



12.2

Fusagasugá, 2016-05-11

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 1ER TRIMESTRE DEL 2016**

La oficina de peticiones, quejas y reclamos de la Universidad de Cundinamarca 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 Udec por medio de la cual se crea el **Sistema de Atención e Información al Ciudadano**, presenta a continuación y de acuerdo a la referencia informe correspondiente al 1er. Trimestre de 2016 de buzones de sugerencias y felicitaciones de formatos hallados en los mismos por la oficina de Control Interno instauradas 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.

Dr. RUTH PATRICIA RICO RICO, Secretaria General

Dr. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO Director Control Interno

Transcriptor: Erika Díaz B.

12.11.6.1

INFORME DE GESTION

BUZONES DE SUGRENCIAS Y FELICITACIONES UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

En 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 sedes, 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 de Aseguramiento de la Calidad (SAC) 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 1er. TRIMESTRE 2016

A continuación se detalla en cantidad las sugerencias y felicitaciones evidenciadas en cada buzón de sede, extensiones y seccionales de la Universidad de Cundinamarca:

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
APOYO FINANCIERO	0	6
BIBLIOTECA	20	1
GESTION DOCUMENTAL	0	1

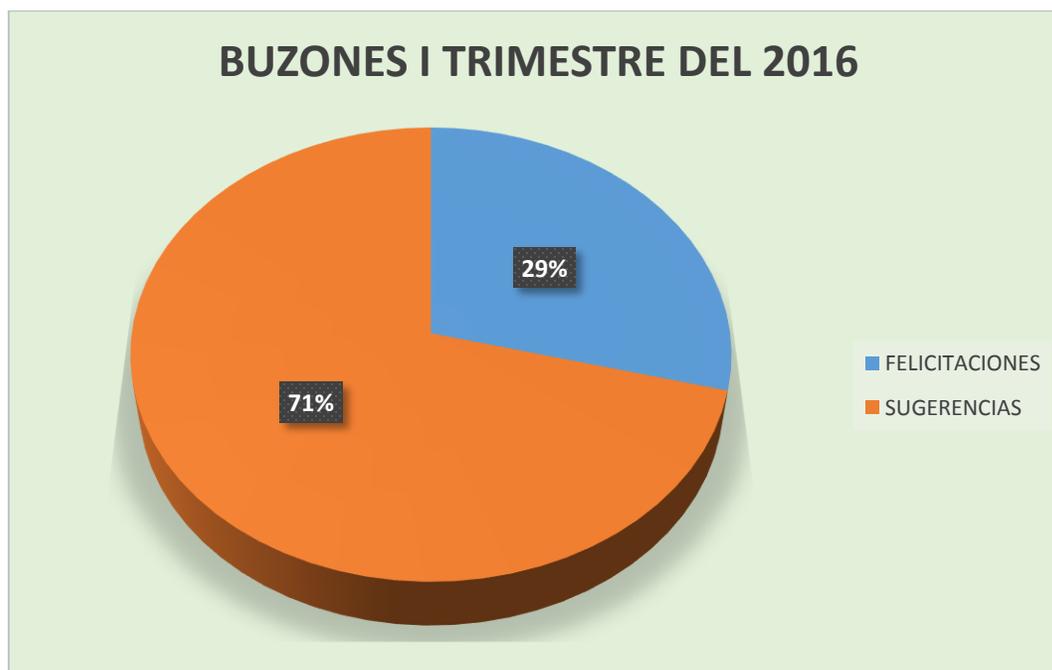


SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
SECCIONAL GIRARDOT	0	2
EXTENSION FACATATIVA	4	0
TOTAL	24	10

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 1er. Trimestre de 2016 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 71% de sugerencias y 29% de felicitaciones.

Las áreas con mayor cantidad de formatos fueron Apoyo financiero con el 60% de las felicitaciones y Biblioteca con el 83,33% en sugerencias.

Se presenta a continuación de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 1er. Trimestre de 2016 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	APOYO FINANCIERO	N/A	Buena atención y calidad en el servicio.
2	BIBLIOTECA	Implementación de un sistema de ventilación en los días calurosos.	N/A
3	GESTION DOCUMENTAL	N/A	N/A
4	SECCIONAL GIRARDOT	N/A	Excelente servicio y buen papel y desempeño que realizan las personas de Bienestar Universitario
5	EXTENSION FACATATIVA	N/A	La Señora Bárbara Chapetón es una grosera porque le responde a uno muy mal y además no le soluciona a uno nada argumentando que todo es problema de Fusa

CONCLUSION

Para el 1er. Trimestre de 2016 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.
- ❖ Ampliar los programas en la sede Fusagasugá, e implementar horarios nocturnos en algunas carreras de Seccionales y extensiones
- ❖ Comportamiento de funcionarios Cabe destacar las felicitaciones a los funcionarios por su buen desempeño.
- ❖ Ventilación en la biblioteca ya que en tiempos de verano es sofocante.

Cabe destacar las 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 la infraestructura “ventilación”. El servicio prestado por algunos funcionarios que se encuentran en ventanillas que sigan así prestando el excelente servicio directo.

EMILSE ANGEL GAMBOA
Profesional III
Gestión peticiones, quejas y reclamos

Elaboro: Erika Díaz B.
12.116.1