



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

26

Fusagasugá, 2014-08-27

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
CORRESPONDENCIA



012845

Nº Raticado

Fecha 03 SEP 2014 11:41

Firma: wanda Nº Fojos 42

Señores

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

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES ABRIL A JUNIO DE 2014**

Respetados Señores:

Dando cumplimiento a la Ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995 en sus Art., 7, 8, 9 y 10, ley 1437 de enero de 2011 y Resolución 035 de 2013 de la Universidad de Cundinamarca por medio de la cual se crea el **Sistema de Atención e Información al Ciudadano**, a continuación se adjunta de acuerdo a la referencia informe correspondiente al 2º trimestre de 2014 de buzones de sugerencias y felicitaciones de formatos hallados en los mismos por la oficina de control interno instauradas a la institución por los ciudadanos y demás grupos de interés, para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

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

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 -

2.8.2

26

Fusagasugá, 2014-08-27

INFORME DE GESTION
BUZONES DE SUGRENCIAS Y FELICITACIONES
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

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.



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

SUGERENCIAS 2DO. TRIMESTRE 2014

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

SEDE, SECCIONALES, EXTENSIONES	SUGERENCIAS	PORCENTAJE
UBATE	3	33%
GIRARDOT	1	11%
ADMISION Y REGISTRO	2	22%
APOYO FINANCIERO	3	34%
TOTAL	9	100%

De acuerdo a la información compilada y analizada durante el II trimestre de 2014 se evidencia que la Seccional de Ubaté y la oficina de apoyo Financiero de Fusagasugá tuvieron la mayor cantidad de formatos con sugerencias hacia la institución.

Con solicitudes en Ubaté de para clases de informática cuando haya acceso a equipos de cómputo, materiales de publicidad para eventos en desarrollo de actividades institucionales y solicitudes de implementar especializaciones y maestrías en la seccional.



UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

FELICITACIONES 2DO. TRIMESTRE 2014

SEDE, SECCIONALES Y EXTENCIONES	FELICITACIONES	PORCENTAJES
UBATE	4	5,34%
GIRARDOT	12	16%
CHIA	1	1,33%
DIRECCION DE PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	1,33%
CONTROL DISCIPLINARIO	6	8%
ADMISION Y REGISTRO	8	11%
APOYO FINANCIERO	28	37%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	15	20%
TOTAL	75	100,00%

Se evidencia que el 99% de manifestaciones por buzones fueron para felicitar a los funcionarios de la institución, especialmente por realización de eventos, excelente servicio al cliente, compromiso de servicio, agilidad, hacia los estudiantes de administrativos y docentes, excelente servicio médico, de fisioterapias, por ayudas de alimentación y demás.

La dependencia con mayor cantidad de formatos con felicitaciones fue Apoyo Financiero seguido de Bienestar universitario.

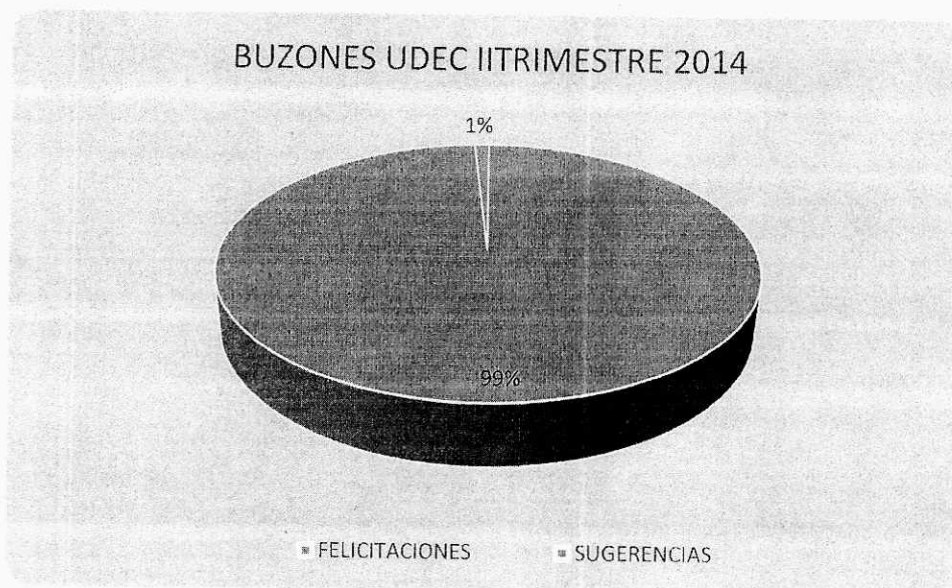


UDEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

A continuación se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del II trimestre de 2014 de uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional y se adjuntan cuadros de cada una de ellas por sede, seccionales y extensiones:



Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se discrimina consolidado con felicitaciones y sugerencias más reiterativas del periodo analizado por sede, extensiones y seccionales de la institución:

SEDE, SECCIONALES Y EXTENCIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
GIRARDOT	Queja por la no permanencia de funcionario en su puesto de Trabajo. Solicitud se tome sanciones hacia funcionario, ya que es incómodo y he sido atendida de mala forma.	Felicitaciones al funcionario José Alberto. Se prestó un Excelente servicio, de muy buena calidad y muy eficiente en la oficina de correspondencia.



