



UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
Generación Siglo 21

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
Rad: 23787 Fecha: 06/09/2017 Hora: 17:29:09
Asunto: INFOGESTION 2DO TRIMESTRE 2017
Anexos: 26 FOLIOS TOTALES
Remite: SONIA AREVALO VALDES
Destino: CAROLINA GOMEZ FONTECHA

12.2

Fusagasugá, 2017-09-06

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Email: calidad@ucundinamarca.edu.co

Ucundinamarca

Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 2DO. TRIMESTRE 2017 DEL SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.**

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, y de acuerdo a la referencia, a continuación se adjunta informe correspondiente al 2do 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.

Cordialmente,

Sonia Arévalo Valdés

SONIA AREVALO VALDES

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Ucundinamarca

Copia: **Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, RECTOR (En Físico)**
 Dra. LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO, Secretaria General (sgeneral@ucundinamarca.edu.co)
 Dr. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO, Dir. Control Interno (controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Adjunto: Reporte general de PQRSFYD segundo trimestre 2017 (en magnético a los correos institucionales: rectoria@ucundinamarca.edu.co; sgeneral@ucundinamarca.edu.co; controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Elaboro: Sonia Arévalo Valdés
26-4.1

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

• **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), y son direccionadas al funcionario competente de resolverla y enviar la respectiva contestación dentro del sistema para remitírsela al ciudadano solicitante con el ánimo de resolver el tema de acuerdo a su asunto.

A continuación se presenta un análisis de toda la gestión y los resultados del segundo trimestre en consolidado dentro del siguiente informe:

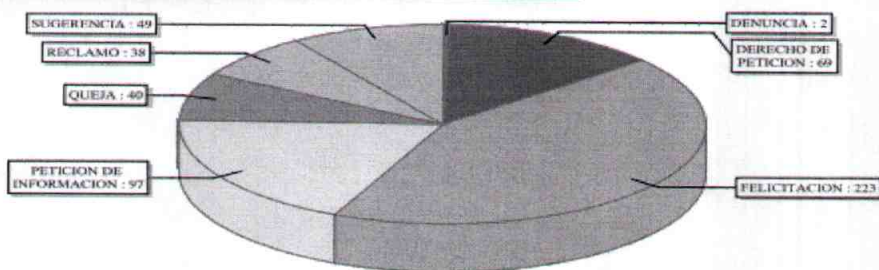


1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

EL PERIODO DE ABRIL A JUNIO DE 2017

Sistema de Atención e Información al Ciudadano
Reporte PQRSyF
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017

PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA	2	0,39 %
DERECHO DE PETICION	69	13,32 %
FELICITACION	223	43,05 %
PETICION DE INFORMACION	97	18,73 %
QUEJA	40	7,72 %
RECLAMO	38	7,34 %
SUGERENCIA	49	9,46 %
TOTALES	518	100



- DENUNCIA ● DERECHO DE PETICION ● FELICITACION ● PETICION DE INFORMACION ● QUEJA
- RECLAMO ● SUGERENCIA

De acuerdo al resultado presentado en la gráfica anterior, el mayor tipo de solicitudes realizadas por los ciudadanos a la institución fueron Felicitaciones con el 43,05% y seguido con un porcentaje del 18,73% se encuentran las Peticiones de Información.





UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

De acuerdo al resultado expuesto anteriormente, a continuación se presenta detalle de PQRSFyD recepcionadas por el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano para este 2do. Trimestre de 2017, con mayor reiteración:

DESCRIPCION
¿Cuál es el usuario y la contraseña para acceder a la plataforma?
Cuál es el estado del recibo de pago de la matricula
¿Cuándo sale el recibo de matrícula con el primer recargo?
¿Hasta cuándo hay plazo de pagar la matricula?
Deseo aplazar un semestre.
Felicitaciones comportamiento administrativos y docentes
Solicitud sabana de notas.
Solicitud certificado Laboral.
¿Dónde se solicita el reingreso a la universidad después de haber cumplido un año de sanción?
verificación de títulos
¿Cómo realizar un traslado de una sede a otra?
¿Cómo hacer para quedar a paz y salvo debido a multa en biblioteca?
Ampliar plazos para el proceso de inscripciones en postgrados
Ampliación estructura académica de la universidad de Cundinamarca
¿Cómo realizar la radicación de carpeta de grado para los grados?
¿Cuáles son los tramites que se deben seguir para realizar la homologación de una universidad otra?
¿Cómo solicitar una certificación estudiantil?
Información acerca del pregrado a distancia Administración de Empresas
¿Dónde se informa el estado académico un estudiante?
¿Cómo solicito el carnet estudiantil?
¿Cuál es el plaza para que en plataforma se haga efectivo el pago de inscripción a la Universidad de Cundinamarca?
¿Qué facilidades y medios de pago posee la Universidad de Cundinamarca?
¿Cómo solicito el restablecimiento del Correo Institucional?
Cuál es el costo del semestre de cada una de las carreras de la Ucundinamarca
¿Cuál es el trámite para la obtención de un certificado de diplomado?
Trámites para mi Tarjeta Profesional

