

12.2

Fusagasugá, 2017-05-08

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SGC)

Email: calidad@mail.unicundi.edu.co

Ucundinamarca

Ref.: **INFORME DE GESTION 1ER. TRIMESTRE 2017 DEL SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL CIUDADANO - UCUNDINAMARCA S21**

Respetados Señores:

Comedidamente y 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, de acuerdo a la referencia, a continuación se adjunta informe correspondiente al 1° trimestre de 2017 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFyD) instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordial saludo,

BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA

Gestión de peticiones, quejas y reclamos

Ucundinamarca

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

Dra. LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO, Secretaría General (sgeneral@mail.unicundi.edu.co)

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

Adjunto: Reporte general de PQRSyF primer trimestre 2017 (en magnético a los correos institucionales:

rectoria@ucundinamarca.edu.co ; sgeneral@ucundinamarca.edu.co ; controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Elaboro: Emilse Angel G.

26-4.1

INFORME DE GESTION

DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA

1ER. TRIMESTRE DE 2017

A continuación discrimina estadísticamente el movimiento presentado para dicho periodo dentro **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) de la Universidad de Cundinamarca**, gestión realizada por la Oficina de Peticiones, quejas y reclamos, 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, lo anterior dando cumplimiento a los procedimientos establecidos al interior de la academia de Acuerdo al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y 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
- **Ley 1437 de enero de 2011**, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **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 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.

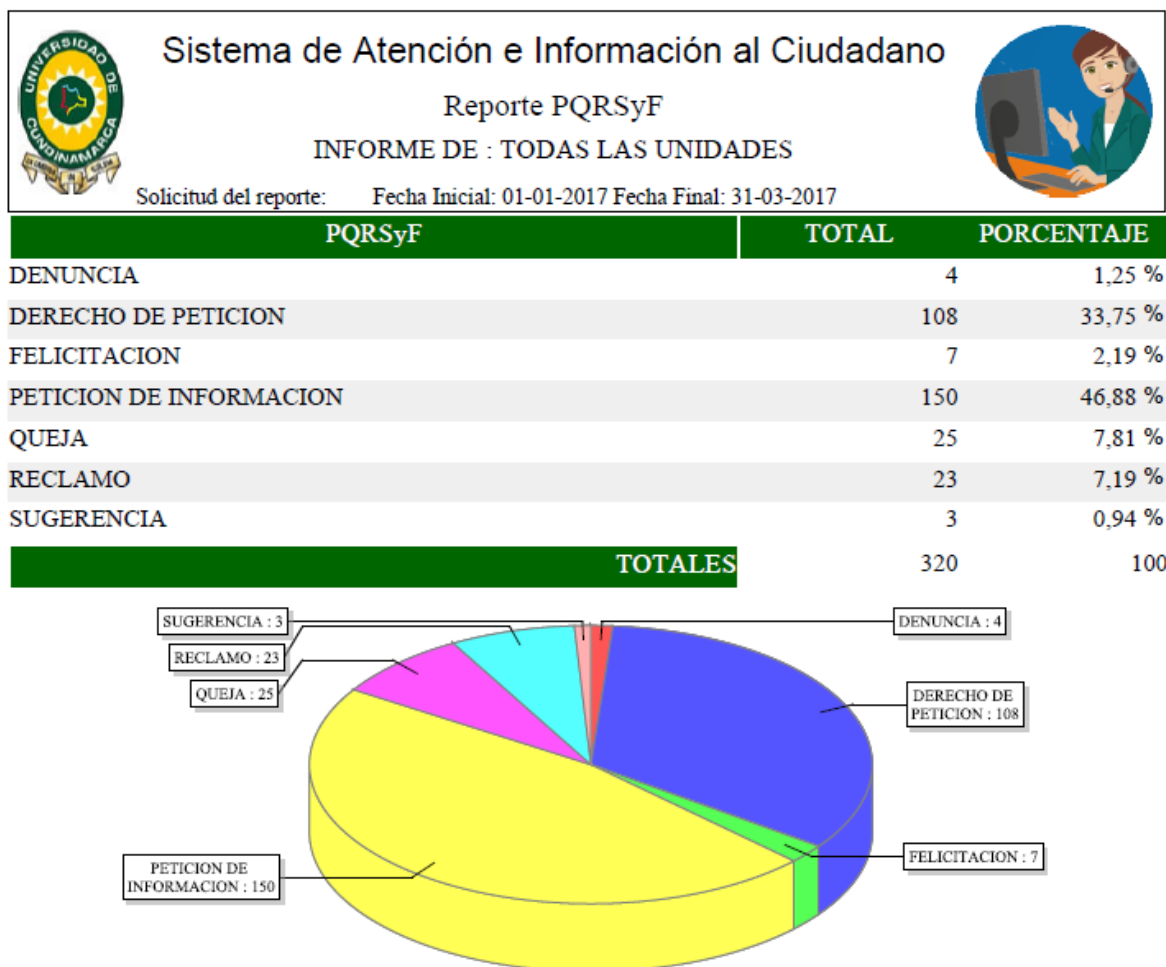
De acuerdo a las normas establecidas y en cumplimiento al artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, donde se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas, la Universidad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

