



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Rad: 28472 Fecha: 12/10/2017 Hora: 15:30:56

Asunto: INFORME DE GESTION 3ER TRIMESTRE 2017

Anexos: 27 FOLIOS TOTALES

Remite: SONIA AREVALO VALDES

Destino: CAROLINA GOMEZ FONTECHA

12.2

Fusagasugá, 2017-10-12

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Email: calidad@ucundinamarca.edu.co

Ucundinamarca

Fusagasugá

Ref.: **INFORME DE GESTION 3ER. TRIMESTRE 2017 DEL SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION AL CIUDADANO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.**

Respetados Señores:

Comendidamente 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 3er. 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 Arevalo Valdés

SONIA AREVALO VALDES

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Ucundinamarca

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, RECTOR (En Físico)

Dr. ORLANDO BLANCO ZUÑIGA, Secretario General (sgeneral@ucundinamarca.edu.co)

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

Adjunto: Reporte general de PQRSFYD Tercer trimestre 2017 139 Folios (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*



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

INFORME DE GESTION
DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS - UCUNDINAMARCA
3ER. TRIMESTRE DE 2017

A continuación se 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 institución y 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



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

• **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@ucundinamarca.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), luego se direcciona al funcionario competente para resolverla y se recepciona 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 en un consolidado y se presenta informe a continuación.



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

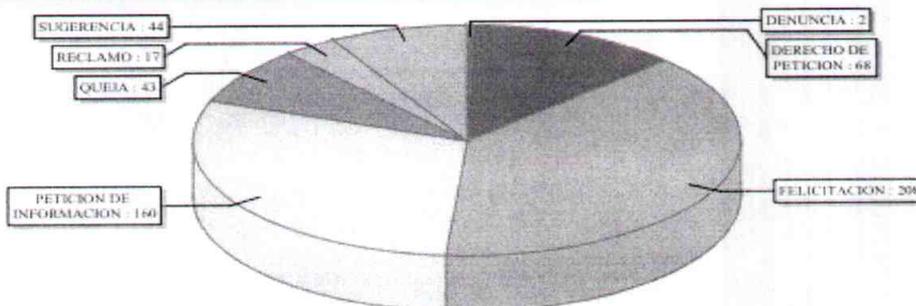
1. RESULTADO DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN LA UCUNDINAMARCA S21

EL PERIODO DE JULIO A SEPTIEMBRE DE 2017

Sistema de Atención e Información al Ciudadano
Reporte PQRSyF
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

PQRSyF	TOTAL	PORCENTAJE
DENUNCIA	2	0,37 %
DERECHO DE PETICION	68	12,55 %
FELICITACION	208	38,38 %
PETICION DE INFORMACION	160	29,52 %
QUEJA	43	7,93 %
RECLAMO	17	3,14 %
SUGERENCIA	44	8,12 %
TOTALES	542	100



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

Durante el trimestre analizado se recibieron 542 PQRSyF por el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), gestionadas el 100% de ellas por esta dependencia, que sirve de canal en la recepción y búsqueda de la respuesta a cada una de ellas, la incidencia más alta se presentó en las solicitudes tipificadas como Felicitaciones con el 38,38% correspondiente a 208 formatos evidenciados en buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, seguido de 160 Peticiones de Información correspondiente al 29,52% de acuerdo al total de las presentadas.



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

De acuerdo al resultado expuesto anteriormente, a continuación se presenta el listado detalle de PQRSFyD recepcionadas por el aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano para este 3er. Trimestre de 2017, con mayor reiteración:

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD
SOLICITO DE LA COLABORACIÓN PARA EL RECIBO DE PAGO DE LA MATRICULA, YA QUE NO PUDE GENERAR EL PAGO DENTRO DE LAS FECHAS ESTABLECIDAS, SOY ESTUDIANTE NUEVA Y NO SE QUE HACER, ME PREOCUPA NO PODER ESTUDIAR, EN LA MAYORÍA DE UNIVERSIDADES HAY PAGOS EXTRAORDINARIOS CON UN % DE RECARGO Y NO SE SI ESTA LO TIENE. AGRADEZCO LA ATENCIÓN PRESTADA Y PRONTA RESPUESTA
FELICITACIONES A FUNCIONARIOS POR SU BUENA ACTITUD A LA HORA DE ATENDER Y SERVIRLE AL ESTUDIANTADO DE LA UDEC
BUENOS DÍAS, HE INTENTADO COMUNICARME A LOS TELÉFONOS QUE APARECEN EN SU PAGINA WEB, PERO NO CONTESTAN
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE ESTUDIOS Y LA SABANA DE NOTAS DE TODOS LOS SEMESTRES REALIZADOS.
COMO SE PUEDE HACER UN CONVENIO CON UNA EMPRESA QUE REQUIERE PRACTICANTES DEL AREA Y CUALES SON LOS REQUISITOS QUE LA UNIVERSIDAD LE PIDE A LA EMPRESA
SOLICITUD VERIFICACION DE TITULO
SOLICITUD PAGO TOTAL INMEDIATO DE LA ORDEN DE PRESTACION DE SERVICIOS
NECESITO SABER EN DONDE ME INSCRIBO PARA ESTUDIAR ZOOTECNIA EN LA NOCHE SI SOLO APARECE LA MIXTA YA QUE TRABAJO EN EL DIA
BUENOS DIAS QUISIERA SABER INFORMACION DE POR QUE NO PUEDO PAGAR LA MATRICULA DEL SEGUNDO PERIODO ACADEMICO Y APARECE COMO EXCLUIDO POR BAJO RENDIMIENTO
SOY PROFESIONAL DE ADMINISTRACION EN SALUD OCUPACIONAL Y ME GUSTARIA SABER SI PUEDO REALIZAR LA HOMOLOGACION PARA PSICOLOGIA CON SU UNIVERSIDAD, Y QUE TRAMITE DEBO REALIZAR PARA ELLO
LA SIGUIENTE ES PARA PREGUNTAR SOBRE EL DESCUENTO DE GRADUADO EN LA ESPECIALIZACION EN GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION GERENCIAL
QUISIERA IFORMACION SOBRE LOS DIPLOMADOS EN EDUCACION, FECHAS Y VALOR PARA ESTE SEMESTRE
BUENAS TARDES, QUISIERA SABER CUANDO SERÁ EFECTIVA LA RENOVACIÓN DEL CRÉDITO DE ICETEX PARA EL PERIODO 2017-2, YA QUE AL REVISAR LA LIQUIDACIÓN DE MATRÍCULA AÚN ME APARECE EL PAGO COMO PENDIENTE, Y AL COMUNICARME CON ICETEX ME INDICAN QUE LA UNIVERSIDAD AÚN NO HA DADO LA AUTORIZACIÓN DE RENOVACIÓN, ENTREGUÉ LOS DOCUMENTOS RESPECTIVOS EN LA OFICINA DE APOYO FINANCIERO Y ESTABA TODO EN ORDEN,&NBSP;ESTOY ATENTO A LA RESPUESTA Y DE ANTEMANO MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN BRINDADA
SOLICITO POR FAVOR SU COLABORACIÓN CON UNA CERTIFICACIÓN LABORAL



