



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Rad: 20416 Fecha: 08/09/2015 Hora: 08:59:58

Asunto: INFORMA BUZONES ENERO A MARZO 2015

Anexos: 37

Remite: BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA

Destino: ADRIANA CATALINA CARREÑO SOLORZANO

26

Fusagasugá, 2015-09-08

Señores

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

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 2º TRIMESTRE DEL 2015**

Dando cumplimiento a la ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995 en sus Art., 7, 8, 9,10, ley 1755 de Junio 30 de 2015 y Resolución 160 de Noviembre 06 de 2015 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 2do. 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 IN

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

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



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

INFORME DE GESTION
BUZONES DE SUGRENCIAS Y FELICITACIONES UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Dando cumplimiento a la normatividad externa e interna legal vigente 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 sede, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca allegadas por los ciudadanos y demás grupos de interés en ellos.

De esta forma se presenta al Sistema Integrado de Gestión (SIG) el informe detallado de sugerencias y felicitaciones, quien determinara de ser necesario implementación de plan de mejoramiento que redunde en crecimiento y desarrollo institucional en beneficio directo a nuestros ciudadanos y usuarios.



CONSOLIDADO 2do. 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.	SUGERENCIA	FELICITACIONES	OTROS	COMUNICADO
FACATATIVA	3	2	1	2
GIRARDOT	0	4		
SOACHA	2	2		
ZIQUAIRA	0	7		
CONTROL DISCIPLINARIO	0	1		
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	1	2		
EXTENSION UNIVERSITARIA	0	4		
APOYO FINANCIERO	3	15		
ADMISION Y REGISTRO	2	6		
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	7		
BIBLIOTECA	5	8		
GESTION DOCUMENTAL	0	4		
SECRETARIA GENERAL	0	1		
GRANJA	1	1		
TOTAL	17	64	1	2

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 2do. Trimestre de 2015 se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés permanecen manifestándose ante la institución haciendo uso de los buzones de

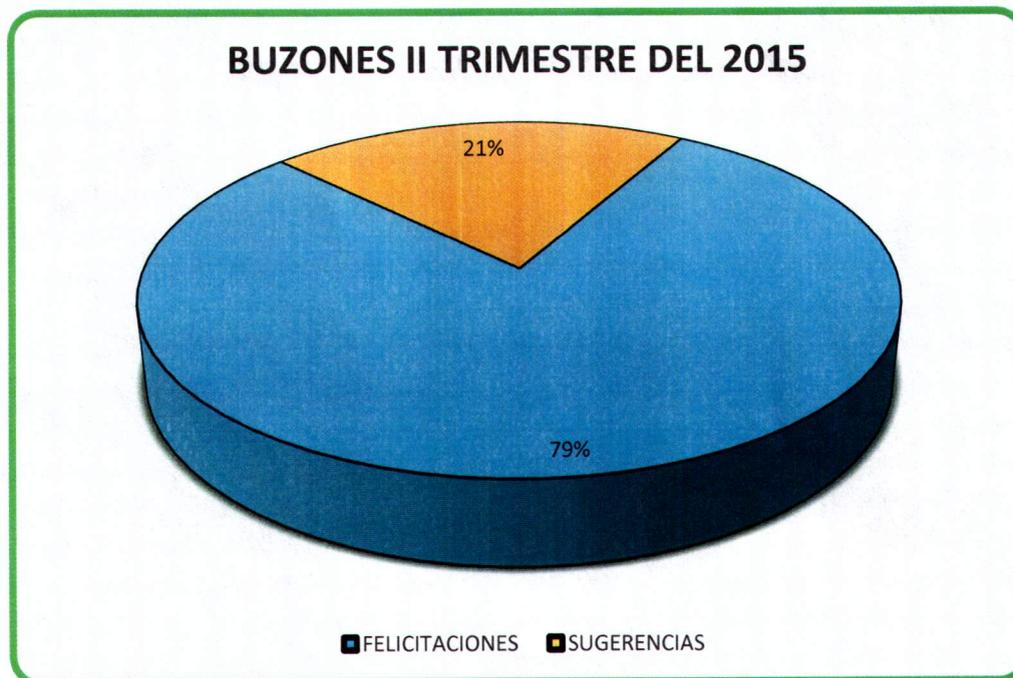


UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

sugerencias, con un resultado del 79% de felicitaciones y 21% de sugerencias, se adjuntan las sugerencias y felicitaciones en consolidado total por cada área específica.