- De manera personalizada y verbal oficina en Sede, Seccionales y Extensiones.
- Oficinas de correspondencia en Sede, Seccionales y Extensiones, para manifestaciones escritas.
- Línea gratuita de atención telefónica 018000976000.
- A través de la página web www.unicundi.edu.co - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea).
- 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

Dado lo anterior todas las manifestaciones realizadas por los ciudadanos son registrados en el aplicativo del **Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)**, se direcciona al funcionario competente de resolverla y se receptiona la respectiva contestación para remitírsela al ciudadano solicitante con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto. Producto de toda esta gestión se analiza el resultado del trimestre es consolidado y se presenta informe a continuación.

1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

EL PERIODO DE ENERO A MARZO DE 2017



De acuerdo al resultado presentado en la gráfica anterior, el mayor tipo de solicitudes realizadas por los ciudadanos a la institución fueron PETICIONES DE INFORMACION con el 46.88% y seguido con porcentaje del 33.75% 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:

DESCRIPCION
SOLICITUD INFORMACION FORMULARIO DE REINTEGRO ACADÉMICO PARA ASÍ PODER INGRESAR NUEVAMENTE A CULMINAR MIS ESTUDIOS.
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES
DESEO SABER SI POR EL HECHO DE SER EXCLUIDA. TENGO LA OPCION DE SEGUIR ESTUDIANDO EN LA UNIVERSIDAD O QUE DEBO HACER.
QUISIERA SABER COMO Y HASTA CUÁNDO TENGO PLAZO DE ENTREGAR MIS PAPELES DE MATRÍCULA
¿COMO REALIZAR UN TRASLADO DE UNA SEDE A OTRA?
¿QUISIERA SABER CUAL ES EL PROCESO PARA APLAZAR EL SEMESTRE, Y SI ME PUEDEN DAR LOS LINKS RELACIONADOS. GRACIAS.
SOLICITUD DE TODOS LOS PROGRAMAS ACADEMICOS QUE ESTAN EN TODAS LAS SEDES
¿QUE REQUISITOS SE DEBEN APLAZAR PARA APLAZAR EL SEMESTRE?
SOLICITUD ACERCA DE LA CARRERA DE PSICOLOGIA.
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
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS.
QUISIERA TENER LA INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE LAS OPCIONES DE GRADO QUE TIENE LA UNIVERSIDAD
SOLICITO INFORMACIÓN EN RELACIÓN A LAS FECHAS DE LOS GRADOS EXTRAORDINARIOS 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.
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?