UDECA

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

SEDE, SECCIONALES Y EXTENCIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
UBATE	<p>Habilitar las clases de informática cuando se pueden hacer uso de los computadores. Cuando se solicite material - diplomas escarapelas, papelería y afines- para un evento de extensión Universitaria deben enviar materiales con anticipación para que llegue a tiempo. Realizar o traer especializaciones y maestrías para Ubaté. Las agendas que repartieron muy bonitas; pero muy poquitas hubiera sido ideal para todos los graduados.</p>	<p>Felicitaciones a los organizadores del día del egresado actividades que son parte esencial de la U, creando un espacio de participación y encuentro, Felicitaciones a nuestra comunidad de egresados por su participación del día 31 de marzo. Para felicitar a la compañera Leonor Galarza Murcia, por su colaboración y apoyo a las dependencias de la seccional</p>
FACATATIVA	<p>Por favor Brindar el servicio disponible asignado a esta área dentro de sus respectivos horarios de atención</p>	
CHIA		<p>Gracias por la colaboración de Sofía Carrión,</p>
BOGOTA. POYECTOS ESPECIALES		<p>Quisiera preguntar sobre trámite que se va a dar respecto del proyecto áreas metropolitanas.</p>
BOGOTA. CONTROL DISCIPLINARIO		<p>Gratitud por orientación y atención en mi notificación. La atención fue excelente las dudas e inquietudes fueron aclaradas.</p>
ADMISION Y REGISTRO	<p>Revisión de calidad de diferentes materias respecto a la carrera. Funcionaria no cumple con el horario establecido para las inquietudes que uno tiene</p>	<p>Es muy Buena la Atención al cliente son respetuosos y amables tienen muy buena atención.</p>
APOYO FINANCIERO	<p>Me parece un servicio con buena colaboración por parte de los funcionarios pero no están muy clarificados los Servicios, además en la parte de facturación no tiene una respuesta rápida</p>	<p>Me explicaron bien lo que necesitaba y me explicaron todas las dudas. Felicito la atención al público la cual ha mejorado notablemente en este primer semestre del año en curso. Espero sigan así y no desmejoren la calidad del servicio prestado. Gracias por su colaboración con los estudiantes y los padres de familia por el apoyo que encuentran en esta Universidad y oficina da atención es muy agradable gracias Buen manejo de planes de financiamiento para beneficio no solo de los estudiantes si no de los mismos representantes de la universidad y sus funcionarios.</p>



UDECA

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

SEDE, SECCIONALES Y EXTENCIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
BIENESTAR UNIVERSITARIO	Muy pésimo el servicio médico de la mañana en la Universidad de Cundinamarca la Doctora Medico General no cumple con su desempeño y labor de médico general es muy negligente con los pacientes.	Queremos pedirle a la doctora Sheila que no se vaya. Sofía Parra Que buena la atención prestada por la enfermera. Me pareció muy bueno la atención de la fisioterapeuta Paola fue excelente y me colabore al máximo Realmente el servicio que presta es muy bueno la Dra. Es muy amable, trata a sus pacientes como si fueran sus amigos.
PLANEACION		Muy buen servicio por parte del personal se mostraron muy colaboradoras en el proceso

EXTENSIÓN UBATE

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	0079	07-03-2014	Nicolas Sanabria Castro	nisaca.94@hotmail.com	3212858290	cil 9 No. 8-239	1076661778	X		Sugiero que solo se puedan habilitar las clases de informatica cuando sse pueden hacer uso de los computadores ya que hay temas o partes complejas que es mejor trabajarlas en el computador ya que es muy poco la que se puede hacer sin esta herramienta en la clase de informatica por parte del profesor y de los estudiantes.
2	0080	30-04-2014	Lilian Marcela Robayo z	robayo3870@gmail.com	3118437734	Udec - Ubate	52886445	X		Cuando se solicite material - diplomas escarpelas, papeleria y afines- para un evento de extension Universitaria deben enviar materiales con anticipacion para que llegue a tiempo, para el desarrollo adecuado de las actividades y mas bien cuando se halla hecho el debido proceso de solicitud con tiempo y en los formatos establecidos. Los materiales requeridos para la jornada del 24 de abril no llegaron a tiempo para el evento.
3	0081	03-06-2014	Claudia Ruiz	cruiz@mail.unicuindi.edu.co	8553056 - 3123054019	Udec - Ubatc	21057882	X	X	Felicitaciones a los directores de programa academico de la Udec Ubate por la excelente organizacion en el encuentro de graduados. Sugerencia: Realizar traer especializaciones y maestrias para Ubate. Las agends que repartieron muy bonitas; pero muy poquitas. hubiera sido ideal para todos los graduados.

