



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

26

Fusagasugá, 2017-10-12

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 1ER. TRIMESTRE DEL 2017**

La oficina de peticiones, quejas y reclamos de la Universidad de Cundinamarca, y 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”, presenta a continuación el informe correspondiente al 1er. Trimestre de 2017 de buzones de sugerencias y felicitaciones y los formatos hallados en los mismos por la oficina de Control Interno, instaurados por los ciudadanos y demás grupos de interés.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

SONIA AREVALO VALDES

Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos

Universidad de Cundinamarca

Anexo: 35 Folios

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

Dr. ORLANDO BLANCO ZUÑIGA, Secretario General (sgeneral@ucundinamarca.edu.co)

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

Anexo: Reporte Informe de buzones sugerencias y felicitaciones Primer trimestre 2017 35 folios en medio magnético enviado vía email a los Correos Institucionales: (rectoría@ucundinamarca.edu.co; sgeneral@ucundinamarca.edu.co; controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Transcriptor: Erika Lorena Díaz Baquero

12.11.61

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

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 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 las sugerencias y felicitaciones, quien determinara de ser necesario la implementación de un plan de mejoramiento que redunde en el crecimiento y desarrollo institucional en beneficio directo a nuestros ciudadanos y usuarios

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



CONSOLIDADO 1er. TRIMESTRE 2017

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	2	12
BIBLIOTECA	23	31
GESTION DOCUMENTAL	0	17
EXTENSION SOACHA	26	207
SECCIONAL GIRARDOT	4	12
ADMISIONES Y REGISTRO FUSAGASUGA	1	9
EXTENSION ZIPAQUIRA	0	7
SECCIONAL UBATE	1	5
TOTAL	57	300

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 1er. Trimestre de 2017, se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés, contribuyen permanentemente manifestando ante la institución las sugerencias y felicitaciones la cuales hacen mediante el uso de los buzones, con un resultado del 84% en felicitaciones y 16% en sugerencias.

La Sede con mayor cantidad de formatos fue la Extensión Soacha con el 69% de las felicitaciones y con el 45.61% en sugerencias.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

Se presenta a continuación de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 1er. Trimestre de 2017, 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 la gráfica anterior, a continuación se discrimina el consolidado con las 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	APOYO FINANCIERO	Se solicitó que haya fraccionamiento de matrícula, también para posgrados, ya que muchos estudiantes que queremos seguir con una especialización se nos dificultan el pago de contado de este.	El funcionario que nos atendió del Icetex es una persona agradable y con toda la disposición ayudar de los usuario además la información brindada es de mucha ayuda para agilizar los procesos a la hora de consultas y realización de los mismos.
2	GESTION DOCUMENTAL	N/A	Efectividad en la prestación del servicio en las solicitudes, Buena atención al público.
3	BIBLIOTECA CENTRAL FUSAGASUGA	La siguiente es para presentar una queja con respecto al préstamo de los libros por la irregularidad del sistema que impide el préstamo de los mismos fuera de las instalaciones de la biblioteca y aún más en semana de parciales, donde es prioritario hacer uso de este servicio, solicito de la manera más atenta solucionar este problema, La señal de internet de la que dispone la Biblioteca no es la adecuada para realizar trabajos académicos en la mayoría de los casos se cae la señal.	El servicio de la Biblioteca ha mejorado bastante y más con el coliseo, ya que hay más ventilación, mayor espacio, el servicio de internet dentro de la biblioteca es bueno. Creo que debe seguir el servicio que ofertan de impresión de trabajos, escáner ya que esto facilita al estudiante tiempo y economía. El servicio de horario extendido en semanas de corte y parcial es muy bueno, el cual creería que deben incentivar más a los estudiantes, dar a conocer más los servicios ya que algunos estudiantes no se han dado por enterados de este horario, Felicitaciones por excelente prestación de servicios a la comunidad udecina facilitando



ITEM	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
			la accesibilidad al conocimiento del estudiante. .
4	ADMISIONES Y REGISTRO	Buenos Días la presente es para presentar una sugerencia con respecto a la notificación del horario de materia ya que la información de aprobados y negados no es facilitada, agradezco de antemano la atención prestada.	Buena atención y solución a nuestras necesidades.
5	EXTENSION SOACHA	Mejorar la red del wifi el tema de la entrega del carnet pólizas y certificados. Mejorar el cuidado de las zonas verdes y proponer nuevos proyectos de innovación.	El servicio es bueno, es un ambiente tranquilo y propicio para trabajar. El lugar es aseado, tiene buenas conexiones y el personal que la atiende siempre está atento y dispuesto a ayudar.
6	SECCIONAL GIRARDOT	Se debería hacer más actividades deportivas en la Universidad a su vez el beneficio debería abarcar a la población estudiantil, Se debería tener más portafolios y más salas con aire.	Fueron amables frente a la prestación de sus servicios, son muy colaboradores ya que se puede visualizar organización orden y aseo. Los funcionarios de su dependencia son muy respetuosas y se ven comprometidas con su labor y su función.
7	SECCIONAL UBATE	Sugiero que la atención de la Sra. Claudia no es la más apropiada Sugiero que por favor el trato con los usuarios se mejore.	La universidad de Cundinamarca Seccional Ubaté cuenta con un personal calificado y comprometido con su comunidad especialmente me dirijo a las personas que mantienen todas las instalaciones de los baños, sitios comunes, y en general toda la Universidad las señoras del aseo deberían recibir públicamente un reconocimiento en donde se les dé las gracias por tan importante labor que desarrollan en esta Seccional.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

ITEM	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
8	EXTENSION ZIQUAIRA	Buenos Días la presente es para presentar una sugerencia con respecto a la notificación del horario de materia ya que la información de aprobados y negados no es facilitada, agradezco de antemano la atención prestada.	Gracias por su atención y por el tiempo gastado en resolver mis dudas.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

CONCLUSIONES

Analizado el periodo 1er. Trimestre de 2017, se concluye de los resultados obtenidos en las evidencias halladas en la apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, se presenta el siguiente consolidado de oportunidades de mejora para la Universidad de Cundinamarca, detalladas así

- En cuanto al comportamiento de funcionarios cabe destacar la gran cantidad de felicitaciones por su buen desempeño.
- Tener en cuenta el fraccionamiento de matrícula para los estudiantes de los programas posgrados y semestre avanzado.
- Mejorar el internet y sus instalaciones en la biblioteca de la sede de Fusagasugá.
- Optimizar la calidad del wifi y tener más implementos deportivos en el Gimnasio en la Extensión de Soacha

De igual manera, se resalta el comportamiento de los funcionarios que con responsabilidad y dedicación han aportado al cumplimiento misional de la institución dentro de los parámetros rectorales, que con su compromiso institucional y buen servicio al cliente han recibido felicitaciones.

El arduo trabajo y la gestión de cada una de las dependencias motiva diariamente a los usuarios a felicitarlos por su compromiso, por su ayuda y gestión en las labores diarias que redundan en beneficio de nuestros estudiantes, docentes y demás grupos de interés que reciben los servicios o la información generada en la Universidad de Cundinamarca.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

Con respecto a las oportunidades de mejoras sugeridas por los usuarios es importante tener en cuenta su percepción de ellos y revisar las más relevantes que puedan generar acciones correctivas y preventivas hacia la institución y hacer el seguimiento que se requiere para ellas.

SONIA AREVALO VALDES

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Erika Díaz
12.116.1

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*