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



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

DESCRIPCION
¿Cómo solicito un reembolso?
¿Porque no aparece el descuento de votación en el recibo de pago de matrícula?
¿Cuál es la fecha de inicio de inscripciones para el año 2018?
¿Qué carreras ofrece la Universidad de Cundinamarca Virtual y a distancia?
Que puntaje debe tener un estudiante para ingresar a la Ucundinamarca
¿Cómo realizo la evaluación docente?
¿Cómo veo en la página el listado de admitidos de la Ucundinamarca
¿Qué tramites debo realizar para obtener un convenio con una empresa para realizar una pasantía?
¿Qué facilidades y medios de pago posee la universidad de Cundinamarca?



2. REPORTE DE PQRSFyD POR PROCESOS

PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION DE INFORMACION	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSFyD POR PROCESO
GESTION APOYO ACADEMICO	0	0	0	1	16	0	36	53
GESTION PLANEACION INSTITUCIONAL	3	4	1	2	23	1	98	132
GESTION EXTENSION UNIVERSITARIA	1	1	0	2	0	0	0	4
GESTION DE COMUNICACIONES	0	1	0	2	0	0	1	4
GESTION DOCENCIA	25	19	12	36	6	0	55	153
GESTION PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	14	1	11	2	0	0	0	28
GESTION DOCUMENTAL	4	0	0	1	0	0	4	9
GESTION SISTEMAS Y TECNOLOGIA	0	3	0	4	2	0	13	22
GESTION JURIDICA	1	0	3	0	0	0	0	4
GESTION FINANCIERA	9	2	4	9	1	1	10	36
GESTION DE TALENTO HUMANO	6	0	2	2	0	0	1	11
GESTION DE BIENES Y SERVICIOS	4	3	1	0	2	0	0	10



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION DE INFORMACION	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACION	CANTIDAD TOTAL DE PQRSFyD POR PROCESO
GESTION PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	2	0	5	5	0	0	4	16
GESTION BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0	0	0	4	0	3	7
GESTION INVESTIGACION	0	0	0	0	0	0	0	0
GESTION CONTROL INTERNO	0	2	0	0	0	0	0	2
GESTION CONTROL DISCIPLINARO	2	0	0	0	0	0	0	2
GESTION DE ADMISIONES Y REGISTRO	5	4	2	32	2	0	5	50
RECHAZADA	1	5	1	4	0	0	0	11
TOTAL PQRSFyD POR TIPO	77	45	42	102	56	2	230	554

En el cuadro anterior se describe el movimiento del trimestre de forma específica por tipo de PQRSFyD y por área asignada, con un resultado porcentual de la cantidad de requerimientos, donde se evidencia que Gestión Docencia mantiene la constante de mayor cantidad de requerimientos con 153 requerimientos, de los cuales 55 de ellos correspondieron a Felicitaciones por comportamiento y buena actitud de los Docentes



UDEEC

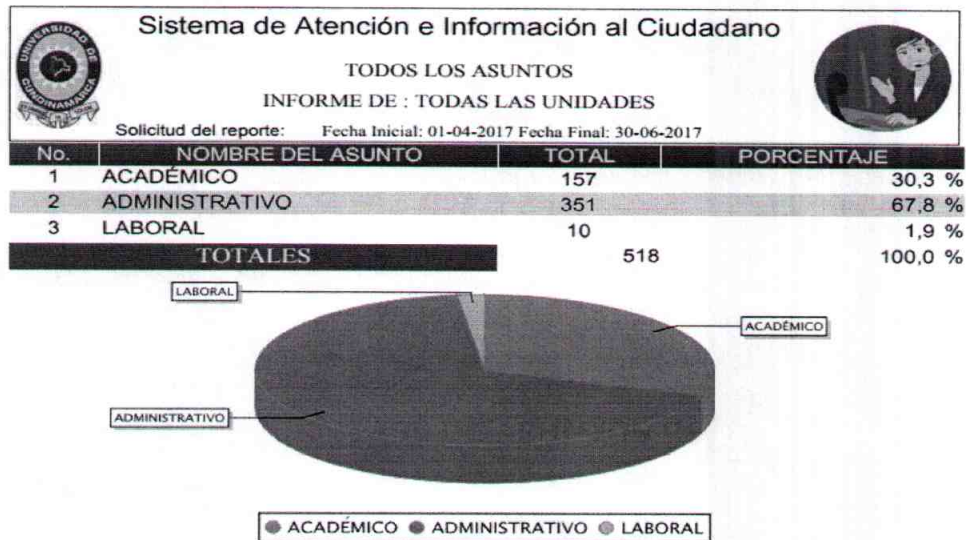
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