EXTENSIÓN UBATE

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
4	0082	3-06-2014	Olga Lucia Ayala	oigaayala2004@hotmail.com	8891666-3124390599	calle 5 # 10a-69	39737753		X	Quiero felicitar a los organizadores del día del egresado actividades que son parte esencial de la U, creando un espacio de participación y encuentro, elaborando alternativas que posibiliten la vinculación interacción y de actividades conjuntas y permanentes en la institución y sus egresados.
5	0083	03-06-2014	Martha Duarte	maludu4@hotmail.com	3115702877	Udec - Ubate	39738800		X	Felicitaciones a nuestra comunidad de egresados por su participación del día 31 de marzo, de igual manera el director de seccional y al personal administrativo por su buena atención y preparación. Felicitaciones, esperamos que la representante de egresados logre conformar la asociación de egresados.
6	0084	03-06-2014	Nubia Vabuenta	nanita15@yahoo.es	8553056	cl. 6a # 9-80	20457688		X	Para felicitar a la compañera Leonor Galarza Murcia, por su colaboración y apoyo a las dependencias de la seccional, en especial a talento Humano y programas Academicos, cuando se requiere alguna ayuda siempre esta dispuesta.

SECCIONAL GIRARDOT

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	2405	20-05-2014	Evelin Panadero	sabinita24@hotmail.com	3107608200	Mz 6 Cs 3 Sta. Isabel	1072496234		X	Se presto un Excelente servicio, de muy buena calidad y muy eficiente en la oficina de correspondencia.
2	2406	22-05-2014	Paola Catherine Medina B.	paola_20medina@hotmail.com	3112145321	cra. 8 # 14-40	1142293301		X	Oficina de correspondiente el servicio prestado; por la señorita me gusto por su amabilidad y buena atencion a la hora de darme la informacion para mis traslado. Y Agradesco por su colaboracion. Y su buena atencion.
3	2407	05-06-2014	Edwin Santiago Castañeda A	esca-95@hotmail.com	3108735083	Cojunto mi Futuro Et. 2 Cs 60	1070617601		X	Felicito a Jose Silva por su buena atencion al cliente y al estudiante ya que me ayudo a resolver situaciones que no pude.
4	2408	03-06-2014	N/A	N/A	8312561			X		Yo coloco la queja por la no permanencia del señor Jose Silva en su puesto de Trabajo no esta casi nunca en el sitio de trabajo.
5	2245	08-04-2014	Andres Mauricio Sandoval Lozano	andres_salo84@hotmail.com	3102499990	Diag. 8 No. 32- 21 B. Blanco	1070613964		X	N/A
6	2194	01-07-2014	Cristian A Suarez	N/A	2451810 - 3214600289	Cra. 25 No. 8 - 53 Meigar	1106894770		X	Jose Silva, el servicio por parte del Sr Jose en el Area de asesorias y tesoreria es de una manera integrada y excelente.
7	2195	01-06-2014	Alejandro Santamora	alejosanboc@hotmail.com	3107539865	cra. 4 No. 6- 145s	1022397767		X	Felicitaciones a Jose Alberto Silva de Tesoreria para su buen servicio y gestion de este servicio hasta los estudiantes y demas personas de la Universidad.

SECCIONAL GIRARDOT

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
8	2196	03-06-2014	Jairo Andres Romero C.	N/A	3183624549	Calle 19a # 19-01	1070602676		X	Felicitaciones por su buen servicio en Apoyo Financiero a Jose Alberto Silva.
9	2197	20-05-2014	Arnulfo Piñeros	arnulfi@hotmail.com	3185869605	Cra. 3 # 9-32	11206447		X	Felicitation Jose Silva po su atencion y explicacion.
10	2192	01-07-2014	Alfonso Puentes Sanchez	alfopuentes027@hotmail.com	3143780637	Mz. 7 Cs. 10 la Esmeralda	11229912		X	Jose Alberto Silva lo felicito por su atencion humana y con calidad denado los rsultados hacia la excelencia.
11	2191	02-06-2014	Josue Garcia Manzanares	josueg784@gmail.com	3182716487	Cr. 16 # 6-61	1070593001		X	Felicitó al señor Jose Alberto por la atencion y manera amena para prestar su servicio de atencion.
12	2190	02-06-2014	Carol Yohana Reyes Velandia	caritoi-1992@hotmail.com	3133761811	calle 7 # 4-23	1070607472		X	Felicitó a Jose Alberto Silva Pacheto por su buen servicio prestado ya que hace mucho no recibia uno asi.
13	comunicado 1	25-04-2014	Jhon Jairo Ricaurte otavo	cpgislocioncom@hotmail.es	3106497781	Cra. 7 # 30-41 la Magdalena	80338183		X	Para felicitar al señor Jose Alberto Silva por su buen servicio, colaboracion en cuanto a la atencion al publico.

