIVIENDA Y NO APAREZCO EN EL REPORTE DE ENTREVISTA POR CUAL MOTIVO.Y LA OTRA PREGUNTA ES YO SOY TEGNOLOGO DEL SENA EN ENTRENAMIENTO DEPORTIVO PUEDO HOMOLOGAR Q PUEDO HACER GRACIAS
INASISTENCIA DOCENTES
DESACUERDO CON HORARIOS DE ATENCION EN CHIA
SOLICITUD CONTINUIDAD CON EXONERACION MATRICULAS
FELICITACIONES OFICINA TALENTO HUMANO
FELICITACIONES OFICINA SISTEMAS, VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

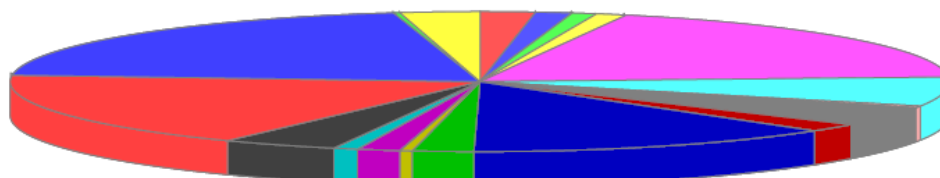


2. REPORTE DE PQRSyF POR PROCESOS

TOTAL GENERAL DE LOS PROCEDIMIENTOS

476

100 %



● GESTIÓN APOYO ACADEMICO	● GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	● GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO
● GESTIÓN CONTROL INTERNO	● GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	● GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS
● GESTIÓN DE COMUNICACIONES	● GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	
● GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	● GESTIÓN DOCENCIA	● GESTIÓN DOCUMENTAL
● GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	● GESTIÓN FINANCIERA	● GESTIÓN INVESTIGACION
● GESTIÓN JURÍDICA	● GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
● GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		
● GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	● SIN PROCESO	

A continuación se presenta el consolidado porcentual de la cantidad de requerimientos por procesos institucionales y las PQRSyF direccionadas a cada uno, discriminando cantidades exactas por tipo así:

PROCESO	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	CANTIDAD PQRSyF RECIBIDAS	V/r %
APOYO ACADEMICO	0	2	1	3	2	1	0	9	1,9
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	1	1	1	3	0	0	6	1,3
CONTROL DISCIPLINARIO	1	1	1	1	0	0	0	4	0,8
CONTROL INTERNO	2	0	0	3	0	0	0	5	1,1
ADMISIONES Y REGISTRO	0	10	71	5	0	4	0	90	18,9
BIENES Y SERVICIOS	2	8	2	10	2	8	0	32	6,7
GESTION DE COMUNICACIONES	0	0	1	0	1	0	0	2	0,4