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

DESCRIPCION DE LA SOLICITUD

NECESITO QUE POR FAVOR CARGUEN MIS NOTAS DE SEGUNDO SEMESTRE DE 2017 DE MAESTRÍA EN EDUCACIÓN (POSGRADOS), YA QUE ME APRECEN TODAS LAS NOTAS EN CERO, YA HACE MAS DE MES Y MEDIO QUE NO HAN SUBIDO NI LA PRIMERA NOTA DEL PRIMER MODULO, NECESITO SEA RESUELTO CON SUMA URGENCIA YA QUE SI NO TENGO LAS NOTAS NO PUEDO RENOVAR EL CREDITO EN EL ICETEX

LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD HA ATRAVESADO UNA SERIE DE CAMBIOS QUE HAN TRAIIDO NOTABLES MEJORA EN CUANTO A ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN, SERVICIO Y AYUDA A LOS ESTUDIANTES, LA PERSONA ENCARGADA DE LA BIBLIOTECA, HA FACILITADO LA AYUDA A LOS ESTUDIANTES EN GENERAL, NO SOLO PARA EL ACCESO AL MATERIAL DE LA BIBLIOTECA, SINO EN OTROS ASPECTOS, COMO LA AYUDA PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE DIFERENTES BIBLIOTECAS DE OTRAS

PODRIAN POR FAVOR RAGALARMEN UNA COTIZACION PARA INGENIERIA ELECTRONICA Y LA DAN EN CHIA O INGENIERIA SISTEMAS QUIERO EMPEZAR A ESTUDIAR ,Y PARA SOLICITAR AYUDA DEL MUNICIPIO ME EXIGE EL VALOR DEL SEMESTRE DE LA CARRERA

SOLICITO INFORMACIÓN SOBRE LA CARRERA DE INGENIERA DE SISTEMAS, QUE COSTO TIENE, QUE DOCUMENTOS SE REQUIEREN, Y CUANDO SON LAS MATRICULAS PARA EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018

ME GUSTARIA SABER COMO DESCARGAR EL RECIBO DE PAGO, PARA LA GRADUACION DE LA ESPECIALIZACION EN EDUCACION AMBIENTAL Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD,

HE BUSCADO MUCHO EN LA PÁGINA Y NO TENGO NINGÚM TIPO DE INFORMACIÓN AL RESPECTO, POR ESO MISMO ME GUSTARÍA SABER, DENTRO DE CUÁNTO O CUÁNDO SE ABRIRÁ LA INSCRIPCIÓN PARA LA CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA, REALMENTE ESTOY MUY INTERESADO Y ME GUSTARÍA SABER

SOY DOCENTE MEDIO TIEMPO Y ME GUSTARIA SOLICITARLES AMABLEMENTE ME INFORMEN EL VALOR DE MI HORA DE TRABAJO PARA ASI PODER ASIGNARLA A UN PROYECTO

INFORMACION SOBRE LOS CUPOS DE LAS PERSONAS QUE SON SISBEN NIVEL 1, PUESTO QUE ESTOY INTERESADA EN ESA CONVOCATORIA Y ME INTERESA DEMASIADO

INFORMACION DE INSCRIPCION PARA LA CARRERA INGENIERIA INDUSTRIAL EN LA SEDE DE SOACHA

DEVOLUCIÓN DEL DINERO PAGADO SOBRE UN INTERSEMESTRAL DE INVESTIGACION II

QUISIERA SABER COMO ES EL PROCESO DE INSCRIPCION DE MATERIAS PARA UN ESTUDIANTE DE SEMESTRE AVANZADO? PUESTO QUE MI PLATAFORMA NO ME PERMITE GENERAR EL CARNET YA QUE MI MATRICULA NO ESTA ACTIVA

¿CÓMO VEO EN LA PÁGINA EL LISTADO DE ADMITIDOS DE LA UCUNDINAMARCA

INFORMACION PROGRAMA KUNSI

QUIERO PREGUNTAR SI EL ESTUDIAR ENFERMERIA EL GRADO ES COMO ENFERMERA JEFE, Y POR FAVOR ME INDICA EL COSTO DEL SEMESTRE Y HORARIO Y SEDES EN BOGOTA GRACIAS.

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 DE LA SOLICITUD

TRAMITE DE PENSION

BUENA ATENCION A INCONVENIENTES QUEJAS CON LAS DIFERENTES NUCLEOS TEMATICOS Y ÓPTIMO SERVICIO.