SECCIONAL GIRARDOT

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
14	comunicado 2	24-06-2014	Estudiante de Enfermería							<p>El fin es para informarle se tomen medidas sancionarias al señor, si es que se le puede llamar señor, que atiende en la ventanilla de la tesorería general de girardot, en varias veces que he venido ya sea con el fin de solicitar informacion o realizar alguna diligencia he sido atendida de mala forma, la primera ves que necesite informacion me entro a su oficina y me sento a su lado y se puso a pedirme informacion personal como mi numero d celular, situacion sentimental y otras, como no quize, en la segunda vez necesiten no me quizo atender hasta que no hizo visita con otra estudiante, la cual tenia sentada a su lado. Señor Julio Gil como Rector de esta Universidad de Girardot, solicito se tome sanciones, ya que es incomodo que tenga una persona de estas atendiendo el publico lo este mirando a uno de forma morbosa. Prefiero no decir mi nombre ya que si este señor se llega a dar cuenta, me veo perjudicada.</p>

SECCIONAL FACATATIVA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	COMUNICADO	30/05/2014	Comunidad estudiantel	N/A	N/A	N/A	N/A			Me dirijo ante el cuerpo administrativo de la Universidad de Cundinamarca fundamentalmente al area de bienestar Universitario con el fin de hacer la siguiente peticion: Por favor Brindar el servicio disponible asignado a esta area dntró de sus respectivos horarios de atencion, debido a que hemos venido en varias ocasiones con el fin de solicitar en prestamo elemntos, deportivos, ños cuales deben estar disponibles por drechos Universitarios y no hemos encontrado dicho servicio, por que la oficina se encuentra en un sesenta porciento cerrada y su encargado no se encuentra en su respectivo lugar de trabajo. Gracias por su colaboracion y estamos a la espera de que el servicio mejore.

EXTENSION CHIA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	0689	09/05/2014	Oscar Ivan Calderon	oicm0606@hotmail.es	7441414-3138337766	Km 27 via Cajica	1072643037		X	Gracias por la colaboracion de Sofia Carrion, el Derecho de Peticion que radique tuvo una respuesta inmediata, ya que hay algunos procesos internos que los estudiantes desconocemos y son de gran utilidad para poder comentar nuestros inconvenientes en el ciclo de la carrera. Como opinion personal pienso deberia existir unavo de

PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	0847	13/05/2014	Arturo Montoy	arturomontoy@gmail.com	3002887798	Transv. 19 # 31 30 s	7926344	N/A	X	N/A
2	0848	06/05/2014	Ana Maria Pantoja	anita.93057@gmail.com	7570400 - 3142406297	Cra. 69 # 54a 63 sur	1024540046	N/A	N/A	N/A
3	0849	07/05/2014	Jose Francisco Castro Barbosa	jofrancabs@hotmail.com	3153255471	Cl 48s # 751074	194771		X	N/A
4	0850	06/05/2014	Alex Javier Guzman C.	javier.guzmancuervos@hotmail.com	5647710 - 3208164455	Cra. 656 # 61- 45 s	80151229	N/A	N/A	Quisiera preguntar sobre tramite que se un a dar respecto del proyecto areas metropolitanas Bta sonolia.

CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	0878	N/A	Fran G.	N/A	8422304 - 3208548109	Kra. # 10-49	11486562	N/A	X	N/A
2	0879	04-30-2014	William Rubio Riaño	william.rubio@gmail.com	3112677989	calle 25 # 10-24 Fusagasuga	19309971	N/A	X	Fui atendido oportunamente y en forma rapida
3	0880	12/05/2014	Bianca Nubia	bnvas1342@hotmail.com	8732512 ext. 202	Dig. 18 No. 20- 29	51597788	N/A	X	Gratitud por horientacion y atencion en mi notificacion.
4	0881	15/05/2014	Gabriel Ordoñez	N/A	8698078 - 3103217612	calle 137 No. 55a - 66	11378811	N/A	X	N/A
5	0882	15/05/2014	Zully S Sanchez Paez	zullysp@hotmail.com	8553056 - 3144177437	Calle 6 No. 9-80	39737386	N/A	X	La atencion fue excelente las dudas e inquietudes fueron aclaradas.
6	0883	22/05/2014	Luz Adrea Chavez Alvarez	luchavez@mail.unificun di.edu.co	8732552 - 3214882501	calle 17 N0 16- 67	1069719388	N/A	X	N/A
7	0884	11/06/2014	Oscar Julian Alvarado	miswipapas@gmail.com	8825977 - 3113499520	calle 26 # 26-66	1003009	N/A	N/A	N/A