Se evidencia que Apoyo financiero presento mayor número de **Felicitaciones** con él 83,33 %, y obtuvo en **Sugerencias** el 17%,

A continuación se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 2do. 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:

CONSOLIDADO FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

ITEM	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1	FACATATIVA	La señorita Diana Saldarriaga (Admisiones), es una persona bastante grosera, que posee un cargo en el cual no se desempeña bien y se supone que para realizar algún papel o documento tiene un tiempo de 8 días en los cuales creo que puede confirmar los datos que se solicitan; ella no realizo un documento bien y tras del hecho dice en repetidas veces que hace un "favor" asumo que si está en ese puesto es para cumplir con sus labores establecidas en un contrato no "favores" ya que como estudiante pague una suma de \$19.000 pesos y espere el tiempo correspondiente en el cual ella no realiza bien su trabajo y la única solución que da es que pase otro día y en un tono bastante grosero; creo que necesita una capacitación de atención al cliente.	Me sentí muy satisfecho por la atención prestada por la señora Bárbara Chapetón y entendí que debo hacer por la inquietud que tenía que hacer. FELICITACIONES. ES ASI COMO SE DEBE ATENDER
2	GIRARDOT	N/A	La presente es para felicitar al señor José Silva de Tesorería Girardot por su buena actitud a la hora de atender y servirle al estudiantado de la udec.
3	SOACHA	La secretaria de Ingeniería Industrial es la persona encargada de la conexión entre estudiantes y facultad con su pésimo servicio al cliente y actitud desafiante nos cohibe de cualquier acercamiento a la misma. En repetidas ocasiones he presenciado la falta de respeto de esta persona al responder a las solicitudes de los estudiantes, incluso he sido víctima de los	Felicito a la señora Ludy de Correspondencia porque me colaboró muy amablemente con un inconveniente que tenía, a pesar de que no era su área.



ITEM	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
		mismos. Sugiero que esta persona recuerde que como característica principal de su puesto debe poseer buena actitud para atender al estudiantado.	
4	ZIPAQUIRA	N/A	El servicio que se presta es muy bueno.
7	EXTENSION UNIVERSITARIA	N/A	Son muy serviciales, brindan la información clara y oportuna, fundamental para el buen desarrollo de los procesos.
8	APOYO FINANCIERO	N/A	Felicitaciones apoyo financiero por su excelente atención, y buen trato al estudiante por su transparencia y dedicación.
9	ADMISION Y REGISTRO	Me parece muy irrespetuosa la manera de atender de la Señora Andrea Sanabria de Tesorería, pues cada vez que voy a hacer alguna consulta no mira a la persona a la cual atiende; la atiende de muy mala forma y da la impresión de que no le gusta su trabajo.	N/A
10	BIENESTAR UNIVERSITARIO	N/A	Felicitaciones por el excelente servicio y actitud profesional de la Fisioterapeuta Paola Bastidas. Su atención cálida y llena de sentido humano permite sentir el objetivo y acción del Bienestar Universitario. Muchas Gracias!
11	BIBLIOTECA	Mayor cantidad de PC para el trabajo del estudiante, un espacio más amplio.	Excelente el servicio con respecto a la atención e inquietudes que se presentan.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

CONCLUSION

Para el 2do. Trimestre de 2015 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, que la oficina de peticiones, quejas y reclamos notificara a cada área según corresponda, detalladas así:

- ❖ Resaltar las labores de los funcionarios de Bienestar Universitario, especialmente la Unidad de salud, fisioterapeuta y auxiliar.
- ❖ Que los profesores reciban capacitaciones para una mejor pedagogía.
- ❖ Ampliar los programas en la Sede de Fusagasugá.
- ❖ Renovación de los elementos de apoyo académico.
- ❖ Comportamiento de funcionarios, cabe destacar la gran cantidad de felicitaciones a los funcionarios por su buen desempeño.
- ❖ Ventilación en la biblioteca ya que en tiempos de verano es sofocante.

Teniendo en cuenta las sugerencias también se hace necesario en fortalecer la infraestructura “ventilación”, además solicitar capacitaciones en servicio al cliente para los funcionarios que atienden directamente al ciudadano de la Universidad de Cundinamarca



EMILSE ANGEL GAMBOA
Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Diana Díaz
12.116.1