



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Rad: 31419 Fecha: 21/12/2015 Hora: 17:49:33

Asunto: INFORME DE GESTION

Anexos: 25

Remite: BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA

Destino: FERNANDO HERNANDEZ MORENO

12.2

Fusagasugá, 2015-12-18

Señores

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

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS
Y FELICITACIONES 3ER 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 3er. 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. física.: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, Rector

c.c. magnética: Dr. NESTOR RAUL GUTIERREZ Director Control Interno (controlinterno@mail.unicundi.edu.co)

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



UDEEC
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 trimestral 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 determinará 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 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	18	112	
GIRARDOT	4	10	
SOACHA	5	4	
ZIPAQUIRA	1	0	
EXTENSION UNIVERSITARIA	0	1	
ADMISION Y REGISTRO	0	11	
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0	1
GESTION DOCUMENTAL	0	15	
CORRESPONDENCIA	0	1	
GRANJA	3	8	
TOTAL	31	163	1

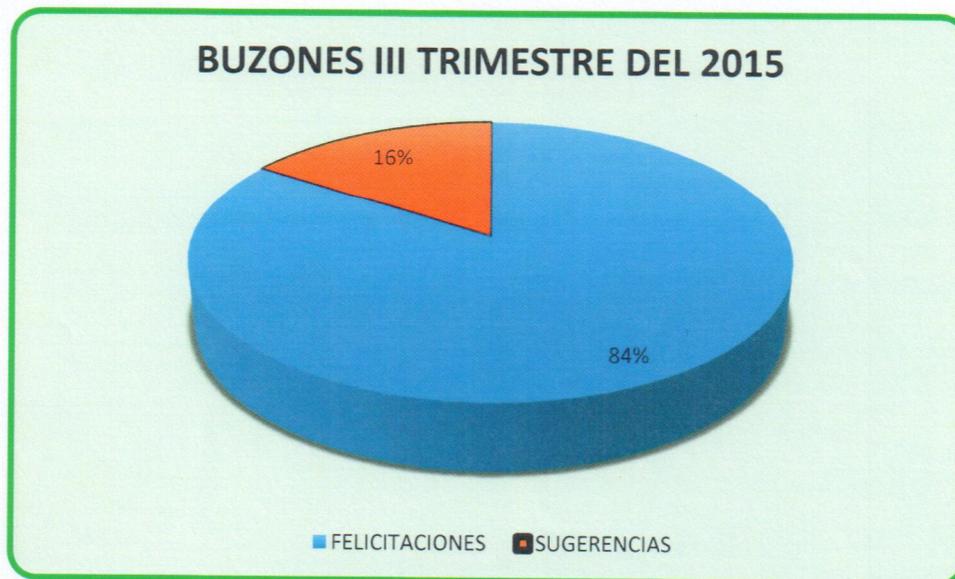
De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 3er Trimestre de 2015 se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés permanecen manifestándose ante la institución haciendo uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 84% de felicitaciones y 16% de sugerencias.



Dentro del análisis realizado se encontró que en la extensión Facatativá y en Gestión Documental tuvieron la mayor cantidad de formatos con sugerencias y felicitaciones hacia la institución.

Se evidencia que la Extensión Facatativá **presentó** más **Felicitaciones** con él 68,71 %, y obtuvo en **Sugerencias** el 58,06%.

A continuación se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 3er. 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	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1	FACATATIVA	Asignar más áreas y herramientas para laboratorios de física de suelos, pedología, prácticas de vivero. De la misma manera aumentar la cantidad de materiales, instrumentos y reactivos de cada laboratorio.	Buena orientación en la inducción de los programas académicos y disposición tanto del personal administrativo como de los docentes.
2	GIRARDOT	N/A	Excelente servicio por parte de funcionarios de la seccional.
3	SOACHA	Falta mantenimiento a las herramientas que se encuentran en el gimnasio, así como nuevas herramientas que nos faciliten nuestros entrenamientos, es decir, modernización del espacio; para evitar el daño de los pisos recomiendo un tapete especial que amortigua el impacto en caso de que se carga alguna mancuerna o plisco.	Excelente servicio.
5	ADMISION Y REGISTRO	N/A	Muy buen servicio y trato al momento de realizar los trámites. Puntualidad y compromiso.
6	GESTION DOCUMENTAL	N/A	Manifiesto conformidad por la labor y colaboración prestada. La solicitud de una certificación laboral fue oportunamente elaborada, facilitando así la gestión que estoy realizando. Muy buen trabajo y muy buena atención. Continúen así. Muchas gracias.
7	GRANJA	Mejoramiento de herramientas, semillas, agua potable.	La atención por parte del personal es buena le brindan la información adecuada en el momento oportuno.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

CONCLUSION

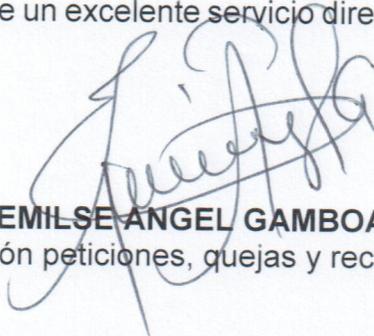
Para el 3er. Trimestre de 2015 el análisis de los resultados obtenidos en la evidencias halladas en la apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, arroja como resultado el siguiente consolidado de oportunidades de mejora para la Universidad de Cundinamarca, detalladas así:

- ❖ Solicitud de mejoramiento en granjas, en gimnasio y demás áreas necesarias para los estudiantes.

Resaltar la buena labor en el cumplimiento de funciones de funcionarios de áreas específicas como:

- ❖ Entrega oportuna de certificaciones por parte de admisiones y registro de la institución.
- ❖ Felicitaciones reiterativas por los funcionarios de la seccional de Girardot, dado su excelente atención.
- ❖ Resaltar las labores en las inducciones en la extensión de Facatativá.

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 en fortalecer las capacitaciones hacia algunos funcionarios que se encuentran en ventanillas con el fin de mantener la prestación de un excelente servicio directo a nuestros ciudadanos y/o clientes.


EMILSE ANGEL GAMBOA

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Elaboro: Diana Díaz B.
12.116.1