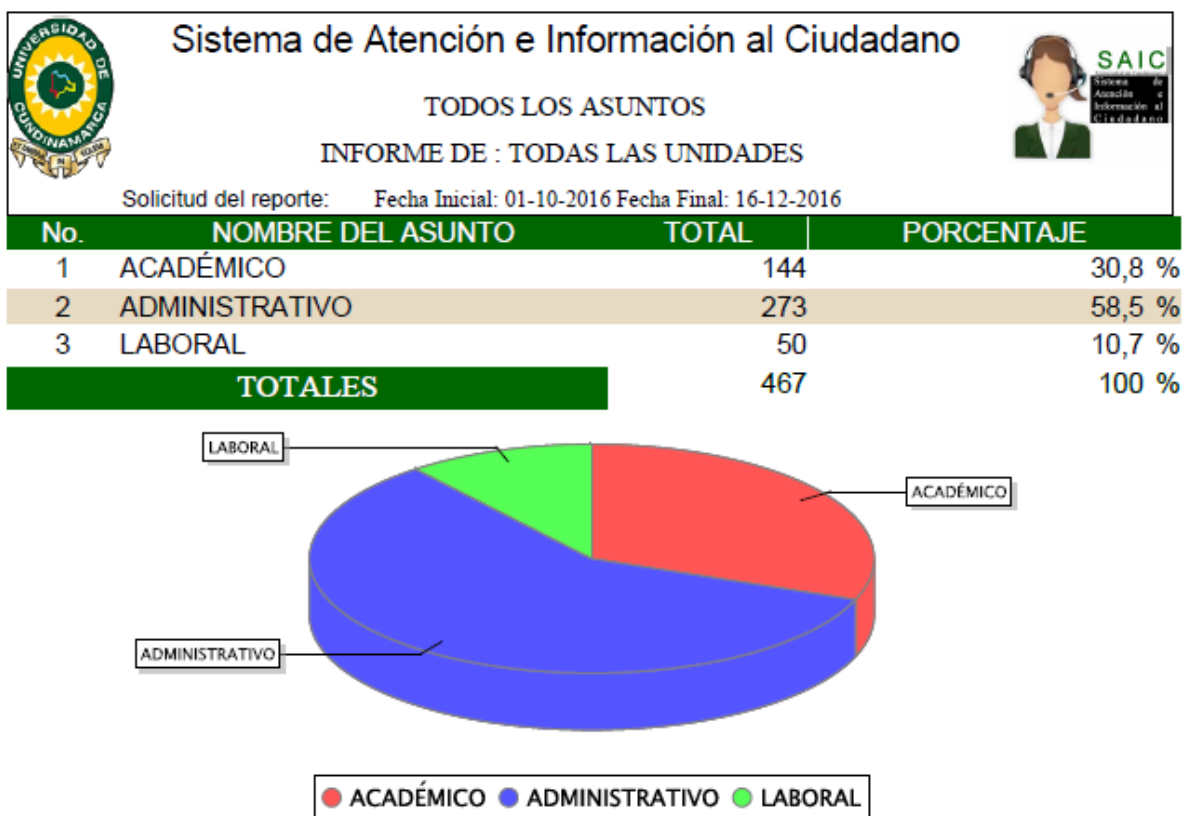
PROCESO	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	CANTIDAD PQRSyF RECIBIDAS	V/r %
PLANEACION	0	5	10	3	0	2	1	21	4,4
TALENTO HUMANO	0	4	3	1	0	1	0	9	1,9
DOCENCIA	1	25	18	14	1	2	0	61	12,8
DOCUMENTAL	0	8	1	1	0	0	0	10	2,1
EXTENSION UNIVERSITARIA	0	1	0	0	0	1	0	2	0,4
GESTION FINANCIERA	5	1	0	0	1	0	0	7	1,5
GESTION INVESTIGACIONES	0	0	1	2	0	1	0	4	0,8
GESTION JURIDICA	0	8	9	2	0	0	0	19	4,0
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	0	2	17	1	1	2	60	83	17,4
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	24	70	1	0	3	0	98	20,6
SISTEMAS Y TECNOLOGIA	0	0	0	1	0	0	0	1	0,2
PQR RECHAZADAS	1	2	2	4	0	4	0	13	2,7
TOTALES		100	206	49	11	25	61	476	100

Se presenta mayores peticiones con el 21% en la oficina de Proyectos especiales y relaciones interinstitucionales por solicitudes de pagos, seguido la dependencia de Gestión Admisiones y Registro con el 19% de las solicitudes instauradas a la institución de las cuales el 80% de las mismas corresponden a peticiones de información.

El área de docencia presenta disminución de peticiones con el 13% de las instauradas a la institución.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS PERIODO OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2016

INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS



Se evidencia en el resultado que el mayor porcentaje sigue manteniéndose el asunto ADMINISTRATIVO con 273 requerimientos dado en el 59% de PQRSFyD generadas por los ciudadanos en este trimestre analizado. A continuación se detalla de forma específica el comportamiento de PQRSFyD por asuntos:

ASUNTO: ACADEMICO:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	PROGRAMAS ACADEMICOS	10	7,0 %
2	PROYECTOS	5	3,5 %
3	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	4	2,8 %
4	REINTEGRO	7	4,9 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	6	4,2 %
6	INSCRIPCIONES	29	20,3 %
7	HOMOLOGACIONES	5	3,5 %
8	INSCRIPCION DE MATERIAS	2	1,4 %
9	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	1	0,7 %
10	CALIFICACIONES	0	0,0 %
11	GRADOS	1	0,7 %
12	CALIFICACIONES	11	7,7 %
13	HORARIOS	2	1,4 %
14	DERECHO DE PETICION	10	7,0 %
15	COMPORTAMIENTO DOCENTES	6	4,2 %
16	APLAZAMIENTO	2	1,4 %
17	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	43	30,1 %
TOTAL		143	100,7 %

De impacto fuerte y alta relevancia el 30% de solicitudes de información general de la Institución, toda vez que la misma se encuentra publicada en la página web www.unicundi.edu.co pero los ciudadanos se quejan de su difícil consecución, al igual sucede con el 20% de requerimientos sobre tema de inscripciones dado que los estudiantes no leen los instructivos de forma completa o no lo entienden y por último el 7% de solicitudes sobre programas académicos que de igual forma esta publicada en la página web de la Ucundinamarca.

ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

El asunto Administrativo tuvo como resultado para este trimestre mayor incidencia en las solicitudes de información general de la universidad con el 38% y adicional el 26% de comportamientos de funcionarios y docentes, como se refleja en el siguiente consolidado:



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	DERECHO DE PETICION	35	12,8 %
2	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	1	0,4 %
3	ELECCIONES	1	0,4 %
4	COMPORTAMIENTO	71	26,0 %
5	DEVOLUCIONES	2	0,7 %
6	CREDITO ICETEX	0	0,0 %
7	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	1	0,4 %
8	RECIBOS DE PAGO	7	2,6 %
9	CERTIFICACIONES	17	6,2 %
10	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	5	1,8 %
11	RECIBOS DE PAGO	1	0,4 %
12	PRESTACION DE SERVICIO	26	9,5 %
13	CORREOS INSTITUCIONALES	1	0,4 %
14	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	2	0,7 %
15	DONACIONES	0	0,0 %
16	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	103	37,7 %
17	VENTAS UNIVERSIDAD	0	0,0 %
TOTAL		273	100,0 %

ASUNTO: LABORAL:

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	4	8,0 %
2	CONVOCATORIAS	0	0,0 %
3	PAGOS	39	78,0 %
4	BANCO HOJAS DE VIDA	0	0,0 %
5	DERECHO DE PETICION	7	14,0 %
TOTAL		50	100,0 %

El mayor tipo de requerimiento correspondió a pagos, dado que se incrementaron las solicitudes con respecto a convenios de Bogotá cuyo mismo asunto se reflejó tipificado como Derecho de petición.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

PETICIÓN DE INFORMACIÓN:

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

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	42	20,1 %
PERSONAL	0	0,0 %
CORREO ELECTRONICO	53	25,4 %
FORMULARIO ON LINE	114	54,5 %
LINEA 01 8000	0	0,0 %
TOTALES		209 100

En las peticiones de información la preferencia de los ciudadanos con el 55% son realizadas por el formulario on line que se encuentra en www.unicundi.edu.co seguido el correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co con 114 requerimientos realizados a la institución, seguido de 53 solicitudes por el correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co que gestionamos desde esta dependencia de forma manual. Las peticiones de información de forma personal y por la línea 018000976000 son resueltas en tiempo real en el momento en que se comunican con nosotros.

QUEJA:


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

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	13	25,0 %
PERSONAL	1	1,9 %
CORREO ELECTRONICO	3	5,8 %
FORMULARIO ON LINE	35	67,3 %

El tipo de asunto **queja** con mayor reiteración es por motivos de inscripciones, certificaciones laborales y falta de cumplimiento en algunas clases realizadas en su mayoría y de preferencia por los ciudadanos vía formulario on line dado el resultado de 67% de las realizadas a la institución y el 25% lo hacen de forma escrita.


SUGERENCIA:



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016




SAIC
Sistema de
Atención e
Información al
Ciudadano

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : SUGERENCIA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
ESCRITA	10	100,0 %	

Las sugerencias realizadas a la institución se recibieron a través de los buzones de sugerencias y felicitaciones dispuestos en todo el campus académico en sede, seccionales y extensiones, entre las cuales se destacan mejoramiento de restaurante en Girardot (Plan alimentación beneficios a estudiantes), de internet, solicitud de créditos, sistema de seguridad en Soacha, entre otros, los cuales se direccionan a cada área para su análisis y solución posible.


