



26

Fusagasugá, 2015-05-15

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 2015**

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 160 de noviembre 11 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 1er. Trimestre de 2015 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: Diana Díaz B.
12.11.6.1



INFORME DE GESTION
BUZONES DE SUGRENCIAS Y FELICITACIONES UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Dando cumplimiento a la Resolución No. 160 de noviembre 11 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.

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 1er. TRIMESTRE 2015

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

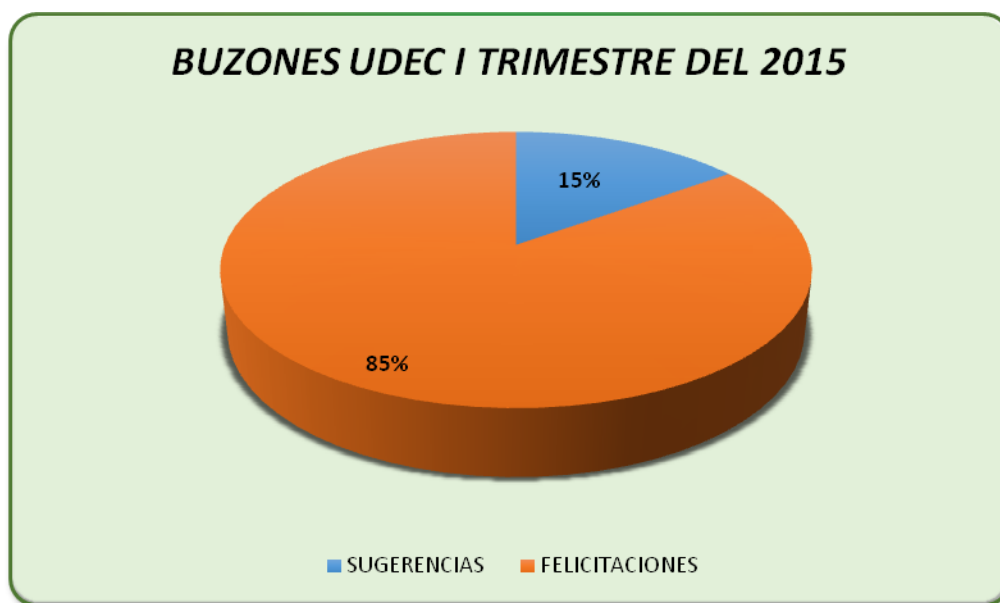
SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	COMUNICADO
FACATATIVA	0	0	1
GIRARDOT	0	9	
ZIPAQUIRA	4	17	
ADMISION Y REGISTRO	1	7	
CORRESPONDENCIA	0	0	2
PQR	1	1	
TOTAL	6	34	3

Se evidencia de acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 1er. Trimestre de 2015 que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés permanecen manifestándose ante la institución haciendo uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 85% de felicitaciones y 15% de sugerencias.

Dentro del análisis realizado se encontró que en la Extensión Zipaquirá y en la Seccional Girardot tuvieron la mayor cantidad de formatos con sugerencias y felicitaciones hacia la institución.

Resultado de este ejercicio se encontró que la **Extensión Zipaquirá** presento más **sugerencias** con él 66,67 %, y obtuvo en **Felicitaciones** el 50%.

A continuación se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 1er. Trimestre de 2015 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:



FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

ITEM	SEDES (DEPENDENCIAS) EXTENSIONES Y SECCIONALES	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
1	FACATATIVA	N/A	
2	GIRARDOT	Felicito al señor José Alberto Silva Pachón por su excelente atención al usuario. Es la dependencia con mejor calidad de servicio a los estudiantes, respondiendo con agilidad y entusiasmo.	N/A
3	ZIPAQUIRA	Quiero felicitar al proceso de bienes y servicios exactamente a Anita y Janeth porque con los pocos recursos que tienen prestan un servicio óptimo me refiero a cafetería y aseo general de la extensión ellas con una buena atención hacen muy agradable la cafetería. Gracias. Todo el personal administrativo de la Universidad siempre tienen una actitud magnífica, diligente, amable y colaboradora ante las inquietudes tanto de profesores y alumnos del plantel. Una felicitación a Luisa Galeano que siempre muestra colaboración y amabilidad ante cualquier inquietud.	Cuando he ido directamente bienestar por mi cuenta me han ayudado con diligencia pero creo que hace falta un poco de seguimiento de parte de bienestar haría la materia de deportes ya que no hemos podido tener clase práctica. Gracias.1) La extensión se nos quedó pequeña necesitamos un espacio más grande. 2) ¿Hay posibilidades de hacer una competencia de solfeo como Olimpiada?



ITEM	SEDES (DEPENDENCIAS) EXTENCIONES Y SECCIONALES	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
4	ADMISION Y REGISTRO	Muy buena la atención del personal en mi caso me entere de muchas cosas de mi hijo me decía que estaba en 7° y está en 5° aprobado y la secretaria me informo muy cordial y amablemente. Felicitaciones	
5	PQR	Cordial saludo Felicitando a la familia Udecina, por su labor. Sugiero que para incentivar el voto de elecciones institucionales crear nuevas ideas como descuentos y otorgamientos en aspectos académicos: - Descuentos en expediciones de certificados, constancias, gastos pecuniarios. - Descuentos en supletorios validaciones, etc.	

CONCLUSIONES

Analizado el periodo 1er. Trimestre de 2015 se concluye de los resultados obtenidos en las evidencias halladas en la apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, el siguiente consolidado de oportunidades de mejora para la Universidad de Cundinamarca, detalladas así:

- ✓ Proyección de capacitaciones a los docentes en temas como pedagogía.
- ✓ Presentar a la Vicerrectoría Académica de la institución las sugerencias sobre solicitudes de mas programas en la Sede de Fusagasugá.
- ✓ Renovación de los materiales físicos.
- ✓ En cuanto al comportamiento de funcionarios cabe destacar la gran cantidad de felicitaciones a los funcionarios por su buen desempeño.
- ✓ Mejorar la ventilación en la biblioteca ya que en tiempos de verano es sofocante.

Cabe destacar el buen desempeño de los funcionarios en cumplimiento de sus funciones reflejado en el sinnúmero de felicitaciones direccionadas a ellos por los distintos grupos de interés de la Udec, las cuales son enviadas también a la oficina de Talento Humano a fin de seguir motivando e incentivando a los administrativos de la institución por su desempeño destacado.

EMILSE ANGEL GAMBOA
Profesional III

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Diana Díaz
12.116.1