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
– FUSAGASUGÁ–

DESCRIPCION
SOLICITUD DE INFORMACION DE CUERPO COLEGIADOS
DERECHOS DE PETICION, PAGOS CONVENIOS PROYECTOS ESPECIALES
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,
PAGOS LABORALES
CERTIFICACIONES LABORALES
COMPORTAMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES.
¿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
SOLICITUD DE COMO ACCEDER AULAS VIRTUALES.
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,



2. REPORTE DE PQRSFyD POR PROCESOS

PROCESO	DENUNCIA	DERECHO DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJA	SUGERENCIA	RECLAMO	FELICITACIONES	CANTIDAD PQRSFyD RECIBIDAS	V/r %
APOYO ACADEMICO	0	2	0	1	0	0	0	3	0,8
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0	2	0	0	0	0	2	0,6
CONTROL DISCIPLINARIO	0	1	4	0	0	0	0	5	1,4
GESTION FINANCIERA	0	17	4	4	0	8	0	33	9,2
ADMISIONES Y REGISTRO	1	6	62	6	0	8	0	83	23,2
BIENES Y SERVICIOS	1	9	0	1	0	0	0	11	3,1
GESTION DE COMUNICACIONES	0	1	0	0	1	1	0	3	0,8
PLANEACION	0	3	2	2	0	1	2	10	2,8
TALENTO HUMANO	0	4	3	2	0	1	0	10	2,8
DOCENCIA	1	28	18	6	0	3	1	57	15,9
DOCUMENTAL	0	9	0	0	0	0	0	9	2,5
EXTENSION UNIVERSITARIA	0	0	1	0	0	0	0	1	0,3
GESTION FINANCIERA	0	17	4	4	0	8	0	33	9,2
GESTION JURIDICA	0	4	0	0	0	0	0	4	1,1
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.	1	1	6	1	2	0	3	14	3,9
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	21	49	0	0	1	0	71	19,8
SISTEMAS Y TECNOLOGIA	0	1	3	2	0	0	0	6	1,7
PQR RECHAZADAS	0	2	0	1	0	0	0	3	0,8
TOTALES	4	126	158	30	3	31	6	358	100

En la gráfica anterior se describe el movimiento del trimestre de forma específica por tipo de PQRSFyD y por a cada área asignada, con resultado porcentual de la cantidad de requerimientos, donde se evidencia que la oficina de Admisiones y



registros mantiene la constante de mayor cantidad de requerimientos con 83 requerimientos, de los cuales 62 de ellos correspondieron a peticiones de información general de admisiones, inscripciones, cancelación de materias, sabanas de notas, entre otras.

Seguido con 71 requerimientos esta la oficina de Proyectos especiales y relaciones interinstitucionales, correspondientes en su gran mayoría a solicitud de copias de documentos de contratación y Derechos de petición por pagos.

El área de docencia presento 57 requerimientos entre los que se destacan asuntos específicos con trabajos de grado, cancelación de materias, traslados de programas académicos, cancelación de semestre, entre otros.

