



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ -

26

Fusagasugá, 2014-04-27

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
CORRESPONDENCIA  
007384

Nº Radicado \_\_\_\_\_

Fecha 26 MAY 2014 a 11:06

Firma: Wanda Nº Folios 27

Señores

**COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION DE LA CALIDAD  
(SIGC)**

Universidad de Cundinamarca  
Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES ENERO A MARZO DE 2014**

Dando cumplimiento a la Resolución No. 035 de marzo de 2013 y al procedimiento **EPQP02** de atención a sugerencias y felicitaciones, la Oficina de peticiones, quejas y reclamos presenta a continuación el informe trimestrales de las Sugerencias y Felicitaciones entregadas a esta dependencia por la oficina de Control Interno de la institución halladas en la apertura de los Buzones instalados en la sedes, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca allegadas por los ciudadanos y demás grupos de interés en los buzones de la institución.

De esta forma se presenta al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad el informe detallado de sugerencias y felicitaciones, de donde se decidirá de ser necesario implementación de plan de mejoramiento que redunde en crecimiento y desarrollo institucional con en beneficio directo a nuestros ciudadanos y usuarios.



## 1. SUGERENCIAS 1ER TRIMESTRE 2014

A continuación se detalla en cantidad las sugerencias allegadas a la institución a cada buzón de sede, extensiones y seccionales:

SEDE, SECCIONALES, EXTENSIONES Y DEPENDENCIAS	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
ZIPAQUIRA	0	0
GIRARDOT	1	7
FACATATIVA	1	7
CHIA	1	7
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	0	0
BTA. CONTROL DISCIPLINARIO	1	7
ADMISION Y REGISTRO	3	21
APOYO FINANCIERO	1	7
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0
GESTION DOCUMENTAL	0	0
ADMINISTRACION ENTRADA PRINCIPAL	1	7
CORRESPONDENCIA	1	7
BIBLIOTECA	4	29
TOTAL	14	100

De acuerdo a los resultados obtenidos en el conteo y análisis de la información recopilada correspondiente al 1ER trimestre de 2014, se puede concluir que las dependencias con mayor número de sugerencias fue Biblioteca y la oficina de Admisiones y registro de la institución sede Fusagasuga, evidenciándose solicitudes de mejoramiento en el servicio como:

- Servicio de Internet



# UDEC

UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ-

- Mas equipos de computo
- Actualización de textos
- Adecuación del anfiteatro para obtener un mayor aprendizaje en el área de anatomía, con solo huesos incompletos no se logra aprender
- solicitud de carnetizacion y actualización de los mismos.
- Solicitud de pasos a seguir cuando adquieren crédito con el 4x1 opción de vida, alianza de la Gobernación de Cundinamarca y el icetex.
- De Bienestar Universitario el servicio es muy bueno, pero a veces hay mucha gente y las citas son muy demoradas.

## 2. FELICITACIONES 1ER. TRIMESTRE 2014

SEDE, SECCIONALES, EXTENSIONES Y DEPENDENCIAS	FELICITACIONES	PORCENTAJE
ZIPAQUIRA	1	2
GIRARDOT	6	12
FACATATIVA	0	0
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	2
BTA. CONTROL DISCIPLINARIO	3	6
ADMISION Y REGISTRO	18	36
APOYO FINANCIERO	3	6
BIENESTAR UNIVERSITARIO	12	24
GESTION DOCUMENTAL	4	8
CORRESPONDENCIA	2	4
TOTAL	50	100



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ -

Como resultado se evidencia que la dependencia con mayor número de felicitaciones fue Admisiones y Registro seguido de Bienestar Universitario, como:

- Atención rápida y amable
- La Universidad como tal es muy excelente, el apoyo que nos brinda la buena atención, los docentes son muy respetuosos.
- Trato confortable e importancia hacia los estudiantes
- Me parece una Universidad excelente, con muy buenos profesores instalaciones etc., y puede seguir creciendo más.
- Se necesita más orientación para los estudiantes de los primeros semestre. Por cuestión de no saber cómo se maneja papelería "documentación para mayor orientación y facilidad de hacer el diligenciamiento de documentación.
- Se dedica tiempo y apoyo al estudiante con los programas de Bienestar Universitario. Maestros con criterio profesional, capacitados para enseñar al estudiante.
- la atención prestada por la enfermería ha sido muy buena
- Felicito al área de Fisioterapia por su manejo en las molestias y conflictos de los trabajadores de la universidad donde siempre se ha prestado el mejor servicio en lo pertinente a la capacidad del consultorio.