Seguido con 132 requerimientos se encuentra la oficina de Planeación Institucional, correspondientes en su gran mayoría a solicitud de copias de documentos, Derechos de petición por pagos. El área de Apoyo Académico presento 53 requerimientos entre los que se destacan asuntos específicos como, Internet de la Biblioteca, Aumento de libros, Felicitaciones para Funcionarios.



3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTOS RECEPCIONADAS PERIODO ABRIL A JUNIO DE 2017



Se conserva el asunto ADMINISTRATIVO con mayor cantidad de requerimientos con un porcentaje del 68%, esto debido al incremento de las solicitudes que a continuación se detalla de forma específica y el comportamiento de PQRSFyD por asuntos: Felicitaciones, Comportamientos Administrativos y Docentes:




UDEC

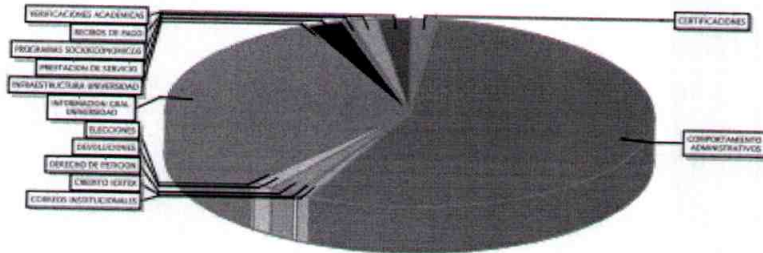
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

ASUNTO: ADMINISTRATIVO

El presente asunto Administrativo tuvo mayor incidencia en información general de la universidad, como 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: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017			
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CERTIFICACIONES	6	1,7 %
2	COMPORTAMIENTO	193	55,0 %
3	CORREOS INSTITUCIONALES	3	0,9 %
4	CREDITO ICETEX	1	0,3 %
5	DERECHO DE PETICION	6	1,7 %
6	DEVOLUCIONES	5	1,4 %
7	ELECCIONES	1	0,3 %
8	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	110	31,3 %
9	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	1	0,3 %
10	PRESTACION DE SERVICIO	9	2,6 %
11	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	2	0,6 %
12	RECIBOS DE PAGO	6	1,7 %
13	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	8	2,3 %
TOTAL		351	100,0 %



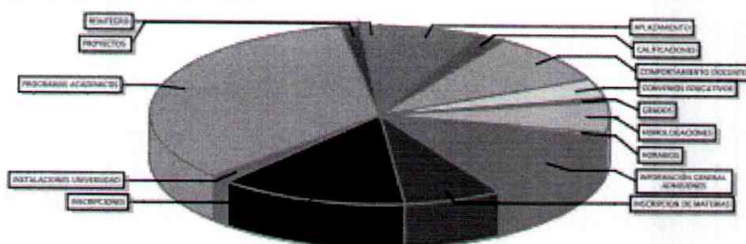
- CERTIFICACIONES ● COMPORTAMIENTO ADMINISTRATIVOS ● CORREOS INSTITUCIONALES ● CREDITO ICETEX ● DERECHO DE PETICION
- DEVOLUCIONES ● ELECCIONES ● INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD ● INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD ● PRESTACION DE SERVICIO
- PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS ● RECIBOS DE PAGO ● VERIFICACIONES ACADÉMICAS



ASUNTO: ACADEMICO

Las solicitudes de información general de la Institución son las más reiteradas, seguido de solicitudes de información sobre la oferta académica y dentro de los Derechos de petición se destacan solicitudes de sabanas de notas, verificaciones de títulos, certificados de notas.