ADMISIONES FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	3901	11/06/2014	Jose Stiven Triana Rodriguez	trianastiven27@hotmail.com	3187456470 - 3125507319	Avenida los Ocovos - Finca Villa Ester	1192713203	N/a	X	Es muy Buena la Atencion al cliente son respetuosos y amables tienen muy buena atencion
2	9302	11-06-2014	Michel Diaz Morales	diaz_93m@hotmail.com	3203257130	Coliseo Futsal	1069744897	X	N/A	Revision de calidad de diferentes materias respecto a la carrera.
3	3903	13-06-2014	Catalina	N/A	N/A	N/A	N/A	N/a	N/A	Al comenzar las clases a los nuevos les mostraran la Universidad un poco mas a fondo.
4	3904	13-06-2014	Dieg Acero	calim-2008@hotmail.com	N/A	cil. 21 # 5b-68	1069738609	N/a	X	Buena atencion y aclaracion de inquietudes.
5	3905	13/06/2014	Johnatan Stiven Pardo H.	jonathanaardoh@hotmail.com	3004307374	N/A	1072894576	N/a	X	Felicito por la atencion que prestan a los estudiantes de la Udec.
6	3906	17-06-2014	Elvis Fernando Villalba Aroca	elvisfernando.villalba@gmail.com	3105503417-3202722563	Cra. 2a # 26-24 Bosques del Oriente.	1069742363	N/a	X	Los felicito por su rapida atencion, informacion de solicitudes y preguntas que se realizan para resolver nuestras inquietudes.
7	3907	16-06-2014	Erika Suarez	N/A	N/A	calle 18a No. 5-04	1069743545	N/a	X	N/A
8	3908	16-06-2014	Helio Zabala	heliozabala@hotmail.com	2730983 - 3208814180	cil 40s No. 78f-10	1030621637	N/a	X	N/A

ADMISIONES FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
9	3909	17/06/2014	Yulieth Diaz P.	N/A	3112701352	Cra. 11 # 4-1 B. Olaya	1069727114	X	N/A	La señora Trudy no cumple con el horario establecido para las inquietudes que uno tiene, se supone que ella tiene horario de oficina pero nunca lo cumple, por favor que alguna persona pueda estar pendiente en los cargos correspondientes.
10	3910	17-06-2014	Camila Guerrero	N/A	3107810378	Cil. 23 #11a-21	39575128	N/a	X	Muy amable y excelente atencion.
11	3911	26-06-2014	Juan Manuel Herra	lherreapreciado@gmail.com	3138596443	Chinauta	1069745623	N/a	X	N/A

APOYO FINANCIERO FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	2917	27-05-2014	Eliana Aros Sanchez	elianaaros17@hotmail.com	3156563106	Arbelaez	1069753112	N/A	X	Muy atentos , respetuosos y colaboradores.
2	2916	27-05-2014	Andrea Gisela Pedraza	guelita64@hotmail.com	3142115558	Arbelaez	76081713177	X	N/A	Que sean mas claros con la informacion.
3	2915	04-06-2014	Betancourt Ortiz Jhon Alejandro	N/A	3204030617	Vda San Miguel	1071550293	n/A	X	Me explicaron bien la forma que necesitaba y me explicaron todas las dudas.
4	2914	21-05-2014	Briyid Murcia B.	briyidmurcia@hotmail.com	4519611 - 3134681280	Clle 42f # 82a17sur bta.	51952070	N/A	X	N/A
5	3400	05-06-2014	Jeison Alberto Mantes D.	ing.jeisonmontes@gmail.com	3112295929	cl. 1 # 13-41	11258252	N/A	X	N/A
6	3399	06-06-2014	Emir Barreto V.	sraemir@hotmail.com	8674948 - 3134681280	diag. 17h # 7estee - 79	51735973	N/A	X	Gracias por su colaboracion con los estudiantes y los padres de familia por el apoyo que encuentran en esta Universidad y oficina da atencion es muy agradable gracias .
7	3398	14-06-2014	Jorge Enrique Serran Bustos	joensebu@gmail.com	3123423083	Calle 16 No. 7-14	1069750276	N/A	X	N/A
8	3397	12-06-2014	Mayor Torres Novoa	maivo489@hotmail.com	3134561839	Carerra 6 No. 5 30 Arbelaez	1069729183	N/A	X	muy buen servicio oportuno, explicaciones claras, muy colaboradores.
9	3396	13-06-2014	Yenny Cifuentes	ovitos1993@hotmail.com	N/A	V. Viena	1069743373	N/A	X	N/A
10	3394	13-06-2014	Juliana Machado Ariza	N/A	3142579816	N/A	1069714895	N/A	X	Apoyo Financiero. Me parecio excelente la atencion diligente y oportuna cordial y servicial.
11	3395	13-06-2014	Diego Mauricio Torres	otiss4lean@hotmail.com	3102225357	cll 4b # 1-28	1069722902	N/A	X	Faysuly es una chica muy todo bien y muy linda.