RECLAMO:



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016



SAIC
Sistema de
Atención e
Información al
Ciudadano

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : RECLAMO			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
CORREO ELECTRONICO	1	3,7 %	
FORMULARIO ON LINE	26	96,3 %	
TOTALES	27	100	

Los reclamos realizados a la institución en el 96% los realizaron por formulario on line, en temas reiterados de devoluciones de matrículas, pagos de convenios, inscripciones de materias y aplazamientos de semestre

DERECHO DE PETICION:

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	56	55,4 %
CORREO ELECTRONICO	21	20,8 %
FORMULARIO ON LINE	24	23,8 %
TOTALES	101	100


Se mantiene la misma constante de prelación en la instauración de Derechos de Petición por medio escrito, en su gran mayoría por solicitud de pagos de convenios, solicitudes de certificaciones, inscripciones de materias fuera de los términos de tiempo establecidos, entre otros.

DENUNCIAS


TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : DENUNCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	2	28,6 %
FORMULARIO ON LINE	5	71,4 %
TOTALES	7	100

Las denuncias realizadas a la institución se realizaron por temas relacionados con acoso laboral, comportamiento docente de Cercun, corrupción programa de psicología, expendio de drogas y demás, las cuales el 71% se allegaron por formulario on line.

FELICITACIONES



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





SAIC
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF : FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	51	83,6 %
PERSONAL	1	1,6 %
CORREO ELECTRONICO	1	1,6 %
FORMULARIO ON LINE	8	13,1 %
TOTALES	61	100



Las felicitaciones a la instituciones de recepcionaron en su mayoría por buzones de sugerencias y felicitaciones, por temas como primer Congreso Internacional de Gestión Organizacional realizado en Chía, Bienestar Universitario por excelente atención y a la Rectoría por evento para profesores, entre otras, de las cuales el 84% se recepcionaron de forma escrita a través de las oficinas de correspondencia en sede, seccionales y extensiones.

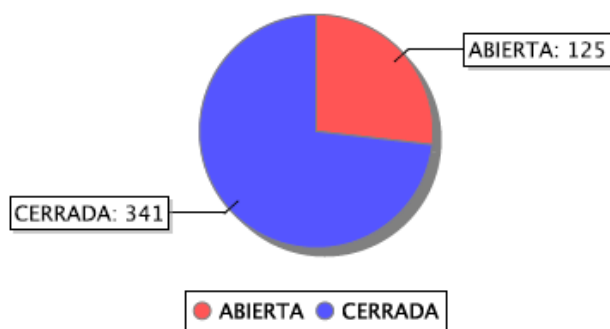
5. REPORTE DE PQRSyF DIRECCIONADAS

 <div style="text-align: center;"> Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS </div> <div style="text-align: right;">  </div>					
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016					
TIPO DE PQRSyD	A TIEMPO	%	FUERA DE TIEMPO TERMINOS INTERNOS	%	CANTIDAD
DENUNCIA	4	67	2	33	6
DERECHO DE PETICION	33	33	66	67	99
FELICITACION	54	89	7	11	61
PETICION DE INFORMACION	87	42	119	58	206
QUEJA	28	58	20	42	48
RECLAMO	14	61	9	39	23
SUGERENCIA	7	10	3	30	10
TOTALES	227		226		453

El Sistema de atención e información al Ciudadano recibió y direccionó eficazmente el 100% de las PQRSyF instauradas a la institución, de las cuales obtuvo respuestas a tiempo en un 50% teniendo en cuenta los términos internos de los procedimientos de la oficina de Peticiones, quejas y reclamos y 100% resueltos dentro de los términos legales externos que así lo exigen.

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: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016	
ESTADO DE LA PQRSyF	CANTIDAD
ABIERTA	125
CERRADA	341



TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS	466
---------------------------	-----

Del 100% de PQRSyF direccionadas a las dependencias el 73% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 27% quedaron abiertas ya que fueron radicadas al finalizar el periodo analizado o se ampliaron términos de respuesta de acuerdo a las normas legales vigentes, adicional teniendo en cuenta la **Resolución No. 219 del 21 de Diciembre de 2016** por la cual se interrumpen términos de las actuaciones, administrativas, contractuales y disciplinarias en la Universidad de Cundinamarca




7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

Sistema de Atención e Información al Ciudadano	
REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES	
Solicitud del reporte:	Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016
NOMBRE DEL PROCESO	CANTIDAD NOTIFICACIONES
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	12
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	11
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	5
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	3
GESTIÓN CONTROL INTERNO	7
GESTIÓN DOCENCIA	96
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL	49
GESTIÓN DOCUMENTAL	20
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	1
GESTIÓN JURÍDICA	43
GESTIÓN FINANCIERA	6
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	80
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	44
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	19
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	8
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	93
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	245
GESTIÓN INVESTIGACION	6