Sistema de Atención e Información al Ciudadano INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES ASUNTO : ACADÉMICO Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017			
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	APLAZAMIENTO	10	6,4 %
2	CALIFICACIONES	14	8,9 %
3	CALIFICACIONES	3	1,9 %
4	COMPORTAMIENTO DOCENTES	13	8,3 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	5	3,2 %
6	GRADOS	1	0,6 %
7	HOMOLOGACIONES	8	5,1 %
8	HORARIOS	1	0,6 %
9	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	18	11,5 %
10	INSCRIPCIÓN DE MATERIAS	10	6,4 %
11	INSCRIPCIONES	19	12,1 %
12	INSTALACIONES UNIVERSIDAD	2	1,3 %
13	PROGRAMAS ACADEMICOS	49	31,2 %
14	PROYECTOS	2	1,3 %
15	REINTEGRO	2	1,3 %
TOTAL		157	100,0 %





UDEC

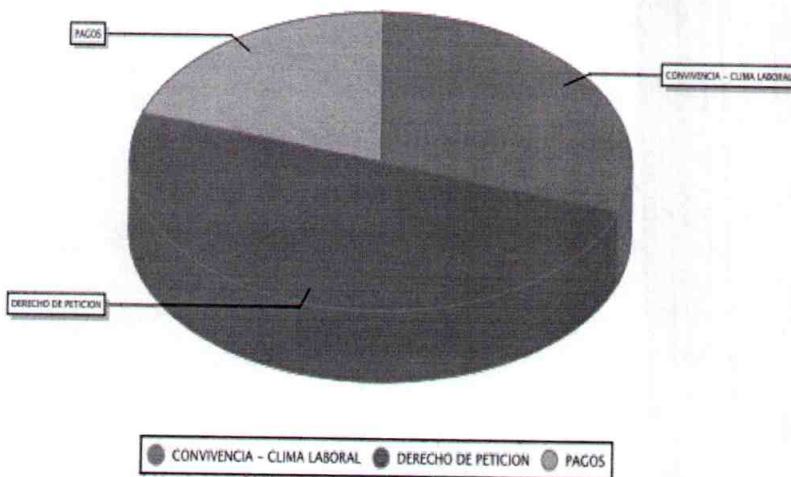
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

ASUNTO: LABORAL

En asunto laboral corresponde al 1,9% del total de los requerimientos del trimestre de estos el 50.0% corresponden a los derechos de petición referente a las certificaciones laborales y pagos, el 30,0% hace referencia a la convivencia - clima laboral.

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	3	30,0 %
2	DERECHO DE PETICION	5	50,0 %
3	PAGOS	2	20,0 %
TOTAL		10	100,0 %





4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

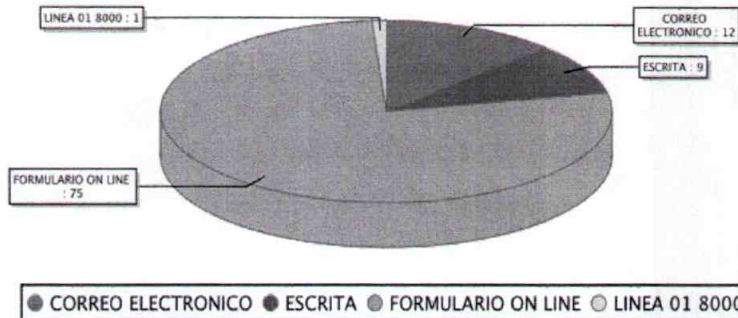
PETICION DE INFORMACION

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	12	12,4 %
ESCRITA	9	9,3 %
FORMULARIO ON LINE	75	77,3 %
LINEA 01 8000	1	1,0 %
TOTALES	97	100 %



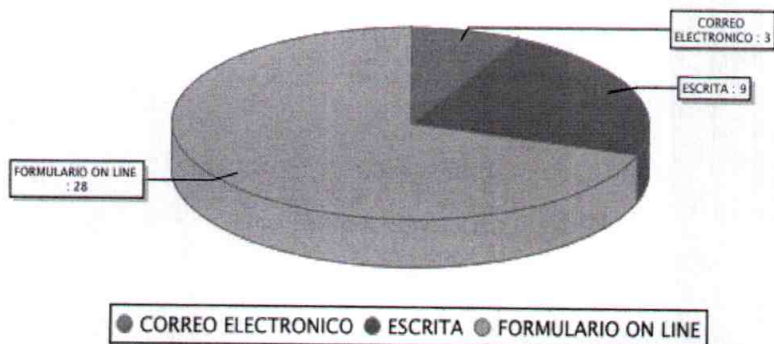
Se mantiene la preferencia de los ciudadanos con el 77.3% a través del formulario on line que se encuentra en www.ucundinamarca.edu.co, seguido con el 12,4% de peticiones al correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co. En su gran mayoría los requerimientos correspondieron a información general de la universidad, aplazamiento semestre, información inscripciones y programas académicos y demás.