SOLICITO INFORMACION SOBRE LOS TRAMITES QUE DEBO REALIZAR PARA TRASLADO DE SEDE DE FACATATIVA PARA CHIA EL PROXIMO SEMESTRE POR MOTIVOS LABORALES

DESDE QUE INICIO EL SEMESTRE NO SE ME HAN ASIGNADO TODAS LAS MATERIA A MI AULA VIRTUAL Y QUISE HACER LA SOLICITUD AL SISTEMA INSTITUCIONAL DE SOLICITUDES Y NO APARECEN LOS CAMPOS CORRESPONDIENTES PARA DICHA SOLICITUD; ES DECIR LA INFORMACIÓN QUE ALLÍ APARECE ES ERRÓNEA Y DE IGUAL FORMA NO HE PODIDO HACER USO DE MI AULA VIRTUAL. POR ESTE MOTIVO NO HE PODIDO LEER EL MATERIAL EN VARIOS NÚCLEOS TEMÁTICOS

SOLICITUD DE LA CANTIDAD DE ESTUDIANTES VINCULADOS A LA UNIVERSIDAD PROVENIENTES DEL DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA

AMABLEMENTE QUE ME BRINDEN INFORMACIÓN ACERCA DEL ESTADO DEL TRÁMITE DE LOS CURSOS DE PROFUNDIZACIÓN PARA LA ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.

ME PARECE QUE SE NECESITAN MAS ESPACIOS Y UTENCILIOS NECESARIOS PARA CADA MATERIA, POR OTRO LADO ME PARECE QUE EL PROCESO DE ENSEÑANZA ES MUY BUENO



2. REPORTE DE PQRSFyD POR PROCESOS

PROCESOS	DERECHOS DE PETICION	PETICION DE INFORMACION	QUEJAS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	CANTIDAD TOTAL DE PQRSFyD POR PROCESO
GESTION CALIDAD	0	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN APOYO ACADEMICO	0	0	0	0	22	0	62	84
GESTIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	0	0	3	1	0	0	0	4
GESTIÓN PLANEACION INSTITUCIONAL	7	7	7	0	11	0	96	128
GESTIÓN EXTENSION UNIVERSITARIA	1	2	1	0	0	1	0	5
GESTIÓN CONTROL INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	1	1	0	0	0	0	2	4
GESTIÓN DOCENCIA	25	34	14	0	3	5	10	91
GESTIÓN PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	4	5	0	0	0	3	0	12
GESTIÓN DOCUMENTAL	9	3	0	0	0	0	12	24
GESTIÓN SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	0	4	1	0	5	0	11	21
GESTIÓN JURÍDICA	1	3	1	1	0	0	0	6
GESTIÓN FINANCIERA	4	28	8	0	0	7	1	48
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	0	14	3	0	0	0	0	17
GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	4	2	1	0	0	0	1	8
GESTIÓN PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	2	3	0	0	0	0	7	12
GESTIÓN BIENESTAR UNIVERSITARIO	4	4	1	0	2	0	3	14
GESTIÓN INVESTIGACION	1	0	0	0	0	0	0	1
GESTIÓN DE ADMISIONES Y REGISTRO	5	53	4	0	1	2	5	70
RECHAZADA	2	2	1	0	0	0	0	5
TOTAL PQRSFyD POR TIPO	70	165	45	2	44	18	210	554



UDEEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

En la tabla anterior se describe el movimiento del trimestre de forma específica por tipo de PQRSFyD y por cada área asignada, con resultado porcentual de la cantidad de solicitudes, donde se evidencia que el proceso de Gestión Planeación Institucional tiene mayor cantidad de requerimientos con 128, de los cuales 96 de ellos correspondieron a Felicitaciones por comportamiento y buena actitud de los funcionarios en Seccionales y Extensiones.

Seguido con 91 solicitudes del proceso de Gestión Docencia, correspondientes en su gran mayoría a Información de programas académicos, Notas, Intersemestrales. El proceso de Apoyo Académico presentó 84 solicitudes entre los que se destacan asuntos específicos como, Internet de la Biblioteca, Aumento de libros, Felicitaciones para Funcionarios que han prestado un buen servicio al usuario.



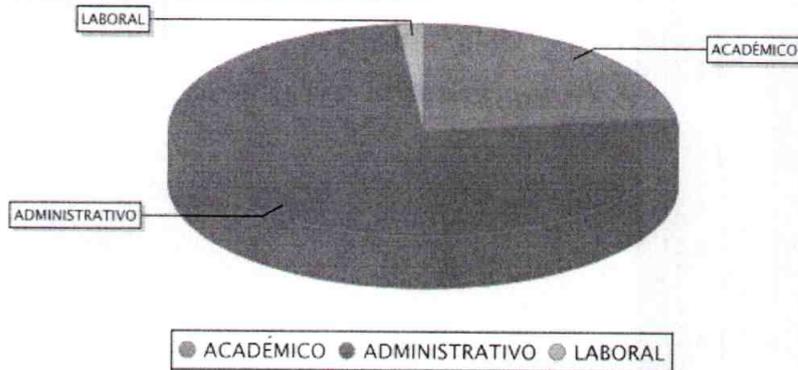
3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTOS RECEPCIONADAS
PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2017

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

TODOS LOS ASUNTOS
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

No.	NOMBRE DEL ASUNTO	TOTAL	PORCENTAJE
1	ACADÉMICO	123	22,7 %
2	ADMINISTRATIVO	410	75,6 %
3	LABORAL	9	1,7 %
TOTALES		542	100,0 %



Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se mantiene la constante de acuerdo a los periodos anteriores donde el asunto Administrativo presento el mayor porcentaje de PQRSFyD con resultado del 75,6% con 410 solicitudes.