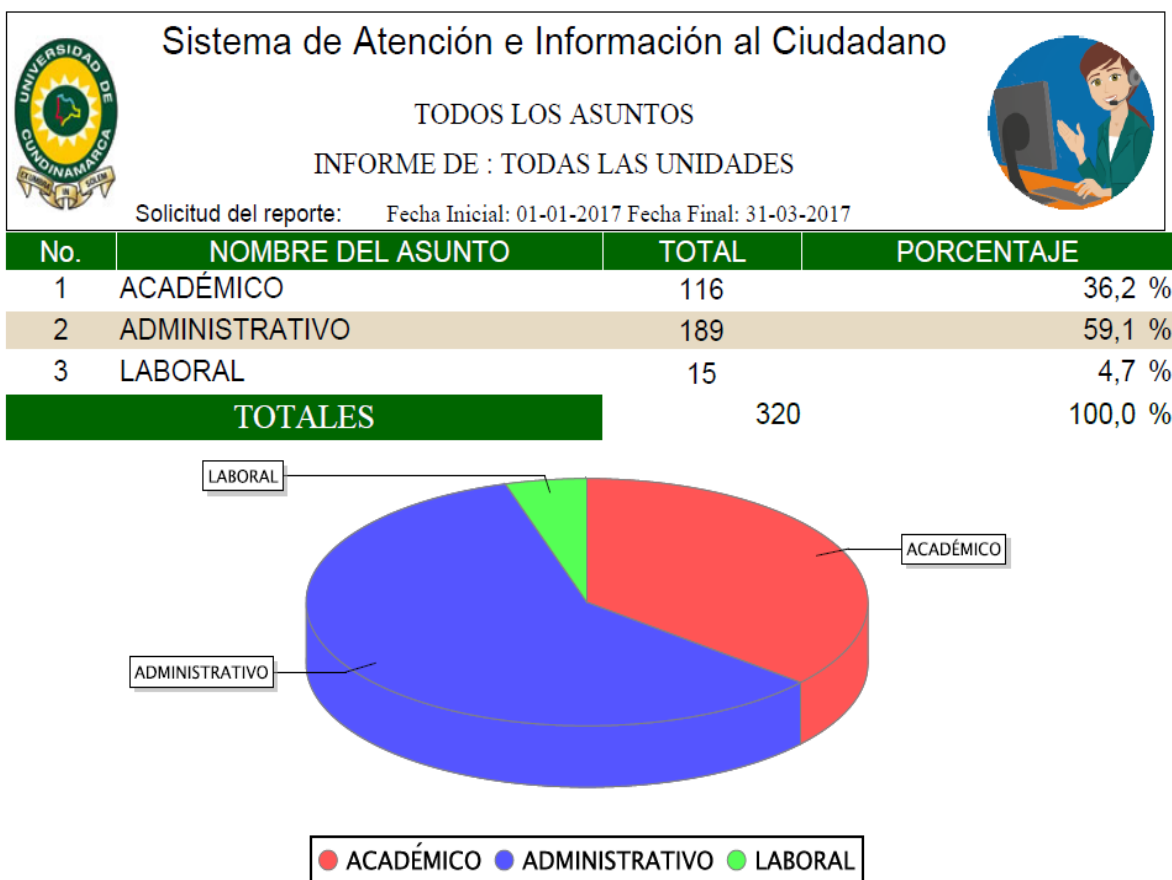


UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
– FUSAGASUGÁ–

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO RECEPCIONADAS

PERIODO ENERO A MARZO DE 2017

INFORME DE TODAS LAS UNIDADES EN TODOS LOS ASUNTOS



Se conserva el asunto ADMINISTRATIVO con mayor cantidad de requerimientos dado en el 59%, lo debido al incremento de Derechos de petición por pagos y asuntos de Proyectos especiales y relaciones interinstitucionales, a continuación se detalla de forma específica el comportamiento de PQRSFyD por asuntos:

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

ASUNTO: ADMINISTRATIVO:

El presente asunto Administrativo tuvo mayor incidencia en información general de la universidad, con aspectos de solicitud de pagos, copias de contratos, derechos de petición por certificaciones, entre otros, como se refleja en el siguiente consolidado:

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES ASUNTO : ADMINISTRATIVO Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017 			
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CERTIFICACIONES	8	4,2 %
2	COMPORTAMIENTO	13	6,9 %
3	CORREOS INSTITUCIONALES	1	0,5 %
4	DERECHO DE PETICION	39	20,6 %
5	DEVOLUCIONES	2	1,1 %
6	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	2	1,1 %
7	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	85	45,0 %
8	PRESTACION DE SERVICIO	8	4,2 %
9	RECIBOS DE PAGO	14	7,4 %
10	RECIBOS DE PAGO	6	3,2 %
11	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	11	5,8 %
TOTAL		189	100,0 %

ASUNTO: ACADEMICO:

Las solicitudes de información general de la Institución son las más reiteradas, seguido de solicitudes de información por inscripciones y oferta académica y dentro de los Derechos de petición se destacan solicitudes de sabanas de notas, duplicados de diplomas, cancelaciones de materias y aplazamiento de semestre.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

Sistema de Atención e Información al Ciudadano			
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES			
ASUNTO : ACADÉMICO			
Solicitud del reporte:		Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017	
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	APLAZAMIENTO	1	0,9 %
2	CALIFICACIONES	3	2,6 %
3	CALIFICACIONES	5	4,3 %
4	COMPORTAMIENTO DOCENTES	5	4,3 %
5	COMPORTAMIENTO ESTUDIANTES	1	0,9 %
6	CONVENIOS EDUCATIVOS	3	2,6 %
7	DERECHO DE PETICION	14	12,1 %
8	GRADOS	3	2,6 %
9	HOMOLOGACIONES	8	6,9 %
10	HORARIOS	6	5,2 %
11	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	29	25,0 %
12	INSCRIPCION DE MATERIAS	8	6,9 %
13	INSCRIPCIONES	16	13,8 %
14	PROGRAMAS ACADEMICOS	9	7,8 %
15	PROYECTOS	2	1,7 %
16	REINTEGRO	3	2,6 %
TOTAL		116	100,0 %

