

Señores

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

Universidad de Cundinamarca
Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES JULIO A SEPTIEMBRE 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

2.8.2

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.



CONSOLIDADO 3ER. TRIMESTRE 2014

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

SECCIONALES, EXTENCIONES Y SEDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	COMUNICADO
GIRARDOT	7	2	
SOACHA	0	3	
CHIA	0	1	
ADMISION Y REGISTRO	5	6	
APOYO FINANCIERO	3	1	
ENTRADA ADMINISTRACION			1
EXTENSION UNIVERSITARIA	4	1	
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	9	1
GESTION DOCUMENTAL	0	1	
TESORERIA	0	1	
PLANEACION	0	0	1
TOTAL	19	25	3

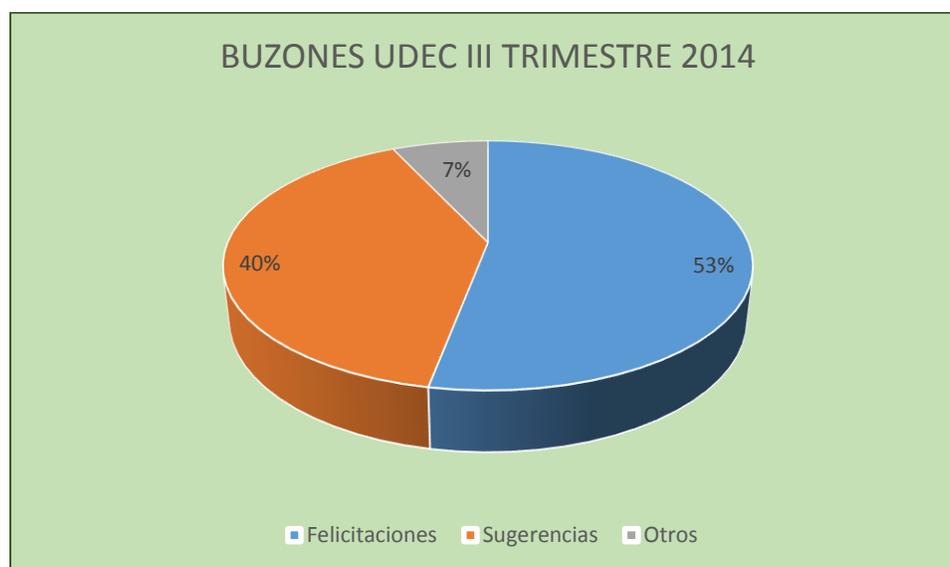
De acuerdo a la información compilada y analizada durante el III trimestre de 2014 se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés permanecen manifestándose ante la institución haciendo uso de

buzones de sugerencias, con resultado del 53% de felicitaciones y 40% de sugerencias.

Dentro del análisis realizado se encontró que la Seccional de Girardot y las oficinas de Admisiones y registro y Bienestar Universitario de Fusagasugá tuvieron la mayor cantidad de formatos con sugerencias y felicitaciones hacia la institución.

Se evidencia que el 36% de felicitaciones se evidenciaron en el área de Bienestar Universitario y la seccional de Girardot obtuvo el 37% de las sugerencias interpuestas a la institución.

A continuación se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del III 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:

SECCIONALES, EXTENSIONES Y SEDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
GIRARDOT	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Inconformidad por el mal servicio prestado por el funcionario de la oficina de ayudas educativas ❖ Enseñar al personal administrativo y en especial el Bienestar Universitario en el trato y calidad del servicio ya que he tenido inconvenientes con esa dependencia. ❖ Demora en la Expedición de recibos. ❖ Funcionario de apoyo financiero habla mucho y hace poco y la mayoría de personas vamos de afán y no tenemos el tiempo de contarnos al lado de el que obligamos a que lo calificamos bien, nunca esta en el puesto de trabajo. José Silva Habla Mucho y es hablador. ❖ Nos parece que el servicio y el trato x parte de la directora de bienestar universitario maneja lenguaje soez y menospreciado hacia algunos estudiantes mostrando la subjetividad del servicio por cuestiones personales, aparte no se deja hablar ni sugerir. 	<p>-Por la buena gestión del director de la seccional y sobre todo por el mejor servicio que ahora presta ayudas educativas prestos a colaborar sobre todo a los programas de jornada nocturna.</p> <p>-Felicitó por su buena atención, colaboración, dedicación al funcionario de apoyo financiero excelente Prestación del servicio.</p>
Soacha	N/A	<p>-La atención en correspondencia es amable, responsable, colabora, dispuestos ayudar y solucionar cualquier inquietud de los estudiantes.</p> <p>-Me parece un buen servicio de correspondencia ya que su actitud con las personas es muy agradable la atención es muy buena.</p>
CHIA		<p>La biblioteca es operada por un excelente profesional que brinda y presta una excelente asesoría y colaboración en la parte de atención al cliente, y préstamo, de libros y herramientas didácticas que le sirve a los estudiantes para realizar bien sus labores, adicional a este maneja bien los registros de control de préstamo y de visitas hechas a la biblioteca de la universidad.</p>