A continuación se discrimina el comportamiento de PQRSFyD por asuntos:



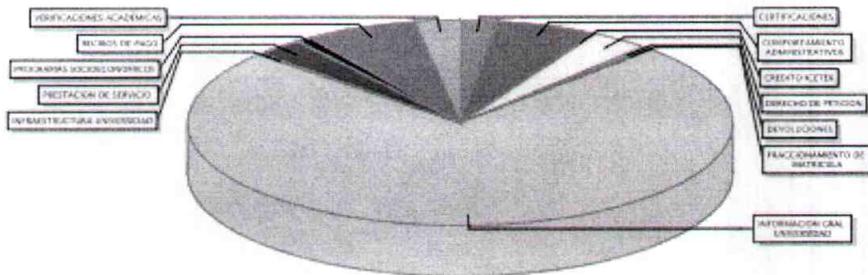
ASUNTO: ADMINISTRATIVO

Teniendo en cuenta el resultado del asunto administrativo a nivel general que mostró un comportamiento del 76%, evidenciado en la gráfica anterior, y revisando el reporte detallado del asunto se presenta un alto porcentaje el cual corresponde al 74,1% en solicitudes con asunto de información general de la Universidad, el 6,6% de consultas de recibos de pagos y el 5,9% en comportamiento.

Sistema de Atención e Información al Ciudadano
INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES
ASUNTO : ADMINISTRATIVO

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	CERTIFICACIONES	9	2,2 %
2	COMPORTAMIENTO	24	5,9 %
3	CREDITO ICETEX	1	0,2 %
4	DERECHO DE PETICION	14	3,4 %
5	DEVOLUCIONES	2	0,5 %
6	FRACCIONAMIENTO DE MATRICULA	1	0,2 %
7	INFORMACION GRAL UNIVERSIDAD	304	74,1 %
8	INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	1	0,2 %
9	PRESTACION DE SERVICIO	12	2,9 %
10	PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS	4	1,0 %
11	RECIBOS DE PAGO	27	6,6 %
12	VERIFICACIONES ACADÉMICAS	11	2,7 %
TOTAL		410	100,0 %



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



UDEC

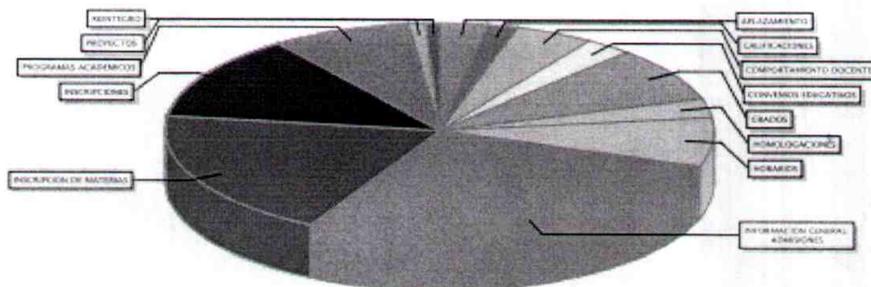
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

ASUNTO: ACADEMICO

Como resultado al asunto Académico presento un comportamiento del 23% del total de las solicitudes a la Universidad de Cundinamarca, lo que permite concluir que la mayor reiteración de PQRSFyD se mostró en temas de información general de admisiones (24,4%), Inscripciones de Materias (17,1%) y lo referente a las calificaciones con un porcentaje de 13%.

Sistema de Atención e Información al Ciudadano INFORME DE : TODAS LAS UNIDADES ASUNTO : ACADEMICO Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017			
No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	APLAZAMIENTO	3	2,4 %
2	CALIFICACIONES	14	11,4 %
3	CALIFICACIONES	2	1,6 %
4	COMPORTAMIENTO DOCENTES	5	4,1 %
5	CONVENIOS EDUCATIVOS	3	2,4 %
6	GRADOS	9	7,3 %
7	HOMOLOGACIONES	3	2,4 %
8	HORARIOS	8	6,5 %
9	INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	30	24,4 %
10	INSCRIPCION DE MATERIAS	21	17,1 %
11	INSCRIPCIONES	14	11,4 %
12	PROGRAMAS ACADEMICOS	9	7,3 %
13	PROYECTOS	1	0,8 %
14	REINTEGRO	1	0,8 %
TOTAL		123	100,0 %



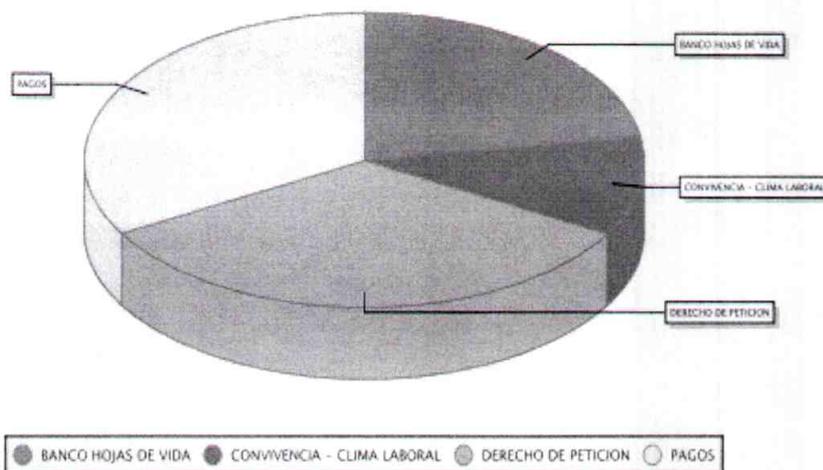
● APLAZAMIENTO	● CALIFICACIONES	● COMPORTAMIENTO DOCENTES	○ CONVENIOS EDUCATIVOS	● GRADOS	● HOMOLOGACIONES	● HORARIOS
● INFORMACIÓN GENERAL ADMISIONES	● INSCRIPCION DE MATERIAS	● INSCRIPCIONES	● PROGRAMAS ACADEMICOS	● PROYECTOS	● REINTEGRO	



ASUNTO: LABORAL

Con respecto al resultado de los asuntos laborales que se refleja en la gráfica anterior se muestra un porcentaje muy bajo el cual corresponde al 1,7% de solicitudes, donde se destaca los temas relacionados con los pagos y Derechos de Petición con un porcentaje del 33,3% cada uno, los bancos de hojas de vida con el 22,2% y el 11,1% por clima laboral.