A continuación se discrimina consolidado con felicitaciones y sugerencias más reiterativas del periodo analizado haladas en los buzones en sede, extensiones, seccionales y dependencias de la institución:



# UDECA

UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

SEDE, SECCIONAL, EXTENSION Y DEPENDENCIA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ZIPAQUIRA		Felicitaciones a las secretarias Sandra Ángel y Luisa Galeano por sus labores.
GIRARDOT	En los videos institucionales revisar la ortografía.	Felicitaciones al funcionario José Alberto. Buen servicio, amabilidad y ética profesional hacia el público.
FACATATIVA	Inconformidad en cuanto al servicio prestado por la enfermera de la tarde.	
CHIA	El servicio de cafetería por sus respectivos precios y calidad de los productos	
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	Los documentos se pueden entregar en la sede de Fusagasugá es dispendioso trasladarse hasta Bogotá	Se Felicita a los trabajadores por su amabilidad y cordialidad al brindar información oportuna y veraz
UNIDAD DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		Felicitaciones por el ambiente de trabajo que se observa. La atención de los funcionarios es cálida amable y cortés con los visitantes
ADMISION Y REGISTRO	Inconformidad ya que faltaba comunicación entre los administrativos y el personal. Adecuar el anfiteatro para obtener un mayor aprendizaje en el área de anatomía. Mejoramiento proceso de carnetización y actualización.	Se ha generado una atención rápida a los usuarios. Los docentes son muy respetuosos, nos ayuda a comprender más las cosas sobre la carrera que estudiamos. Más orientación para los estudiantes de los primeros semestres. Se dedica tiempo y apoyo al estudiante con los programas de Bienestar Universitario. Maestros con criterio profesional, capacitados para enseñar al estudiante.
APOYO FINANCIERO	El cumplimiento de horario.	Mucho mejor que el semestre pasado en la oficina del Ictex. felicitaciones ya que su atención es rápida y muy amable
BIENESTAR UNIVERSITARIO		Los horarios y los tiempos en las terapias son cómodos. Felicitaciones a la Doctora Cheila Godoy. Felicitaciones a la auxiliar Sofia su servicio de inyecciones es perfecto. Felicitaciones al área de Fisioterapia por su manejo en las molestias y conflictos.
GESTION DOCUMENTAL	El alto costo de la matrícula, y por qué no está dentro de las 25 mejores universidades del país.	Muy buen servicio por parte del personal se mostraron muy colaboradoras en el proceso
ADMINISTRACION ENTRADA PRINCIPAL	Mejorar la calidad de tóner.	
CORRESPONDENCIA	Por parte de apoyo financiero señorita secretaria Consuelo muy mal y pésimo servicio.	Felicitaciones al área de Petición, Quejas y Reclamos por su profesionalismo.



# UDEEC

UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

BIBLIOTECA	Al bajar los casilleros es molesto e incómodo el no poder guardar implementos. El internet se cae. Los equipos de cómputo de la biblioteca no funcionan. No hay suficientes equipos de cómputo para satisfacer la necesidad.	
------------	---	--

Se adjunta consolidado de sugerencias y felicitaciones por sede, seccional, extensión y dependencia.



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ -

## CONCLUSIONES

La Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos direccionada por la Secretaria general de la Universidad de Cundinamarca mantiene de acuerdo a las normatividades externas e internas los medios de participación que le permiten al ciudadano y demás grupos de interés realizar sus manifestaciones mediante los Buzones de sugerencias y felicitaciones, ratificando en este informe que los usuarios han aprovechado al máximo el procedimiento para realizar sus expresiones, lo que favorece a la institución teniendo como base para análisis de mejora sus comentarios.

En el consolidado de formatos recibidos por la oficina de peticiones, quejas y reclamos se recibieron formatos de periodos anteriores notificados por control Interno.

El arduo trabajo y la gestión de cada una de las dependencias motiva diariamente a los usuarios a felicitarlos por su compromiso, por su bayuda y gestión en las labores diarias que redundan en beneficio de nuestros estudiantes, docentes y demás grupos de interés que reciben los servicios o la información generada en la Universidad de Cundinamarca.

Las sugerencias serán llevadas por medio este informe al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad con el ánimo de buscar la mejora



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
- FUSAGASUGÁ -

continúa en cada uno de los procesos de la institución basados en lo expresado por los ciudadanos.

Cordial saludo,

**EMILSE ANGEL GAMBOA**  
Gestión peticiones, quejas y reclamos  
Universidad de Cundinamarca

C.C. Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA Secretario General, Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ Director Control Disciplinario

Transcriptor Emilse Angel Gamboa

282