APOYO FINANCIERO FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
12	3393	13-06-2014	Samuel Quevedo	samuel-quevedo@hotmail.com	3212140268	calle 4a No. 2a-27 Arbelaez	1024513810	X	X	Me parece un servicio con buena colaboracion por parte de los funcionarios pero no estan muy clarificados los Servicios, ademas en la parte de facturacion no tiene una respuesta rapida
13	3392	13-06-2014	Alexandra Escobar	malexela@hotmail.com	3125140607	Mz. G Cs 6 Arbelaez	1069753850	X	N/A	Buen manejo de planes de financiamiento para beneficio no solo de los estudiantes si no de los mismos representantes de la universidad y sus funcionarios
14	3391	13-06-2014	Jeison Albeiro Montes D.	ing.jeisonmontes@gmail.com	3112295929	Kra. 7 No. 3-29	11258252	N/A	X	N/A
15	3390	16-06-2014	Luis Eduardo Valderrama	eduardovalderrama251@hotmail.com	3167357739	cil 18a # 10-21	6848095	N/A	X	Muy eficientes.
16	3389	16-06-2014	Lady Milena Gil	anelingil@hotmail.com	3124704563	cil 4 # 1-32	1069719147	N/A	X	El apoyo es una gran ventaja para poder magar nuestros estudios.
17	3388	16-06-2014	Mauricio Gonzalez	mauriciogonzalez@hotmail.com	3138044019	cil 21 #1a-33	1130611036	N/A	X	N/A
18	3387	16-06-2014	Brayan Rodriguez	bravansoly64@gmail.com	8674561-3112941620	cra. 5a este #7-66	1061131824	N/A	X	N/A
19	3386	16-06-2014	Raul Andres Benavides	N/A	8673290-3131341625	MZ I Cs 9	81740666	N/A	X	N/A
20	3385	16-06-2014	Viviana Franco Gonzalez	kiito-sonzalet@hotmail.com	3192512879	Vereda Guavio Bajo	1018441107 Bta	N/A	X	Me parece buena la atencion que ofrecen y tambien la oportunidad que le dan a los estudiantes para poder fraccionar su matricula.
21	3384	16-06-2014	Angie Tatiana Quintero	etds-@hotmail.com	8864522-3052431997	Cile 7 # 2-53	1069751431	N/A	X	Me siento muy agusto con la atencion de las personas y de la plataforma tambien nos facilita mucho el trabajo para diligenciar los documentos.

APOYO FINANCIERO FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
22	3383	16-06-2014	Jimena Guevata	dreamjime@hotmail.com	8685250-3008934874	calle 1 No. 6-85	1072494841	N/A	X	la atencion que prestan es de la manera agradable y respetuosa.
23	3382	20-06-2014	Gerson Garcia G	ghgarcia1117@gmail.com	3213234522	cra. 6 No. 11-37	1069741524	N/A	X	Muchas gracias por la buena atencion.
24	3381	20-06-2014	Brayan Estban Garcia	zeydon0628@gmail.com	3125912367	cra. 6 No. 11-37	1069747863	N/A	X	El servicio fue excelente con un buen trato de su parte.
25	3380	24-06-2014	Victor Andres Acosta E	andresacosta0810@hotmail.com	8718838-3202202096	carrera este 1b-09 401 A	1069752171	N/A	X	Felicito la atencion al publico la cual a mejorado notablemente en este primer semestre del año en curs. Espero sigan asi y no desmejoren la calidad del servicio prestado.
26	3379	10-07-2014	Adriana Camila Vargas	N/A	3102161459	cra.18 a No. 11a-26	9742218476	N/A	X	N/A
27	3378	14-07-2014	Damaris Penagos Arias	pad1976.dp@gmail.com	3108715947	kra. 1 # 4-01 Anolaima	32363363	N/A	X	muy atentos en la ayuda que nos prestaron para legalizar mi tramite muchas gracias.
28	3376	15-07-2014	Karen Paola Gomez	pao.gmz09@hotmail.com	3102884745	Eben-ezer Mz A Cs 82	1069754608	N/A	X	N/A
29	3301	16-06-2014	Andrea Stefania Acuña R	ginaf_32@hotmail.com	8686024	cra. 3 No. 2-53	1071549774	N/A	X	La atencion de la oficina es oportuna y eficaz me colaboran con las inquietudes desde que tengo al momento de solicitar diferentes facilidades de pago.

