



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

Rad: 37099 Fecha: 14/12/2016 Hora: 15:10:14

Asunto: INFOBUZONES III TRIMESTRE 2016

Anexos: 15 FOLIOS

Remite: BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA

Destino: ANGELA MARIA MERCHAN BASABE

26

Fusagasugá, 2016-12-14

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 3ER. 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 3er. 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 IV

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Universidad de Cundinamarca

C.C.: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, RECTOR (adrianoudec@mail.unicundi.edu.co)

Dra. RUTH PATRICIA RICO RICO, Secretaria General (sgeneral@mail.unicundi.edu.co)

Dr. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO, Director Control Interno (controlinterno@mail.unicundi.edu.co)

Anexo: Reporte informe de buzones sugerencias y felicitaciones 16 folios en medio magnético enviado Vía email (adrianoudec@mail.unicundi.edu.co) (sgeneral@mail.unicundi.edu.co) (controlinterno@mail.unicundi.edu.co)

Transcriptor: Erika Díaz B.

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**

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.



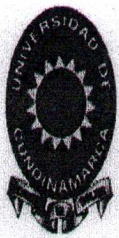
CONSOLIDADO 3er. TRIMESTRE 2016

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

EXTENSIONES Y SECCIONALES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	OTROS	TOTAL
APOYO FINANCIERO	1	1	0	0
BIBLIOTECA	3	13	0	1
GESTION DOCUMENTAL	0	6	0	0
EXTENSION SOACHA	4	19	0	0
SECCIONAL GIRARDOT	4	1	0	0
EXTENSION FACATATIVA	0	3	1	0
TOTAL	12	43	1	1

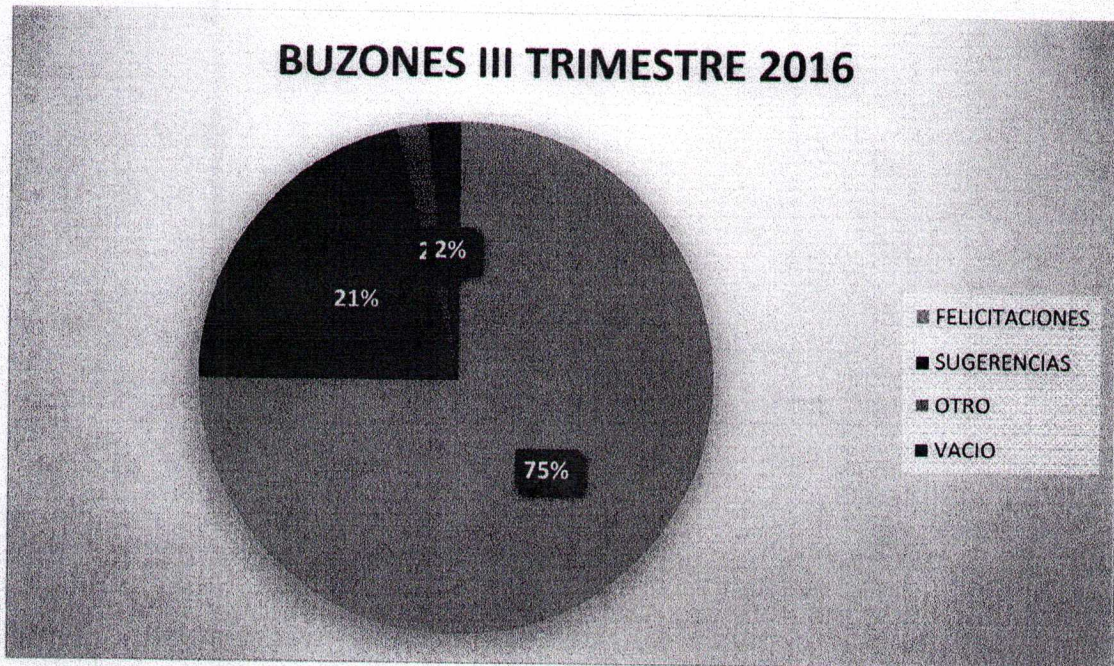
De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 3er. Trimestre de 2016 se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés permanecen manifestándose ante la institución haciendo uso de los buzones de sugerencias, con un resultado del 75% de felicitaciones y 21% de sugerencias.

Las áreas con mayor cantidad de formatos fue Extensión Soacha con el 44,19% de las felicitaciones y Biblioteca con el 33.33% en sugerencias.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Se presenta a continuación de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 3er. 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:



CONSOLIDADO FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

ORDEN	EXTENSION	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1	GIRARDOT	Mejorar el servicio del restaurante ya que durante el semestre se han visto demasiado afectados.	Felicitación a la secretaria del programa de Admón. de empresas por su colaboración y ayuda a todas las inquietudes solicitadas y su buen servicio al cliente
2	FACATATIVA	Felicitar al Señor Rector Doctor. Adriano Muñoz Barrera y al Director de la extensión Facatativá Doc. Carlos Fernando Gómez Ramírez por la gestión realizada en lo relacionado con la arborización de la extensión Facatativá	N/A
3	BIBLIOTECA	Mejorar el servicio de Internet. Aumentar los textos del Sector Agropecuario.	Excelente prestación del servicio de biblioteca por parte de las personas encargadas con mucha amabilidad, buen trato y explicación. Adecuados los servicios prestados y muy organizado el lugar de todas las áreas de trabajo.
4	APOYO FINANCIERO	Mejorar la solicitud de créditos	Muy buenas disposición por parte de las personas que trabajan allí, dan la información requerida para poder solucionar todas las preguntas.
5	GESTION DOCUMENTAL	N/A	Excelente servicio. Muy bien
6	EXTENSION SOACHA	Mejorar la seguridad, montar un sistema de seguridad, proponer que el certificado pueda ser enviado en formato digital al correo electrónico del estudiante así se reduce papel y tiempo del proceso. Colocar más parqueaderos para las bicicletas. Mejorar el Internet.	Felicitación a la Sala de sistemas. Por brindarnos los servicios de computadores y de internet. Además agregando su buen servicio de saludos cuando ingresamos a las salas.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

CONCLUSION

Para el 3er. 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 Extensión Soacha.
- ❖ Solicitud de mejoramiento del programa plan día de la Seccional Girardot.

Este resultado servirá de insumo para la Oficina de Talento humano a fin de seguir motivando e incentivando a los funcionarios de la institución por su desempeño destacado.

Teniendo en cuenta las sugerencias también se hace necesario solicitar a la Oficina de Talento Humano capacitaciones en servicio al cliente a fin de mantener la prestación de un excelente servicio directo a nuestros ciudadanos y/o clientes.


EMILSE ANGEL GAMBOA

Profesional IV

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Erika Díaz
12.116.1