UDEc

UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- FUSAGASUGÁ -

SECCIONALES, EXTENSIONES Y SEDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ADMISION Y REGISTRO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tener un poco mas de puntualidad en todas aquellas actividades que haga dentro de la Universidad. ❖ La UdeC debería implementar subsidios económicos para el sostenimiento en la ciudad de fusa. ❖ -Me gustaría que se abrieran mas posgrados relacionados con el Deporte o Deportología. ❖ Sería bueno que en la universidad se abriera el pregrado de medicina. ❖ Esencialmente quisiera clases en el laboratorio de sistemas para estudiantes de contaduría publica, ya que casi nunca nos llevan al laboratorio y en mi opinión personal deberíamos hacer practica. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Satisfaccion con servicios recibidos. ❖ Felicitarlos por los programas de bienestar, las cuales los motiva para ser mejores estudiantes para poder acceder algún programa socioeconómico.
APOYO FINANCIERO	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Insatisfaccion con servicio de oficina de Apoyo Financiero ❖ La atención del nuevo asesor de apoyo financiero es deplorable 	
ENTRADA ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Felicitación a funcionarios de Admisiones y registro ❖ Queja por funcionarios con malos tratos hacia estudiantes 	
EXTENSION UNIVERSITARIA	<p>- La oferta de diplomados seminarios, cursos que tengan un aporte económico, sugiero que se promuevan en porcentaje de participación a estudiantes CON BECA (Gratis) para promover la participación y el fortalecimiento académico de estudiantes que no tienen recursos económicos.</p>	<p>- Felicitaciones al grupo de extensión Universitaria, ya que son un excelente grupo de personas humanas y colaboradoras.</p> <p>- En la oficina brindan un excelente servicio.</p> <p>- Felicitaciones la gestión de esta oficina ha sido muy buena, oportuna y efectiva.</p>
BIENESTAR UNIVERSITARIO		<ul style="list-style-type: none"> ❖ Felicitaciones al equipo de trabajo de bienestar Universitario, con respeto y gratitud a fisioterapeuta, organización eventos deportivos. ❖ Felicitación a todos los estudiantes, cuerpo directivo y en general todos los integrantes de la UDEC, sus instalaciones y trabajadores son dignos de admirar y sobretodo nos sirven de referente para nosotros como estudiantes del departamento del Tolima, exigir y llegar a tener el nivel que he podido evidencia. ❖ Felicitación a enfermeras por su gran labor atención y felicitación



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- FUSAGASUGÁ-

SECCIONALES, EXTENSIONES Y SEDES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
		❖ Felicitacion a la Dra. Adriana Carmona ya que es un medico con un alto nivel de humanidad y de ética profesional
TESORERIA		Felicito a la señorita de la ventanilla de tesorería por su buena atención al publico y sobre todo su colaboración.
PLANEACION	❖ Queja por algunas funcionarias de servicios con vocabulario soez	

CONCLUSION

Para el III trimestre de 2014 el análisis de los resultados obtenidos en la evidencias halladas en la apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, arroja como resultado el siguiente consolidado de oportunidades de mejora para la Universidad de Cundinamarca, detalladas así:

- ❖ Resaltar las labores de los funcionarios de Bienestar Universitario, especialmente la Unidad de salud, a la médico, fisioterapeuta y enfermeras.
- ❖ Que los funcionarios estén prestos a resolver de forma ágil las inquietudes de los ciudadanos
- ❖ Mejor trato a los estudiantes
- ❖ Comportamiento de funcionarios

Cabe destacar la gran cantidad de felicitaciones a los funcionarios por su buen desempeño, resultado que debe ser analizado por Talento Humano a fin de seguir motivando a los funcionarios de la institución por su desempeño destacado.

Teniendo en cuenta las sugerencias también se hace necesario analizar y fortalecer el servicio prestado por algunos funcionarios que se encuentran en ventanillas, que prestan servicio directo y



personalizado a nuestros clientes, capacitarlos en mejora de la atención al ciudadano.

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

Transcriptor: Emilse Angel Gamboa

2.8.2