QUEJA

 **Sistema de Atención e Información al Ciudadano**
Uso de Tipos de Radicación 
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: QUEJA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	3	7,5 %
ESCRITA	9	22,5 %
FORMULARIO ON LINE	28	70,0 %
TOTALES	40	100 %



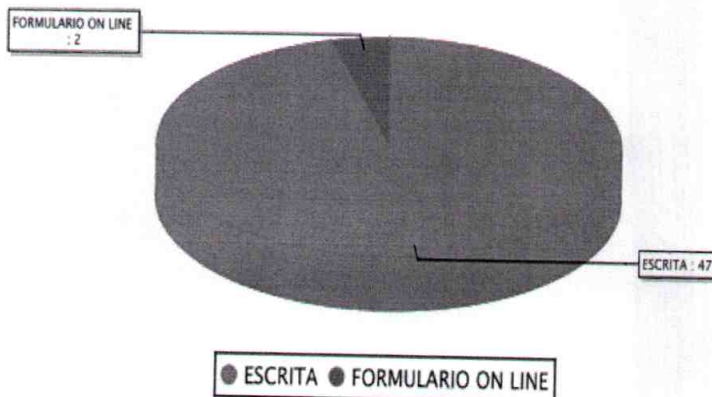
El asunto tipificado como queja por los ciudadanos con mayor reiteración correspondió en este periodo a certificaciones laborales, el internet en la biblioteca y pagos de la oficina de Proyectos especiales y relaciones interinstitucionales. Por lo anterior se evidencia que el mecanismo de preferencia utilizado por los ciudadanos fue el formulario on line con el 70% 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: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	47	95,9 %
FORMULARIO ON LINE	2	4,1 %
TOTALES	49	100 %



Para el presente trimestre se recibieron 49 sugerencias, donde el análisis encontrado hace referencia a la oferta de programas académicos en Ciencias Económicas y contable en la Extensión de Soacha, el Mejoramiento de internet en la Biblioteca; el cual tomaron con preferencia las solicitudes Escrita radicadas en las oficinas de correspondencia en sede, seccionales y extensiones como mecanismo para poder manifestarse.



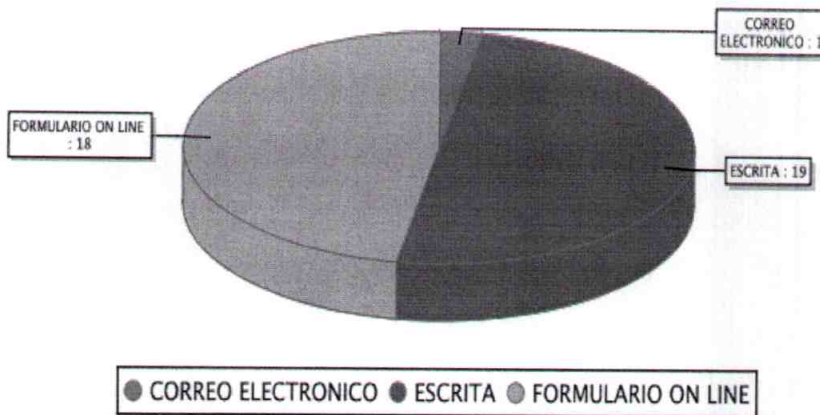
RECLAMO

 **Sistema de Atención e Información al Ciudadano** 

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: RECLAMO		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	1	2,6 %
ESCRITA	19	50,0 %
FORMULARIO ON LINE	18	47,4 %
TOTALES	38	100 %



El 7.34% de los requerimientos realizados a la Institución corresponden a Reclamos, por asuntos específicos de: notas, recibos de pago que no se generaban por plataforma, problemas con correos institucionales, entre otras; las cuales los ciudadanos requirieron en un 50% medio escrito, seguida del 47.4% de formulario on line.



