



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Rad: 23927 Fecha: 31/08/2016 Hora: 16:33:07

Asunto: INFO BUZONES SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Anexos: 20FOLIOS

Remite: BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA

Destino: MARIA DEL PILAR DELGADO RODRIGUEZ

26

Fusagasugá, 2016-08-31

Señores

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD
(SAC)**

Universidad de Cundinamarca
Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 2DO 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 2do. 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
Dra. RUTH PATRICIA RICO RICO, Secretaria General
Dr. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO, Director Control Interno

Transcriptor: Erika Díaz B.
12.11.6.1



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

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 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 de Aseguramiento de la Calidad 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 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	11
BIBLIOTECA	9	5
GESTION DOCUMENTAL	0	8
SECCIONAL GIRARDOT	2	4
EXTENSION SOACHA	0	1
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1	0
ADMISIONES Y REGISTRO	1	0
PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	2	0
EXTENSION UNIVERSITARIA	0	2
TOTAL	15	31

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 2do. 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 67% de felicitaciones y 33% de sugerencias.

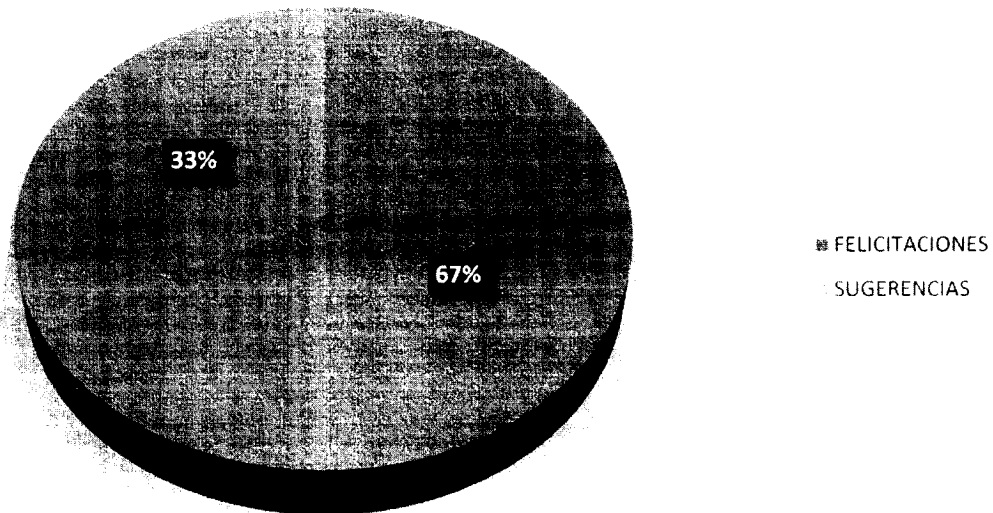
Las áreas con mayor cantidad de formatos fueron Apoyo financiero con el 35,48% de las felicitaciones y Biblioteca con el 60% en sugerencias.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Se presenta a continuación de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 2do. 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.

BUZONES II TRIMESTRE DEL 2016



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	PROYECTOS ESPECIALES Y RELACIONES INTERINSTITUCIONALES	Mayor programación en préstamos de escenarios- salas en general.	N/A
2	GIRARDOT	Mejor atención al público en Ingeniería Ambiental.	Felicitación a Bienestar Universitario por su excelente labor y desempeño.
3	SOACHA	N/A	Felicitación a la Sala de Sistemas, por el buen manejo de los espacios de igual manera la atención comprometida con estudiantes y profesores para brindar una atención eficaz
4	BIBLIOTECA	Mejorar espacio, Ventilación e internet en la Biblioteca.	La biblioteca tiene un buen servicio para con sus estudiantes, personas amables y dispuestos a ayudar en lo que se pueda presentar a los estudiantes.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

ITEM	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
5	EXTENSION UNIVERSITARIA	N/A	Excelente gestión, Buen servicio al cliente, participación activa en los procesos.
8	APOYO FINANCIERO	N/A	Muy buena colaboración del personal en cuanto a la atención del beneficiario o estudiante.
9	ADMISIONES Y REGISTRO	Mejorar el cumplimiento de horario en la ventanilla de Tesorería.	N/A
10	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Mejorar entrada al laboratorio, y cumplimiento de horario	N/A
11	GESTION DOCUMENTAL	N/A	Muy buen servicio, Muy cumplidos en la entrega de los documentos.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

CONCLUSION

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

- ❖ Resaltar las labores de los funcionarios dado que las felicitaciones por su buen desempeño fueron notorias, en especial de Apoyo Financiero, Gestión Documental, Extensión Universitaria, Biblioteca - Fusagasugá, Sala de Sistemas de Extensión Soacha y Bienestar Universitario de la Seccional Girardot.
- ❖ Presentar solicitudes de mejoramiento de ventilación y servicio de internet de la biblioteca de Fusagasugá a la Oficina de apoyo académico.
- ❖ Ampliar los programas de pregrado en Sede, Seccionales y extensiones.

EMILSE ANGEL GAMBOA
Profesional III
Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Erika Díaz
12.116.1