APOYO FINANCIERO FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
30	2922	23-05-2014	Ester Otiz Caro	sthepy36@hotmail.com	3108617898- 3138195595	calle 17a #12- 66 apto 201	39620339	N/A	X	Es muy grato contar con el apoyo y disposicion de funcionarios como el que me atendio en la mañana de hoy pues hoy en dia asi sea es una Universidad como esta, se encuantra una, con Funcionarios groseros poco diligentes y dan de manera incorrecta la informacion y lo colocan a ir de un lado a otro todo el tiempo y asi sucesivamente de dependencia en dependencia. Y el caso de hoy este Funcionario Juan es la exepcion ¡Excelente!

BIENESTAR UNIVERSITARIO FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
1	comunicado	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Muy pesimo el servicio medico de la mañana en la Universidad de cundinamarca la Doctora Sheila Medico General no cumple con su desempeño y labor de medico general es muy negligente con los pacientes.
2	3213	23-05-2014	Mauricio Suarez Camacho	suarezmauricio94@hotmail.com	3017001729	Barrio Piedra Grande	1072749888	N/A	X	El servicio que se esta realizando se esta llevando de la mejor manera, la atencion que se esta realizando esta en sus mejores etapas, el servicio medico no hay discusion gracias al apoyo que brindan llevab a que la Universidad a que las personas esten bien.
3	3214	23-05-2014	Luis Fernando Farfan	liferagrod@yahoo.es	3208546820	Cra. 8 # 21a-03	80468306	N/A	X	Me siento satisfecho con el servicio medico, la atencion prestada es excelente agradezco todo lo que han hecho por mi.
4	3215	21-05-2014	Carlos Andres Soto U.	Carlosoto32@hotmail.com	3114649850	Calle 27 1b-02	1069721407	N/A	X	De antemano felicitar a bienestar Universitario por su servicio y pronta respuesta a la solucion de problemas fisicos. Dentro de sus areas quiero destacar el area de fisio terapia por su atencion y profesionalismo.
5	3216	11-06-2014	Laguandio Banda Sanchez	laguandio@gmail.com	3173027911	El Encanto- fusagasuga	79628541	N/A	X	Se hace extencivas las felicitaciones al servicio de bienestar Universitario especificamente la atencion en fisioterapia por la profesional Paola Bastidas Santos, quien presta un excelente servicio a estudiantes, Docentes y administrativos de la Universidad de Cundinamarca. Se resalta el profesionalismo de la dra. Paola Quien a diario contribuye con su servicio a una buena calidad de vida de cada uno de nosotros.
6	3272	28-05-2014	Nayibe Gomez	nayibbegom@gmail.com	3192718246	Crra. 2 Este pekin	1072895652	N/A	X	Felicitaciones a Bienestar Universitario de Fusagasuga por los planes de ayuda, especialmente mediana gereal; tambien los planes de auxilio de alimentacion. Tdo lo que alli ofrecen me han ayudado enormemente tanto en llevar a cabo plenamente mi carrera como en mi integridad personal.