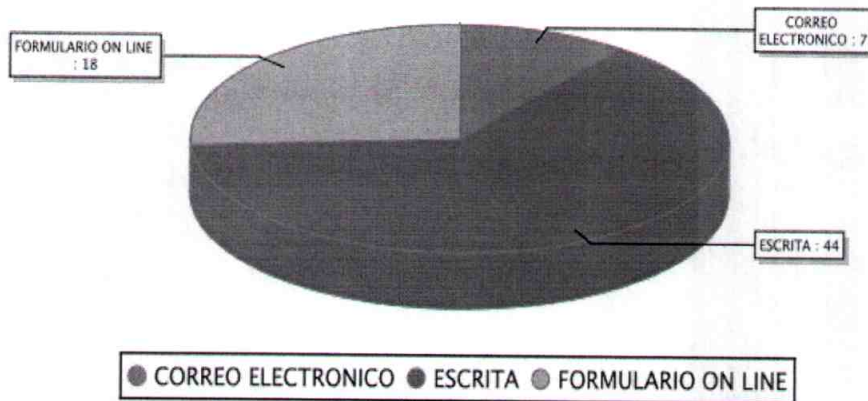
DERECHO DE PETICION

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	7	10,1 %
ESCRITA	44	63,8 %
FORMULARIO ON LINE	18	26,1 %
TOTALES	69	100 %



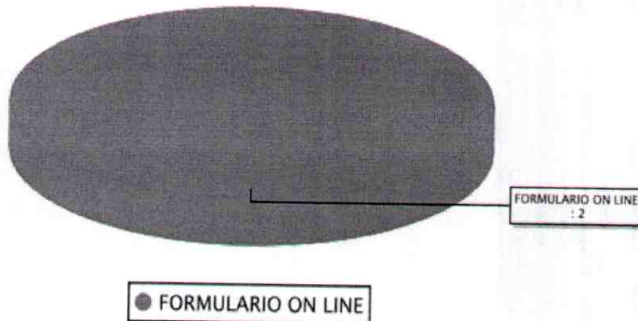
El resultado presentado para el asunto Derecho de petición del presente periodo analizado arroja preferencia del 63,8% de solicitudes escritas, en su gran mayoría requerimientos para la oficina de Proyectos Especiales y relaciones interinstitucionales por pagos, inscripciones e información de Programas Académicos a la Oficina de Admisiones y Registro.



DENUNCIAS

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano
Uso de Tipos de Radicación 
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DENUNCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
FORMULARIO ON LINE	2	100,0 %
TOTALES	2	100 %



Las denuncias realizadas a la institución se realizaron por temas relacionados con Pagos, de las cuales el 100% se realizaron por formulario on line.



FELICITACIONES

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

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017

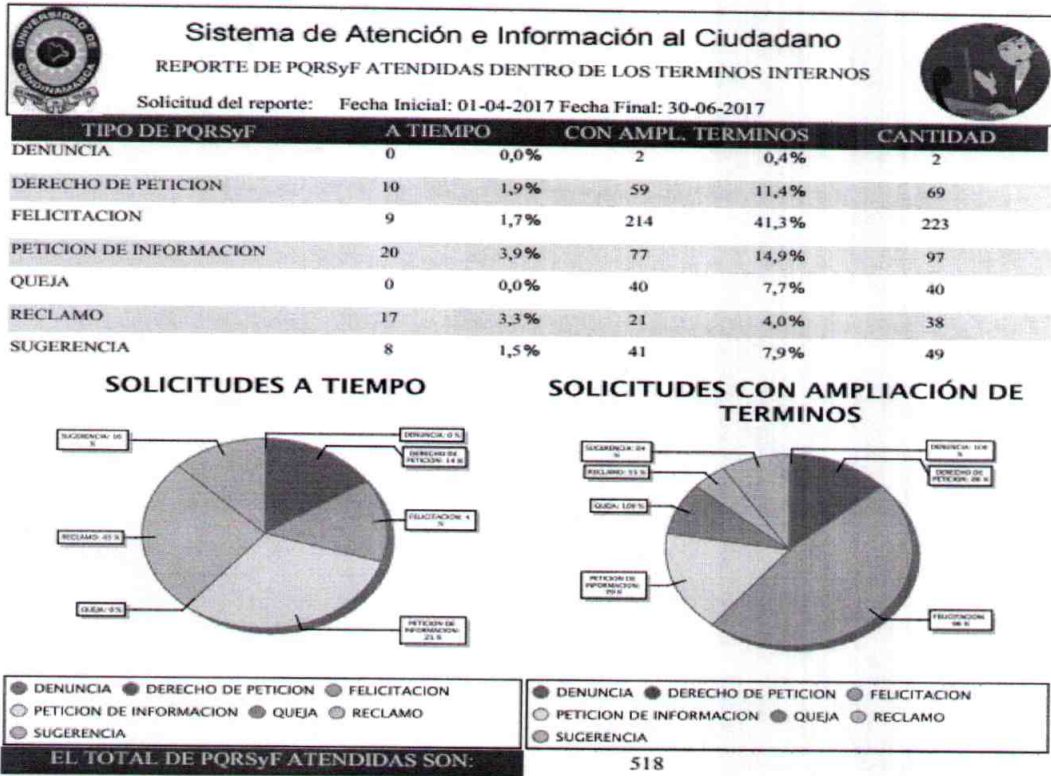
TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	170	76,2 %
FORMULARIO ON LINE	53	23,8 %
TOTALES	223	100 %