No.	NOMBRE DE LA CLASE	TOTAL	PORCENTAJE
1	BANCO HOJAS DE VIDA	2	22,2 %
2	CONVIVENCIA - CLIMA LABORAL	1	11,1 %
3	DERECHO DE PETICION	3	33,3 %
4	PAGOS	3	33,3 %
TOTAL		9	100,0 %





4. SOLICITUDES POR TIPO DE RADICACION

4.1 PETICION DE INFORMACION



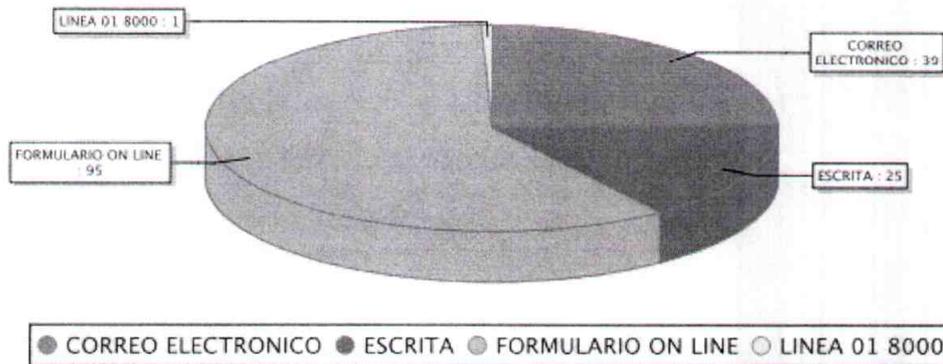
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: PETICION DE INFORMACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	39	24,4 %
ESCRITA	25	15,6 %
FORMULARIO ON LINE	95	59,4 %
LINEA 01 8000	1	0,6 %
TOTALES		160 100 %



De acuerdo al grafico inicial donde se refleja el resultado general en porcentaje de las solicitudes recibidas por la ucundinamarca S21, el 29,52% de las solicitudes a la institución correspondieron a Peticiones de Información, y teniendo en cuenta los resultados arrojados se evidencia que se mantiene la constante con mayor preferencia en usabilidad por los ciudadanos con el 59.4% a través de la página web



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

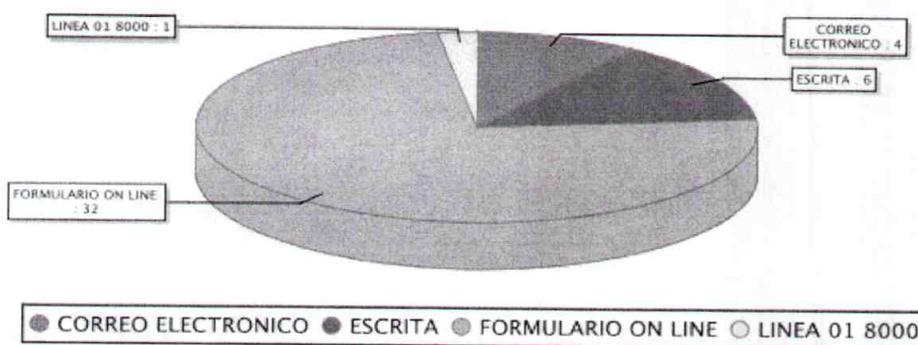
www.ucundinamarca.edu.co - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, INGRESE SU SOLICITUD (formulario en línea). Seguimiento del correo electrónico quejasyreclamos@mail.unicundi.edu.co con un porcentaje de 24,4%.

4.2 QUEJA

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

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: QUEJA			
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE	
CORREO ELECTRONICO	4	9,3 %	
ESCRITA	6	14,0 %	
FORMULARIO ON LINE	32	74,4 %	
LINEA 01 8000	1	2,3 %	
TOTALES		43	100 %



Con un resultado de 43 solicitudes recibidas con el tipo de asunto queja representa en este periodo el 7,93% dentro del análisis general, arroja como resultado de mayor preferencia de usabilidad del 74,4% por medio del Formulario on line, las cuales se han direccionado a los jefes de cada área correspondiente con el fin de generar mejoramiento con respecto a las mismas, seguido del 14.0% por medio escrito y 9.3% del correo electrónico quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co.



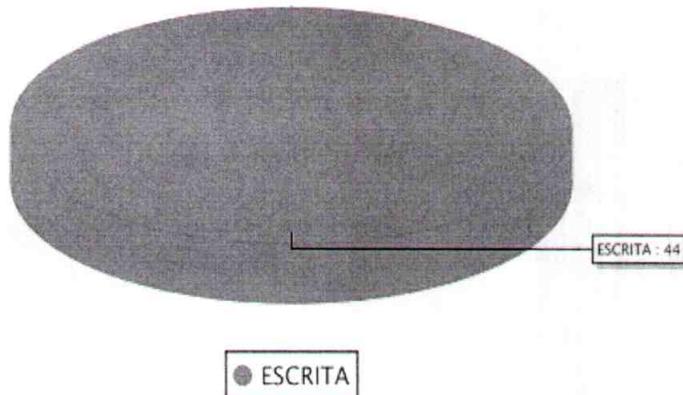
4.3 SUGERENCIA:

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: SUGERENCIA		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
ESCRITA	44	100,0 %
TOTALES	44	100 %



Dentro del análisis general arrojado por medio del aplicativo SAIC con respecto a las Sugerencias éstas representan el 8.12% de las solicitudes instauradas por los ciudadanos; es de anotar que 100,0% se refleja por radicación medio escrito correspondiente a los hallados en Buzones de Sugerencias y Felicitaciones, todos direccionados a cada área pertinente con el fin de buscar el mejoramiento del servicio al ciudadano.



