



26

Fusagasugá, 2017-05-16

Señores

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

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES 4TO. 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 4to. 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,

**BLANCA EMILSE ANGEL GAMBOA**

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Universidad de Cundinamarca

C.C.: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, RECTOR (En físico)

Dra. LUZ ANGELICA VIZCAINO SOLANO, Secretaria General ([sgeneral@ucundinamarca.edu.co](mailto:sgeneral@ucundinamarca.edu.co))

Dr. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO, Director Control Interno ([controlinterno@ucundinamarca.edu.co](mailto:controlinterno@ucundinamarca.edu.co))

Anexo: Reporte Informe de buzones sugerencias y felicitaciones cuarto trimestre 2016 26 folios en medio magnético enviado vía email a los Correos Institucionales: ([rectoría@ucundinamarca.edu.co](mailto:rectoría@ucundinamarca.edu.co); [sgeneral@ucundinamarca.edu.co](mailto:sgeneral@ucundinamarca.edu.co) ; [controlinterno@ucundinamarca.edu.co](mailto:controlinterno@ucundinamarca.edu.co))

Transcriptor: Erika Díaz B.

12.11.6.1



## INFORME DE GESTION

### BUZONES DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES UCUNDINAMARCA S21

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 4°. TRIMESTRE 2016

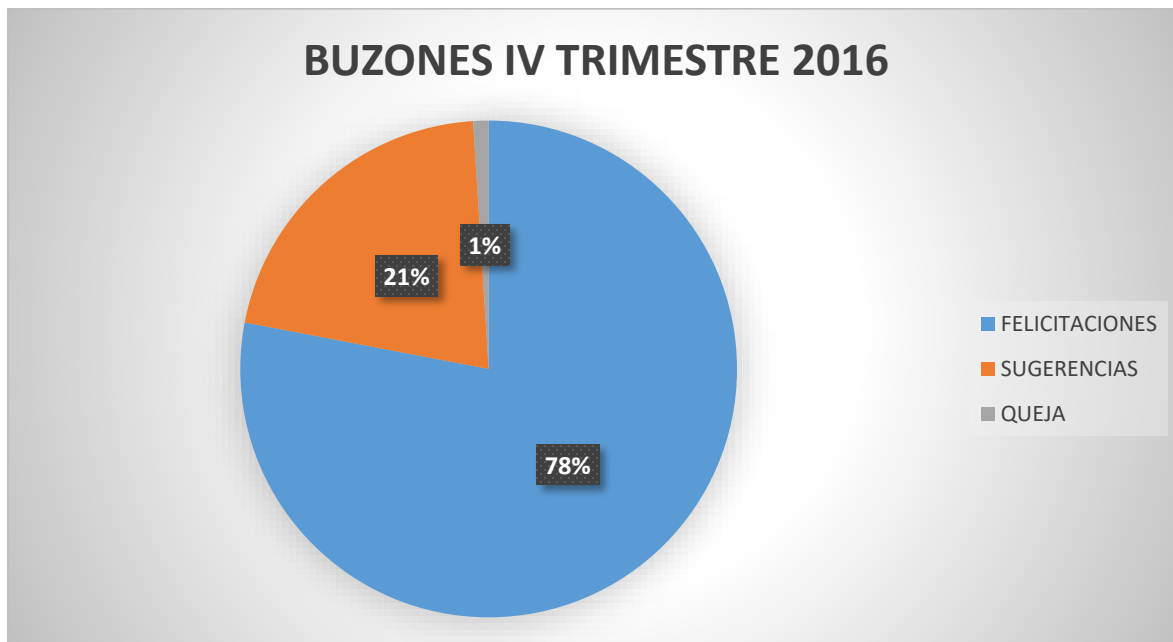
A continuación se detalla en cantidad las sugerencias y felicitaciones evidenciadas en cada buzón de sede, extensiones y seccionales de la Universidad de Cundinamarca:

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	OTROS
APOYO FINANCIERO	1	10	0
BIBLIOTECA	15	17	0
GESTION DOCUMENTAL	0	5	0
EXTENSION SOACHA	11	85	0
EXTENSION FACATATIVA	1	6	0
SECCIONAL GIRARDOT	18	38	0
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	9	0
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1	0	0
GRANJA AGROPECUARIA FUSAGASUGA	0	6	0
SECCIONAL UBATE	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>176</b>	<b>1</b>

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 4to. 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 78% de felicitaciones y 21% de sugerencias.

Las áreas con mayor cantidad de formatos fue Extensión Soacha con el 48,30% de las felicitaciones y Seccional Girardot con el 38.30% en sugerencias.

Se presenta a continuación de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 4to. 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

ITEM	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1	GIRARDOT	Hasta la fecha no me han entregado el carnet estudiantil, algo que fue pago, ni a mí ni a ninguno de mis compañeros del primer semestre. Creo que eso es una falta de respeto porque por causa de eso no podemos recibir algunos beneficios como: Pedir prestado computador o algún elemento de la facultad.	Muy buena atención y servicios a los estudiantes.
2	FACATATIVA	Es importante mantener una atención oportuna tanto a estudiantes y profesores. Muchas veces la señora de correspondencia no se encuentra o se demora en el trámite de los documentos.	En nombre de los estudiantes de la extensión Facatativá me permito felicitar al señor rector, Doctor Adriano Muñoz Barrera y al director de la extensión Facatativá doctor Carlos Fernando Gómez Ramírez por toda la gestión relacionada con el nuevo sonido para Facatativá. Muchas gracias.
3	BIBLIOTECA	Mejoramiento de lugar: aire acondicionado, ampliación de espacio, mayor y mejor cantidad de libros, mejoramiento de la red wifi. Tratar de que el ambiente de la biblioteca sea apto para generar o desarrollar actividades académicas: lectura, trabajos, etc.	La biblioteca se encuentra en muy buen estado, es agradable trabajar en el lugar ha mejorado bastante las kindle y las computadores portátiles eran necesarios son muy útiles quizás, hace falta mejorar la red de internet, por los demás, me siento a gusto con el servicio.
4	APOYO FINANCIERO	Solicitar financiación por cuotas para estudiantes postgrados que sean funcionarios SENA, para obtener el mismo beneficio como para docentes UDEC.	La atención es oportuna, dan respuesta y solución a las sugerencias y dudas.
5	GESTION DOCUMENTAL	N/A	Me brindaron una buena y oportuna atención. Estoy muy agradecido con este sentido.
6	EXTENSION SOACHA	Que todas las 12 salas cuente con internet, yo sé que se presentan muchos inconvenientes, que las salas donde hay demasiado luz se cuente con cortinas para mitigar este impacto.	El servicio es bueno prestan atención efectiva y rápida a los estudiantes.



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA

ITEM	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
7	BIENESTAR	N/A	Por tener personas con alta experiencia y capacidad para atender a los usuarios.
8	GRANJA FUSAGASUGA	N/A	Continuar trabajando

## **CONCLUSION**

Para el 4to. 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, Seccional Girardot, Apoyo Financiero, Gestión Documental, Bienestar Universitario.
- ❖ Presentar solicitudes de mejoramiento de ventilación y servicio de internet de la Biblioteca de Fusagasugá a la Oficina de Apoyo Académico.

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.

**EMILSE ANGEL GAMBOA**  
Profesional IV  
Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Erika Díaz  
12.116.1