ASUNTO: LABORAL:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano			
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES			
ASUNTO : LABORAL			
Solicitud del reporte:		Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017	
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	BANCO HOJAS DE VIDA	3	20,0 %
2	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	1	6,7 %
3	DERECHO DE PETICION	6	40,0 %
4	PAGOS	5	33,3 %
TOTAL		15	100,0 %

El asunto laboral corresponde al 5% del total de los requerimientos del trimestre de estos el 40% corresponden a Derechos de petición por solicitudes de certificaciones laborales, el 33% a solicitud de pagos de OPS de convenios Bogotá y el 20% a consultas sobre envíos de hojas de vida para Talento humano.

4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

PETICIÓN DE INFORMACIÓN:



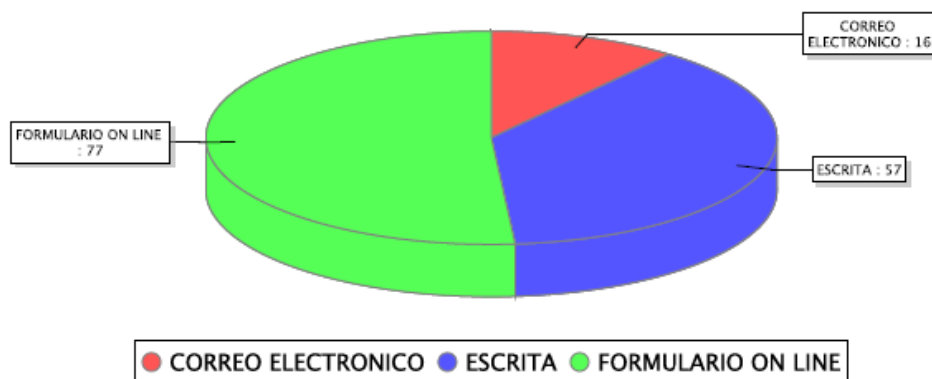
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	16	10,7 %
ESCRITA	57	38,0 %
FORMULARIO ON LINE	77	51,3 %
TOTALES	150	100 %



Se mantiene la preferencia de los ciudadanos con el 51.3% a través del el formulario on line que se encuentra en www.unicundi.edu.co , seguido del 38% de peticiones escritas radicadas en las oficinas de correspondencia en sede, seccionales y extensiones y con el 16% el correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co . En su gran mayoría los requerimientos correspondieron a información general de la universidad, proceso de inscripción, homologación, información de convenios de la Ucundinamarca con el SENA y demás.

QUEJA:



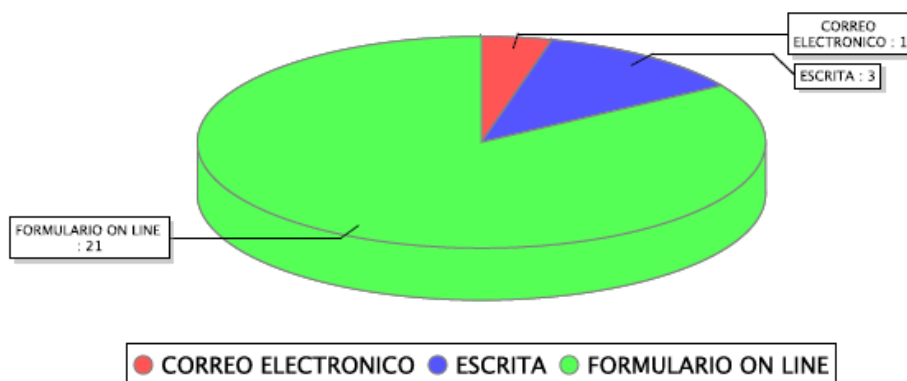
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: QUEJA			
TIPO DE RADICACIÓN		TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO		1	4,0 %
ESCRITA		3	12,0 %
FORMULARIO ON LINE		21	84,0 %
TOTALES		25	100 %



El asunto tipificado como **queja** por los ciudadanos con mayor reiteración correspondió en este periodo a certificaciones laborales, comportamiento administrativo de docentes, solicitud de pagos de monitorias académicas, el internet en la biblioteca y pagos de la oficina de Proyectos especiales y relaciones interinstitucionales. Por lo anterior se evidencia que el mecanismo de preferencia utilizado por los ciudadanos fue el formulario on line con el 84% de los requerimientos realizados a la Institución.