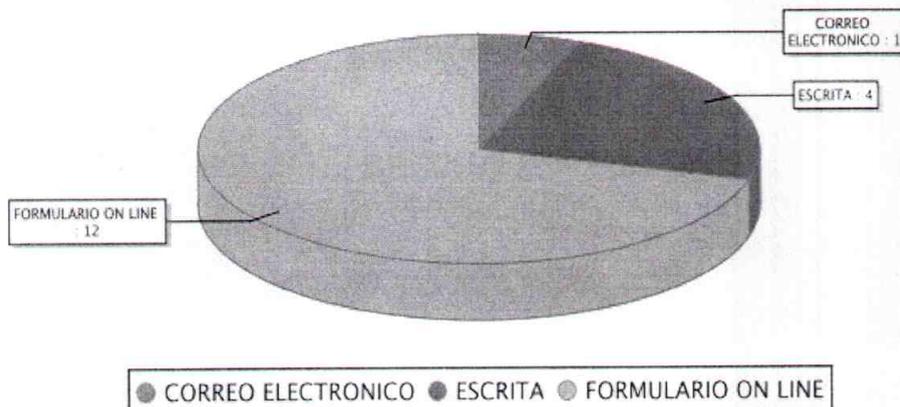
4.4 RECLAMO

Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: RECLAMO		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	1	5,9 %
ESCRITA	4	23,5 %
FORMULARIO ON LINE	12	70,6 %
TOTALES		17 100 %



Dentro del asunto de reclamo el resultado arrojado en el presente análisis refleja que para el III trimestre de 2017, ante la institución se presentaron 17 reclamos instaurados por los ciudadanos equivalente al 3,14% del resultado general y con el 70,6% se demuestra la utilización del formulario on line a través de la página web www.ucundinamarca.edu.co - Link Atención al Ciudadano - pestaña SAIC, luego con un 23,5% por medio escrito, la cuales fueron direccionadas a cada área pertinente con el fin de buscar el mejoramiento del servicio al ciudadano.

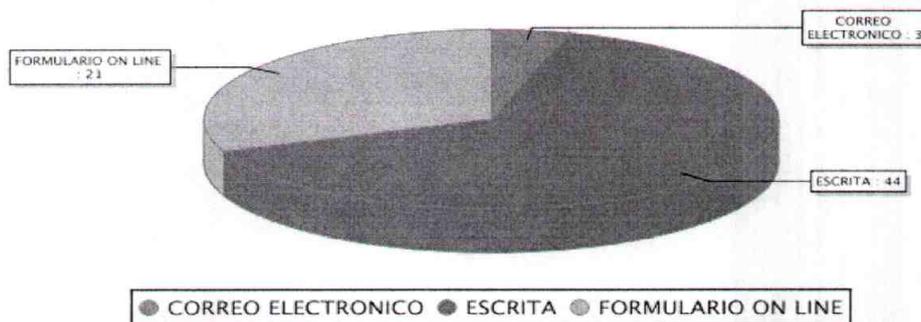


4.5 DERECHO DE PETICION

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

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: DERECHO DE PETICION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	3	4,4 %
ESCRITA	44	64,7 %
FORMULARIO ON LINE	21	30,9 %
TOTALES	68	100 %



Para este periodo se recibieron en la institución a través de la oficina de peticiones, quejas y reclamos 68 Derechos de Petición, correspondientes al 12,55% de todas las solicitudes realizadas por los ciudadanos, disminuyendo con respecto al periodo inmediatamente anterior, reflejando preferencia por el medio escrito con el 64,7% con solicitudes en temas de certificaciones laborales, verificaciones de títulos académicos, Comportamiento Docentes.



4.6 DENUNCIAS



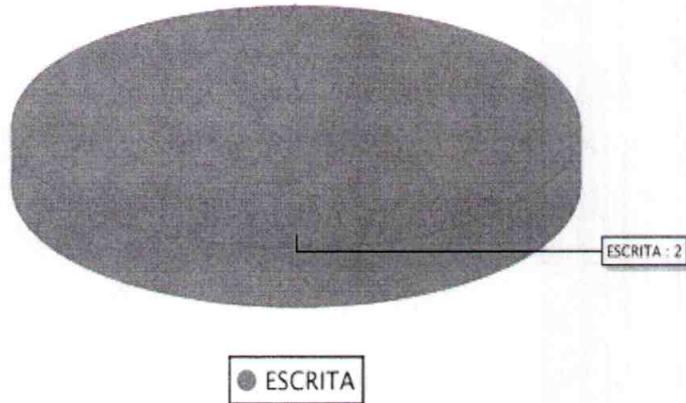
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017



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



Referente a las denuncias realizadas a la institución se realizaron por temas relacionados con Información General de la Universidad, de las cuales el 100% se realizaron por medio escrito.



4.7 FELICITACIONES



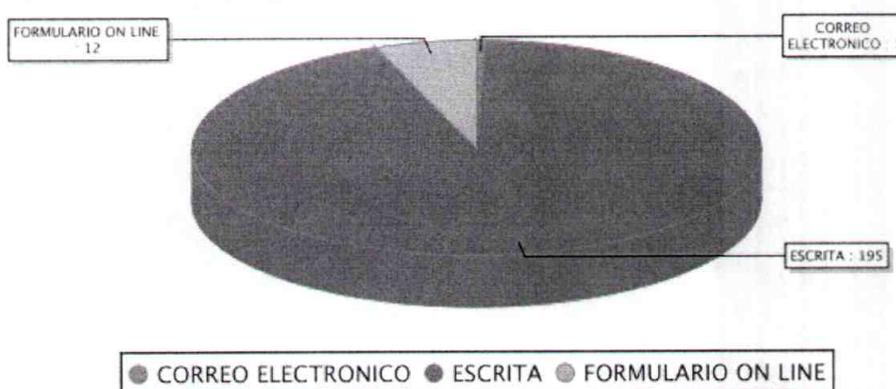
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

Uso de Tipos de Radicación

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017



TODAS LAS UNIDADES PQRSyF: FELICITACION		
TIPO DE RADICACIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRONICO	1	0,5 %
ESCRITA	195	93,8 %
FORMULARIO ON LINE	12	5,8 %
TOTALES	208	100 %



Para el presente periodo se recepcionarán 208 felicitaciones en el Sistema de atención e información al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca, con un 93,8% dado en 195 felicitaciones escritas que 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 que recibieron las felicitaciones y al jefe inmediato.



5. REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS

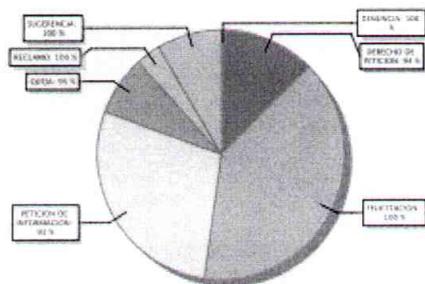
Sistema de Atención e Información al Ciudadano

REPORTE DE PQRSyF ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS INTERNOS

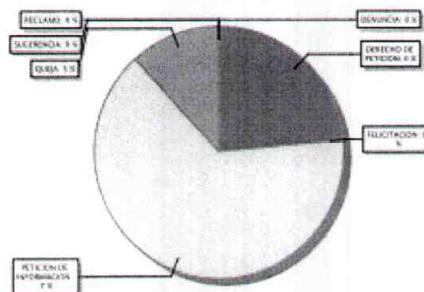
Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

TIPO DE PQRSyF	A TIEMPO	CON AMPL. TERMINOS	CANTIDAD
DENUNCIA	2	0,4%	2
DERECHO DE PETICION	64	11,8%	68
FELICITACION	208	38,4%	208
PETICION DE INFORMACION	149	27,5%	160
QUEJA	41	7,6%	43
RECLAMO	17	3,1%	17
SUGERENCIA	44	8,1%	44

SOLICITUDES A TIEMPO



SOLICITUDES CON AMPLIACIÓN DE TERMINOS



<ul style="list-style-type: none"> ● DENUNCIA ● DERECHO DE PETICION ● FELICITACION ● PETICION DE INFORMACION ● QUEJA ● RECLAMO ● SUGERENCIA 	<ul style="list-style-type: none"> ● DENUNCIA ● DERECHO DE PETICION ● FELICITACION ● PETICION DE INFORMACION ● QUEJA ● RECLAMO ● SUGERENCIA
--	--

EL TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS SON:

542

La gestión de la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de manera eficaz y eficiente direcciono el 100% de las 542 solicitudes realizados a la institución a través del aplicativo del Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC), recepcionados por los diferentes mecanismos dispuestos para ellos; la grafica anterior muestra que el requerimiento mas utilizado por nuestros usuarios es la Felicitación con un total de 208 solicitudes correspondiente a un porcentaje del



UDEEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

38,4%, seguido de las Peticiones de Información con un total de 149 que corresponde al 27,5% del reporte general.

En el cuadro anterior se detalla las 542 solicitudes instauradas 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 97% se resolvieron a tiempo y de acuerdo a los procedimientos institucionales sin ampliación de términos, y el restante 3% se resolvieron durante la ampliación de términos dispuesta en dicha norma.



6. REPORTE PQRSFYD ABIERTAS Y CERRADAS

	Sistema de Atención e Información al Ciudadano		
	REPORTE DE LAS PQRSyF ABIERTAS Y CERRADAS		
Solicitud del reporte:		Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017	
ESTADO DE LA PQRSyF		CANTIDAD	
ABIERTA		8	
CERRADA		535	