Las felicitaciones correspondieron al 43,05% del total de requerimientos para el presente periodo, de los cuales el 76,2% se realizaron por formulario on line con asuntos específicos de comportamientos administrativos por excelente servicio y Prestación del Servicio.



5. REPORTE DE PQRSFYD DIRECCIONADAS



La gestión de la oficina de Peticiones, quejas y reclamos de manera eficaz y eficiente direcciono el 100% de los 518 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 usuarios es la Felicitación con 223. Seguido de las Peticiones de Información.

El cuadro anterior detalla los 518 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 87.6% se respondieron durante la ampliación de términos dispuesta en dicha



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

norma y el 17.4% restante de acuerdo a los procedimientos institucionales se resolvieron sin ampliación de términos

6. REPORTE PQRSFYD ABIERTAS Y CERRADAS

ESTADO DE LA PQRSyF		CANTIDAD
ABIERTA		1
CERRADA		517

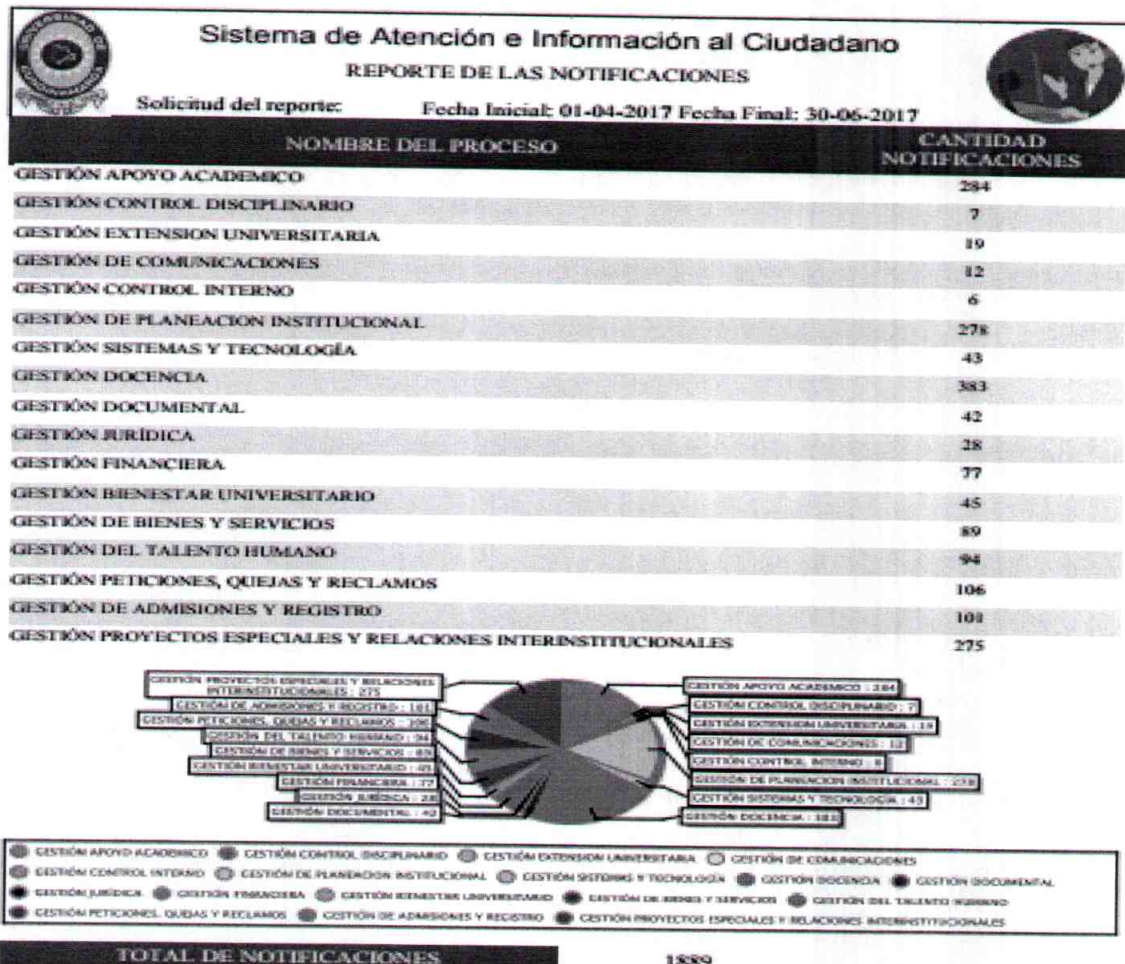


TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS	518
----------------------------------	-----

En el Segundo trimestre de la vigencia 2017 la Ucundinamarca S21 resolvió el 99,8% de las manifestaciones realizadas por los ciudadanos, quedando únicamente 1 de estas sin resolver correspondiente al 0,1% 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



Se realizaron 1889 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 término 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. Encontrando con mayor cantidad de notificaciones el área de docencia, teniendo en cuenta que es el proceso con mayor cantidad de requerimientos de





UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

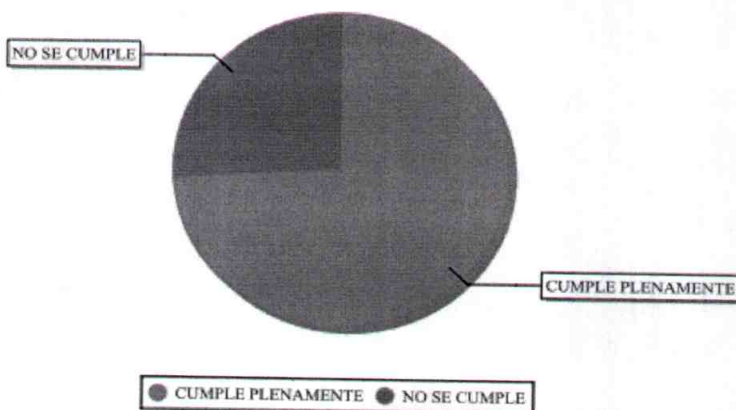
- FUSAGASUGÁ -

la institución, cabe anotar que 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 CALIFICACION

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano REPORTE DE CALIFICACIÓN	
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-04-2017 Fecha Final: 30-06-2017		

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUMPLE PLENAMENTE	37	74,0 %
NO SE CUMPLE	13	26,0 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	50	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 evaluar la gestión que realizamos como canal que cumple esta área y el resultado es del 74% de aceptación y conformidad con nuestros servicios.