BIENESTAR UNIVERSITARIO FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
7	3271	30-05-2014	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	X	Queremos pedirle a la doctora Sheila que no se vaya, le escuchamos hablando de trabajo con el hospital por fa doc. Usted es la unica medico que nos ha servido a los estudiantes no se vaya ir. No ponga mis datos para que no me tilden de chismoso.
8	3221	21-05-2014	Ramiro Angel	angel@mail.unicundi.edu	3125941404	UDEC	82398568	N/A	X	La idoneidad y seriedad del personal que ahora granatiza y satisfaccion del usuario.
9	3220	22-05-2014	Carlos Eduardo Jimenez Rojas	thomas_jr07@hotmail.com	3124171080	Cra. 9 # 3 - 22	1071548914	N/A	X	Buena atencion al personal cumplimiento exacto en las citas se presenta armonia (dentro) y buena energia en las horas de atencion generando un buen ambiente con el paciente.
10	3300	04-04-2014	Brayan Eduardo Gomez V.	dbbravangomez64@hotmail.com	238404 - 3205122767	N/A	1031159059	N/A	X	Agradezco por al atencion y servicio prestado ya que fue muy eficiente y de rapida agilidad y en la manera de curarme y lavarme oido.
11	3299	09-04-2014	Jhon N. Gutierrez Fraile	jhono69@hotmail.com	3203846444	Silvani	1072494857	N/A	X	Sofia jParra Que buena la atencion prestada por la enfermera. Me ayudo mucho en la recuperacion de mis dedos des pues de estar ghrave; mi recuperacion fue satisfactoria. Agradezco de todo corazon la colaboracion prestada.
12	3296	15-05-2014	Estefanya	leyestetany@hotmail.com	4725546 - 3112373125	Kr. 3 N 1 05	1031139312	N/A	X	Felicitaciones ¡ A la enfermera Sofi por su atencion y amabilidad con todos los Udecinos de la sede de fusagasuga.
13	3295	15-05-2014	Carlina Rodriguez	carolinita_46@hotmail.com	3118247542	Cll 10 # 6-39	1072496364	N/A	X	Felicito a la enfermera Sofia por la labor que cumple en la Universidad, la atencion y ala forma en que trata a las personas es muy profesional y respetuosa. Espero que la universidad siga contando con la labor que ella realiza.
14	3211	05-05-2013	Camilo Andres Mosquera Gonzalez	c.andres_m@hotmail.com	3213181244	N/A	1069753591	N/A	X	Me parecio muy bueno la atencion de la fisioterapeuta Paola fue excelente y me colabore al maximo

BIENESTAR UNIVERSITARIO FUSAGASUGA

ITEM	CONSECUTIVO	FECHA	NOMBRE	CORREO	TELEFONO	DIRECCION	CEDULA	SUGERENCIA	FELICITACION	DESCRIPCION
15	3274	28-05-2014	Yuli Alexandra Benavides	yuyubenavid es1994@hot mail.com	8678184 - 3133144315	crr 11a # 21- 13 B. Nuevo Balmoral	1059925455	N/A	X	Realmente el servicio que presta es muy bueno la Dra. Es muy amable, trata a sus pacientes como si fueran sus amigos.
16	3283	09-06-2014	Ma. De la Paz Perdonmo	mariazapet 12@hotmail .com	3123053268	Barrio Piedra Grande	1069745663	N/A	X	Felicito a la enfermera Sofia Parra por su cordial atencion y por su preocupacion y accion constante velando por el bienestar de la comunidad Udecina. Pues Siempre mnos atiende con entisiasmo Dinamismo buscando damos siempre la mejor solucion.

PLANEACION

ITEM	CONSECUTI VO	FECHA	NOMBRE	CORRE O	TELEFONO	DIRECCIO N	CEDULA	SUGERENCI A	FELICITACIO N	DESCRIPCION
1	comunicado	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Señores estas letras se las escriben unos estudiantes de la Udec ya que nosotros nos damos cuenta de las cosas que suceden dentro de los señores de servicios generales ya que aqui ustedes no se den cuenta de nada de eso por que les digo estio esque hay señoras que son educadas y otras muy groseras con los dias oficinas y con los estudiantes por ejemplo nosotros estavamos en el bloque de sistemas y las señoras que hacen el aseo en el bloque del internet estavan de groseras en especial la señora de cabello largo siempre la escucha uno con las vulgaridades y hasta con las mismas compañeras pongale remedio a esa señora espero que lo que nosotros le estamos diciendo no sea una molestia si no una observacion para esa señora



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ -

CONCLUSIONES

Para el II trimestre de 2014 y de acuerdo a la información recibida mediante los Buzones de sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos comprobaron que los Ciudadanos y usuarios han aprovechado al máximo el procedimiento para realizar sus manifestaciones, lo que favorece a la institución teniendo como base para análisis de mejora sus comentarios.

Es de resaltar que el 99% de las manifestaciones realizadas por los ciudadanos fueron para felicitar a la institución y sus funcionarios por su buen desempeño, colaboración y compromiso para con nuestros clientes.

Se resalta el comportamiento de los funcionarios que con responsabilidad y dedicación han aportado al cumplimiento misional de la institución dentro de los parámetros rectorales, que con su compromiso institucional y buen servicio al cliente han recibido felicitaciones por su desempeño colaborado así con el buen funcionamiento de los procedimientos de la Universidad de Cundinamarca, lo que equivale al mejoramiento continuo de la institución cumpliendo con las expectativas de nuestros usuarios,



UDEEC

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

nuevamente este informe se remite a la oficina de Talento Humano para sus fines pertinentes.

EMILSE ANGEL GAMBOA

Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

Transcriptor: Emilse Angel Gamboa

2.8.2