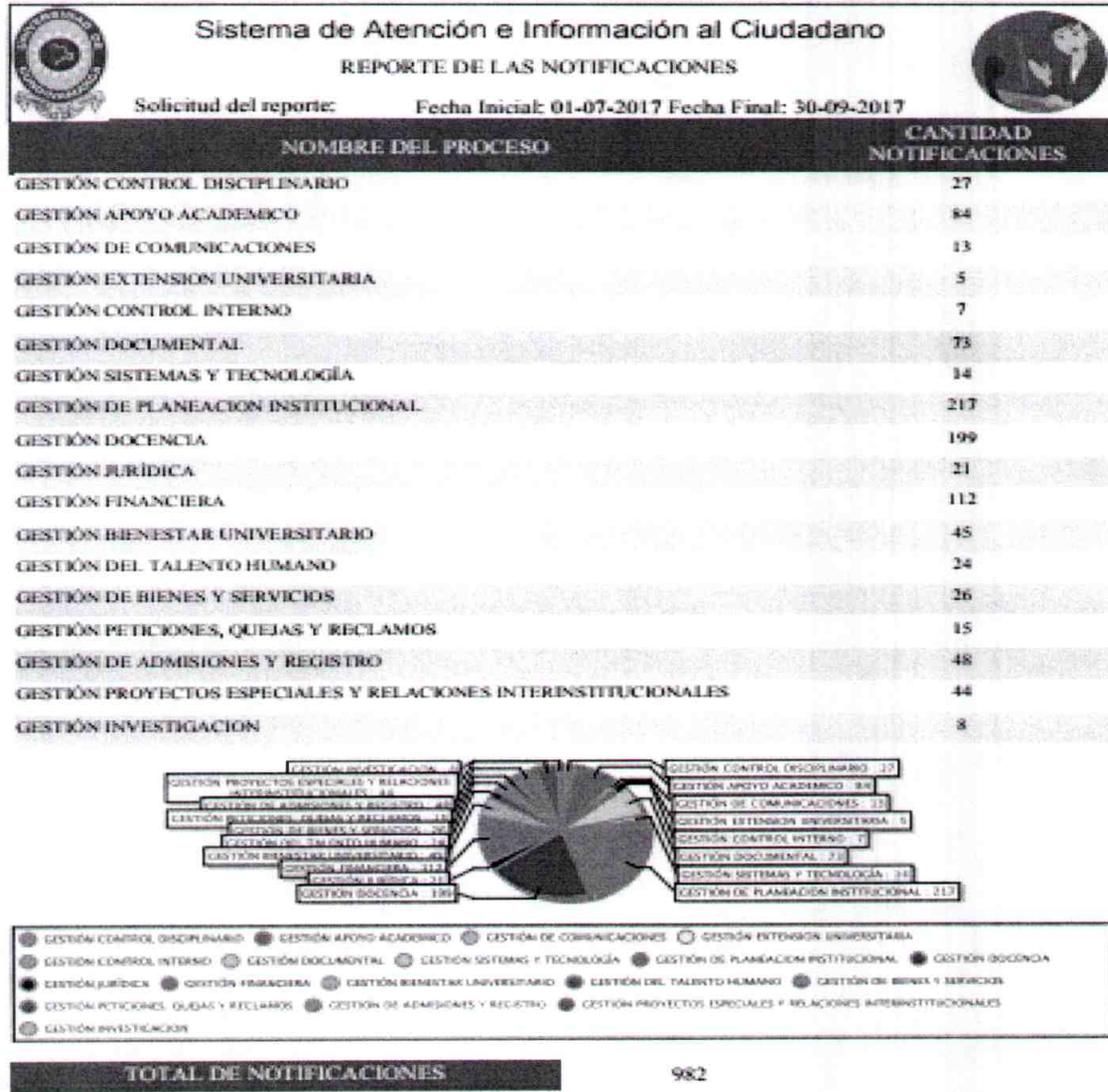


TOTAL DE PQRSyF ATENDIDAS 543

Del 100% de PQRSFYD direccionadas a las dependencias, el 99% de ellas fueron cerradas de acuerdo a las respuestas dadas por los funcionarios designados para solucionarlas y el 1% que corresponden a las radicadas al finalizar el III trimestre 2017.



7. REPORTE DE NOTIFICACIONES



Dando cumplimiento a los procedimientos de la oficina de peticiones, quejas y reclamos y una vez transcurrido los términos de respuesta de las PQRSFyD se envía al correo institucional del funcionario responsable de resolver las solicitudes asignadas, en forma de notificación para informarle que su término venció; solicitando a la mayor brevedad la



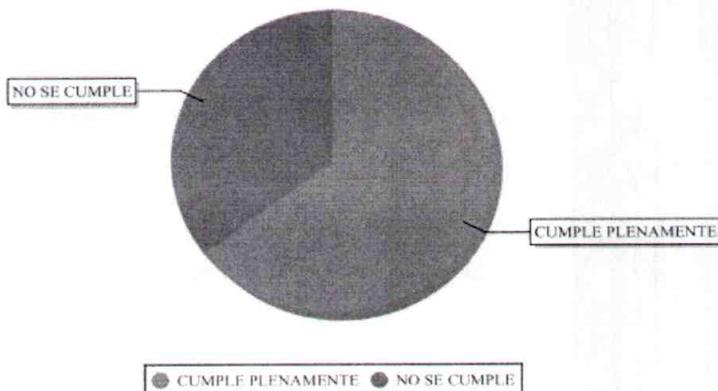
contestación, teniendo en cuenta lo anterior para este periodo se realizaron 982 notificaciones

8. REPORTE DE CALIFICACION

 Sistema de Atención e Información al Ciudadano
REPORTE DE CALIFICACIÓN 

Solicitud del reporte: Fecha Inicial: 01-07-2017 Fecha Final: 30-09-2017

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
CUMPLE PLENAMENTE	22	64,7 %
NO SE CUMPLE	12	35,3 %
TOTAL DE CALIFICACIONES	34	100 %



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 64.7% de los ciudadanos solicitantes la gestión realizada por ésta área se cumple plenamente.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

10. CONCLUSIONES

La oficina de peticiones, quejas y reclamos y el 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, felicitaciones y denuncias instauradas a la institución, realizadas por cada uno de los mecanismos dispuestos para ello, dado lo anterior el resultado obtenido en el seguimiento, arroja como resultados satisfactorios y de cumplimiento a la normatividad de orden nacional que así lo exige.

Sin embargo, para poder cumplir con la totalidad de la norma y la implementación de NTC ISO 10002:2005 es necesario la adecuación y ubicación en un lugar estratégico de la Oficina, con el fin de poder prestar el servicio de Atención al Ciudadano, como carta de presentación para los estudiantes y la Comunidad en general, por lo cual se ha reiterado en varias ocasiones al área de Bienes y Servicios, Planeación institucional.

De igual manera, se requiere más personal para la realización de las actividades de este proceso y la promoción del mismo, dado que se tiene a cargo la línea gratuita 01800976000, el chat interactivo, el SAIC, las 3 extensiones, el correo electrónico y con una sola persona no se puede atender todos estos medios que son utilizados por el usuario para aclarar dudas, inquietudes o propuestas, así mismo, la realización de los informes de la apertura de buzones que se hace de manera manual y cada vez son más extensos, por el buen uso que hace los estudiantes cuando quieren manifestar una sugerencia o una felicitación en la sede, extensiones y seccionales, y que ha sido un insumo para los procesos en la búsqueda de las oportunidades de mejora y por requisito de las normas se realiza atención personalizada a los usuarios que requieren instaurar solicitudes verbales o solo pedir información a nivel general.

Adicional a lo anterior, se implementara con la oficina de comunicaciones de la Universidad de Cundinamarca campañas publicitarias para el posicionamiento de la



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

oficina de servicio de atención al ciudadano, que será un beneficio a nivel general permitiendo conocer a un más los mecanismo por los cuales, los ciudadanos pueden manifestarse a la universidad de Cundinamarca.

Se creara un instructivo que permita mostrar paso a paso el ingreso al sistema de atención e información al ciudadano (SAIC) con el fin de mejorar y facilitar el uso de este mecanismo.

También, se diseñara una encuesta de satisfacción al ciudadano y con el apoyo de la oficina de Comunicaciones se implementara y promocionara el diligenciamiento de la misma dentro del link atención al Ciudadano en la página web de la institución con el fin de tener una evaluación permanente de la satisfacción del ciudadano.

Cordialmente

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: Erika Lorena Díaz Baquero

26-4.1