SUGERENCIA:



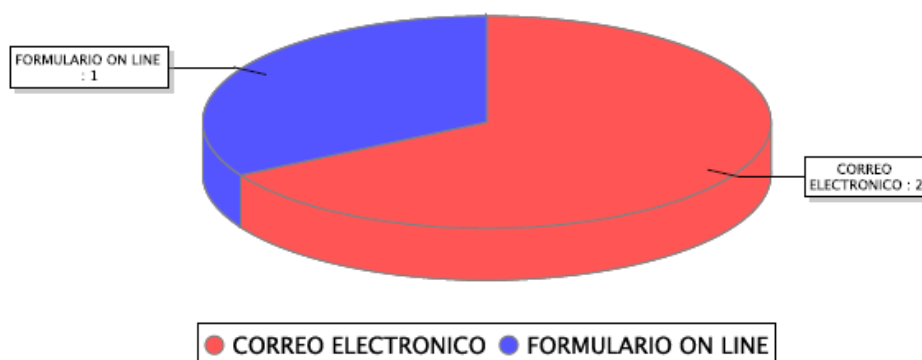
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	2	66,7 %
FORMULARIO ON LINE	1	33,3 %
TOTALES	3	100 %



Para el presente trimestre analizado la Institución recibió 3 sugerencias, sobre temas de datos de nombres y fotos de funcionarios directivos en página Institucional, políticas del medio ambiente sobre uso del papel y que los programas de Ciencias Económicas y contable se ofrezcan en la Seccional de Soacha, con preferencia del correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co como mecanismo para poder manifestarse.

RECLAMO:



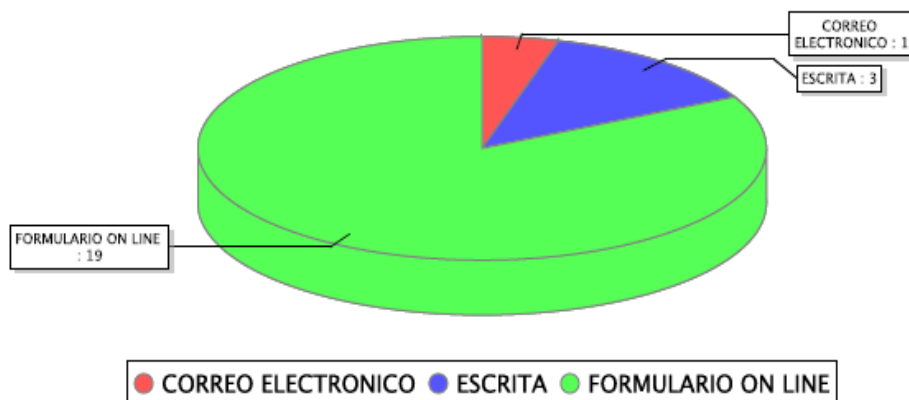
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: RECLAMO			
TIPO DE RADICACIÓN		TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO		1	4,3 %
ESCRITA		3	13,0 %
FORMULARIO ON LINE		19	82,6 %
TOTALES		23	100 %



El 7.1% de los requerimientos realizados a la Institución correspondieron a Reclamos, por asuntos específicos de: devoluciones de pagos de semestre, calificaciones que no se registraron, recibos de pago que no se generaban por plataforma, problemas con correos institucionales, entre otras, las cuales los ciudadanos requirieron en un 83% por el formulario on line, seguida del 13% de forma escrita.