Dentro del seguimiento que realiza el Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), una vez transcurrido el primer termino de respuesta de las PQRSFyD enviadas a los funcionarios competentes de resolverlas, se realiza envió de email vía correo electrónico informando que su término inicial por procedimiento interno venció y se solicita a la mayor brevedad la respuesta, teniendo en cuenta lo anterior para este periodo se realizaron 748 notificaciones en total a todas las áreas de la institución, de las cuales el 33% de ellas se realizaron a Proyectos especiales y relaciones interinstitucionales dado la ampliación de términos de acuerdo a las necesidades de dicha dependencia.


8. REPORTE DE CALIFICACION



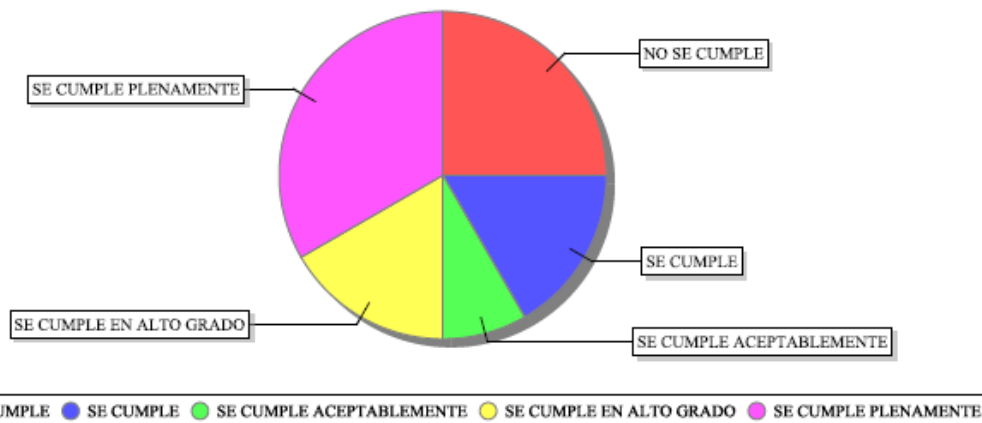
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-10-2016 Fecha Final: 16-12-2016



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
NO SE CUMPLE	3	25,0 %
SE CUMPLE	2	16,7 %
SE CUMPLE ACEPTABLEMENTE	1	8,3 %
SE CUMPLE EN ALTO GRADO	2	16,7 %
SE CUMPLE PLENAMENTE	4	33,3 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	12	



Dentro de las perspectivas de manejo de la oficina de Peticiones, quejas y reclamos se tiene conocer la percepción del ciudadano en cuanto a la gestión que realiza esta dependencia en el tramite a cada uno de sus requerimientos, por lo anterior dispone de un link adjunto a la respuesta emitida por el área competente a cada ciudadano, donde evalúa la gestión de canal que cumple esta área y el resultado es del 75% de aceptación y conformidad con nuestros servicios.

9. CONCLUSIONES

Se proyecta enviar oficio a la oficina de Comunicaciones con solicitud de mejoramiento de búsqueda de información para los ciudadanos en la página www.unicundi.edu.co con el fin de mejorar el acceso a la información general de la institución. Adicional que la oferta académica se encuentre de forma más llamativa para los interesados en nuestra Ucundinamarca S21.

A la oficina de Admisiones y registro darle a conocer las quejas sobre el proceso de inscripción, para que éste sea más llamativo y los estudiantes conozcan todo el proceso de forma clara de inicio a fin Y se minimicen las PQR por este concepto, además para que los inscritos no pierdan su oportunidad de acceso por desconocimiento del procedimiento.

Remitir informe de felicitaciones a la Dirección de Talento humano para que desde allí se genere algún tipo de reconocimiento a los funcionarios que han sido felicitados por sus excelentes servicios a la ciudadanía universitaria.

Cordialmente,

EMILSE ANGEL GAMBOA
Sistema de atención e información al ciudadano
Universidad de Cundinamarca

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSyF) 120 folios en medio magnético enviado
Vía email

Transcriptor: Emilse Angel Gamboa

12.116.1