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



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

10. CONCLUSIONES

Bajo las directrices de la Secretaria General la oficina de peticiones, quejas y reclamos de la Universidad de Cundinamarca por medio del aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC) gestiona el 100% de los requerimientos interpuestos a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés.

Dichos requerimientos fueron gestionados, direccionados y resueltos en su totalidad según lo establecido en los procedimientos y normatividad legal vigente por cada área correspondiente, manteniendo además los medios idóneos dispuestos para que los ciudadanos puedan manifestarse en el momento en que así lo estimen necesario.

Es por eso, que se tiene el link de SERVICIOS EN LINEA- Atención al Ciudadano en el siguiente enlace <https://www.ucundinamarca.edu.co/index.php/saic-sistema-de-atencion-e-informacion-al-ciudadano> el cual está 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 online para que los ciudadanos se puedan manifestar, los horarios y medios de atención establecidos para ello.

Estos mecanismos de recepción permite identificar las peticiones de información más reiterativas por los ciudadanos que corresponde a tema sobre el proceso de inscripción para pregrado, el cual está definido en cada periodo académico en la página web, sin embargo, el ciudadano manifiesta no tener



UDEEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

claro la información, por lo cual se hace necesario informar esta novedad a la oficina de admisiones y registro para su conocimiento y mejoramiento.

Cabe resaltar que el proceso cuenta con un link de peticiones, quejas y reclamos donde 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 que contienen el resultado del análisis de cada uno de ellos, el mecanismo de formulario on line para que el ciudadano se pueda manifestar, los horarios y medios de atención establecidos para ello.

Cordialmente

Sonia Arevalo Valdés

SONIA AREVALO VALDES

Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Anexo: Reporte General del Sistema de Atención al usuario (PQRSFyD) 139 folios en medio magnético enviado vía email

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés

26-4.1