DERECHO DE PETICION:



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	9	8,3 %
ESCRITA	54	50,0 %
FORMULARIO ON LINE	45	41,7 %
TOTALES	108	100 %

El resultado presentado para el asunto Derecho de petición del presente periodo analizado arroja preferencia del 50% de solicitudes escritas, en su gran mayoría requerimientos para la oficina de Proyectos Especiales y relaciones interinstitucionales por pagos, certificaciones laborales a la oficina de Talento Humano y Archivo central

DENUNCIAS



Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DENUNCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	1	25,0 %
ESCRITA	1	25,0 %
FORMULARIO ON LINE	2	50,0 %
TOTALES	4	100 %

Las denuncias realizadas a la institución se realizaron por temas relacionados con reintegros, información general de la universidad y comportamientos administrativos, de las cuales el 50% se realizaron por formulario on line.

FELICITACIONES



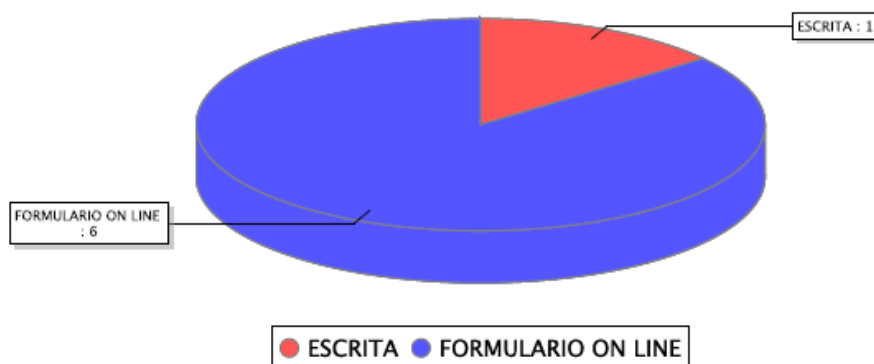
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017



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



Las felicitaciones correspondieron al 2% del total de requerimientos para el presente periodo, de los cuales el 85% se realizaron por formulario on line con asuntos específicos de comportamientos administrativos por excelente servicio, eventos institucionales grados, clima laboral, prestación de servicios, entre otras.

5. REPORTE DE PQRSyF DIRECCIONADAS

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017 					
TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO		CON AMPL. TERMINOS		CANTIDAD
DENUNCIA	0	0,0%	4	1,2%	4
DERECHO DE PETICION	18	5,6%	90	28,1%	108
FELICITACION	1	0,3%	6	1,9%	7
PETICION DE INFORMACION	30	9,4%	120	37,5%	150
QUEJA	4	1,2%	21	6,6%	25
RECLAMO	3	0,9%	20	6,2%	23
SUGERENCIA	0	0,0%	3	0,9%	3

La gestión de la oficina de Peticiones, quejas y reclamos de manera eficaz y eficiente direcciono el 100% de los 320 requerimientos realizados a la Institución a través del aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), recepcionados por los diferentes mecanismos dispuestos para ello, la gráfica anterior muestra que el requerimiento más utilizado por nuestros clientes es la Petición de información con 150 solicitudes, seguido de los Derechos de petición.

El cuadro anterior detalla los 320 requerimientos instaurados a la Institución, los cuales en su totalidad se resolvieron dentro de los términos externos de acuerdo a la Ley 1755 de 2015, donde el 82.5% se respondieron durante la ampliación de términos dispuesta en dicha norma y el 17.5% restante de acuerdo a los procedimientos institucionales se resolvieron sin ampliación de términos.

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: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017	
ESTADO DE LA PQRSyF		CANTIDAD	
ABIERTA		20	
CERRADA		300	



En el primer trimestre de la vigencia 2017 la Ucundinamarca S21 resolvió el 94% de las manifestaciones realizadas por los ciudadanos, quedando únicamente 20 de ellos sin resolver correspondiente al 6% de solicitudes, lo anterior dado que se realizaron al final del periodo analizado y se encontraban dentro de términos de respuesta.

