



Fusagasugá, 2015-02-13

Señores

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

Universidad de Cundinamarca
Fusagasugá

Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2014

Dando cumplimiento a la ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995 en sus Art., 7, 8, 9,10, ley 1437 de Enero de 2011 y Resolución 035 de marzo 15 de 2013 derogada por la Resolución 160 de 2014 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 4to. 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.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

EMILSE ANGEL GAMBOA

Profesional III

Gestión peticiones, quejas y reclamos
Universidad de Cundinamarca

C.C.: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, RECTOR (E)
Dr. SERGIO GONZALEZ SANDOVAL, Secretario General (E);
Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ Director Control Interno

Transcriptor: Diego Lopez
2.8.2



**INFORME DE GESTION
DE BUZONES DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**

Dando cumplimiento a la Resolución No. 035 de marzo de 2013, derogada por la Resolución 160 del 6 de Noviembre de 2014 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 4to. 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	0	1	
CONTROL DISCIPLINARIO	0	6	
ADMISION Y REGISTRO	6	15	
APOYO FINANCIERO	0	2	
BIBLIOTECA	12	15	1
OFICINA P.Q.R.	0	3	
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	5	
TOTAL	18	47	1

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 4to Trimestre de 2014 se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés se manifestaron en 67 oportunidades haciendo uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, evidenciándose como resultado el 72% de felicitaciones y 27% de sugerencias.

Dentro del análisis realizado se encontró que en la Sede Fusagasugá, específicamente en las áreas de **La Biblioteca, Admisión y registro** se

obtuvieron la mayor cantidad de formatos con solicitudes hacia la institución.

Como resultado porcentual del comportamiento obtenido en el análisis anterior expuesto evidenciamos la siguiente grafica por sede, seccionales y extensiones:



Obtenido al anterior resultado, a continuación se discrimina consolidado con felicitaciones y sugerencias más reiterativas del periodo a nivel general en la institución por cada área en sede, seccional y extensión:



CONSOLIDADO GENERAL
FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

ITEM	SEDE, EXTENCIONES Y SECCIONALES	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
1	GIRARDOT	-Buena orientación a la hora de los certificados y por su amable atención.	
2	BOGOTA CONTROL DISCIPLINARIO	- la atención es Excelente se respira un ambiente de amabilidad y educación que permite una Buena comunicación. - Desde el servicio de guarda hasta la máxima directiva de la institución Udecina han sido muy amables y diligentes en la atención. Felicitaciones por haber asumido con conciencia el SIGC y la cultura del buen servicio a los presta-usuarios de la Udec.	
3	FUSAGASUGA ADMISION Y REGISTRO	- La disponibilidad de los funcionarios es excelente. El servicio a los estudiantes es supremamente bueno no tengo ninguna queja. - La Universidad presenta buen personal de información pues son cordiales y explican bien Cualquier información cualquier sea el caso. La atención en la ventanilla a atención al cliente de registro académico es excelente	Renovación de los materiales físicos. Es bueno ampliar las carreras en la Universidad En ocasiones por semestre fecha hay acumulamiento de personas haciendo fila donde sería muy bueno que por lo menos hubiera 3 personas atendiendo en esas fechas.
4	FUSAGASUGA APOYO FINANCIERO	- Felicito a los funcionarios por su excelente servicio y atención en nuestra visita. Felicitaciones al Personal de Apoyo Financiero.	



ITEM	SEDE, EXTENSIONES Y SECCIONALES	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
5	FUSAGASUGA BIENESTAR UNIVERSITARIO	- El servicio de atención médico y fisioterapia es muy bueno en cuanto atención y practicas realizadas. Buena atención medica cuenta con el protocolo adecuado hará cumplir con lo requerido, instalaciones y equipos necesarios para trabajar, a nivel fisioterapeuta excelente. Consultorio Fisioterapia Fusagasugá atención con total calidad humana, don de gente sin igual.	
6	FUSAGASUGÁ OFICINA P.Q.R	- Tiene buena atención y nos ayudan a resolver y orientar las dudas que se tienen. Buena la Atención.	
7	FUSAGASUGÁ BIBIOTECA	- El servicio hasta el Momento ha sido muy bueno por parte de las personas que atienden la biblioteca. - Admiro el esfuerzo que se ha hecho para mejorar el servicio de la biblioteca. Los cambios son realmente notorios y óptimos. - El uso de la seguridad es bueno. Muy conforme,	El aislamiento de sonido para que la biblioteca de la UdeC Fusagasugá sea mejor ámbito de estudio de toda la ciudad. Es importante solucionar la parte de aireación, pues en épocas de mucho calor que se acumula en el recinto. Buscar solucionar la falta de toma corrientes para cada mesa de estudio. Casilleros con candado se requiere más. Colocar loquers para evitar el desorden de maletas y por consiguiente el robo de objetos importantes. Más libros acerca de electrónica en la U de Fusagasugá ya que algunos libros se encuentran en otra sede

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en las 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 dado que las felicitaciones por su buen desempeño fueron notorias, en especial de Bienestar Universitario, la Unidad de salud a fisioterapeuta y auxiliar,
- ❖ Proyectar capacitaciones hacia el cuerpo docente de la institución con énfasis en pedagogía.
- ❖ Proyectar capacitaciones hacia funcionarios de la institución que atienden directamente al cliente en ventanillas y oficinas.
- ❖ Ampliar los programas de pregrado en Sede, seccionales y extensiones.
- ❖ Mejorar el servicio de internet en bibliotecas, la ventilación de las mismas, proyección de adquisición de casilleros y aislamiento de ruidos que perturben el buen funcionamiento de ellas.

EMILSE ANGEL GAMBOA

Profesional III

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Elaboro: Emilse Angel
2.8.2