7. REPORTE DE NOTIFICACIONES

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE LAS NOTIFICACIONES		
Solicitud del reporte:		Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017	
NOMBRE DEL PROCESO		CANTIDAD NOTIFICACIONES	
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO		6	
GESTIÓN APOYO ACADEMICO		6	
GESTIÓN DE COMUNICACIONES		6	
GESTIÓN DOCENCIA		82	
GESTIÓN DOCUMENTAL		19	
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA		2	
GESTIÓN DE PLANEACION INSTITUCIONAL		17	
GESTIÓN JURÍDICA		7	
GESTIÓN FINANCIERA		25	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		19	
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS		20	
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		17	
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO		82	
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES		82	

Se realizaron 380 notificaciones en búsqueda de la respuesta a cada requerimiento, control 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 envío 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 25% de ellas se realizaron a Docencia, Proyectos especiales y relaciones interinstitucionales y la oficina de Admisiones y registro, lo anterior dado la ampliación de términos de acuerdo a las necesidades de dichas dependencias.

8. REPORTE DE CALIFICACION



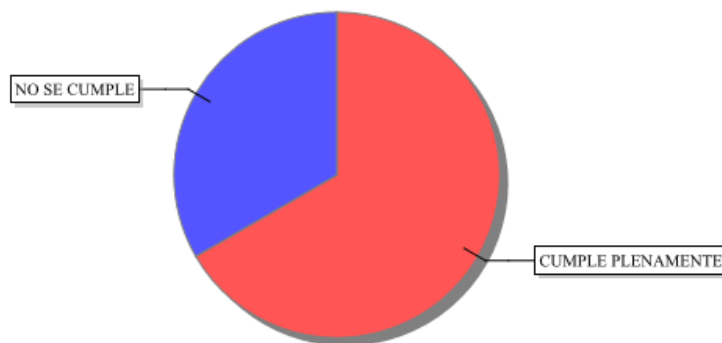
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE CALIFICACIÓN

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-01-2017 Fecha Final: 31-03-2017



CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUMPLE PLENAMENTE	10	66,7 %
NO SE CUMPLE	5	33,3 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	15	100 %



La oficina de Peticiones, quejas y reclamos en busca del mejoramiento continuo proyectado en la implementación de la NTCISO 10002:2005, busca conocer la percepción del ciudadano en cuanto a la gestión que realiza esta dependencia en el trámite a cada uno de sus requerimientos, por lo anterior para que el ciudadano realice una nueva solicitud debe evaluarnos la gestión que realizamos como canal que cumple esta área y el resultado es del 67% de aceptación y conformidad con nuestros servicios.

9. CONCLUSIONES

La oficina de sistema de Atención e Información al Ciudadano de la Ucundinamarca 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 ellos, dado lo anterior el resultado arroja resultados satisfactorios y de cumplimiento a la normatividad.

Como mejora dentro de la gestión de la oficina de peticiones, quejas y reclamos nos permitimos informar a la ciudadanía en general, que ya se tiene 100% sistematizado el manjo de PQRSFyD, a través de la plataforma institucional, donde los ciudadanos podrán hacer seguimiento a cada requerimiento interpuesto ante la institución.

Adicional dentro de la implementación de la NTCISO 10002:2005 en esta dependencia, se proyectó Plan de mejoramiento de acuerdo al resultado de la Auditoría realizada por Control Interno, que permita lograr los siguientes objetivos:

- La adquisición de la oficina adecuada para la atención al ciudadano.
- Capacitaciones a los funcionarios en Atención al Cliente
- Socialización de protocolos de atención telefónica.
- Se realizo requerimiento de conmutador para las seccionales de Zipaquira y Soacha y Facatativa

En el link de SERVICIOS EN LINEA- Atencion al Ciudadano en el siguiente link <http://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/academia/atencion-al-ciudadano> se tiene dispuesto para los ciudadanos y demás grupos de interés la información



correspondiente a los términos de respuesta, los informes trimestrales resultado del análisis de cada uno de ellos, mecanismos para que los ciudadanos puedan manifestarse, horarios y medios de atención establecidos para ello.

Se hace necesario de acuerdo a los resultados antes expuestos enviar solicitud a la oficina de Admisiones y registro, para nuevamente darle a conocer las PQRSFyD con el fin de que proyecten estrategias enfocadas al cliente para minimizarlas.

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