



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
-FUSAGASUGÁ-

26

Fusagasugá, 2017-12-22

Señores

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

Universidad de Cundinamarca  
Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES 2DO. 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 2do. 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: 24 Folios

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

Dr. SANDRA YULIETH MONCADA CASANOVA, Secretaria 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 Segundo trimestre 2017 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*



**UDEC**  
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](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto: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 2DO. 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:

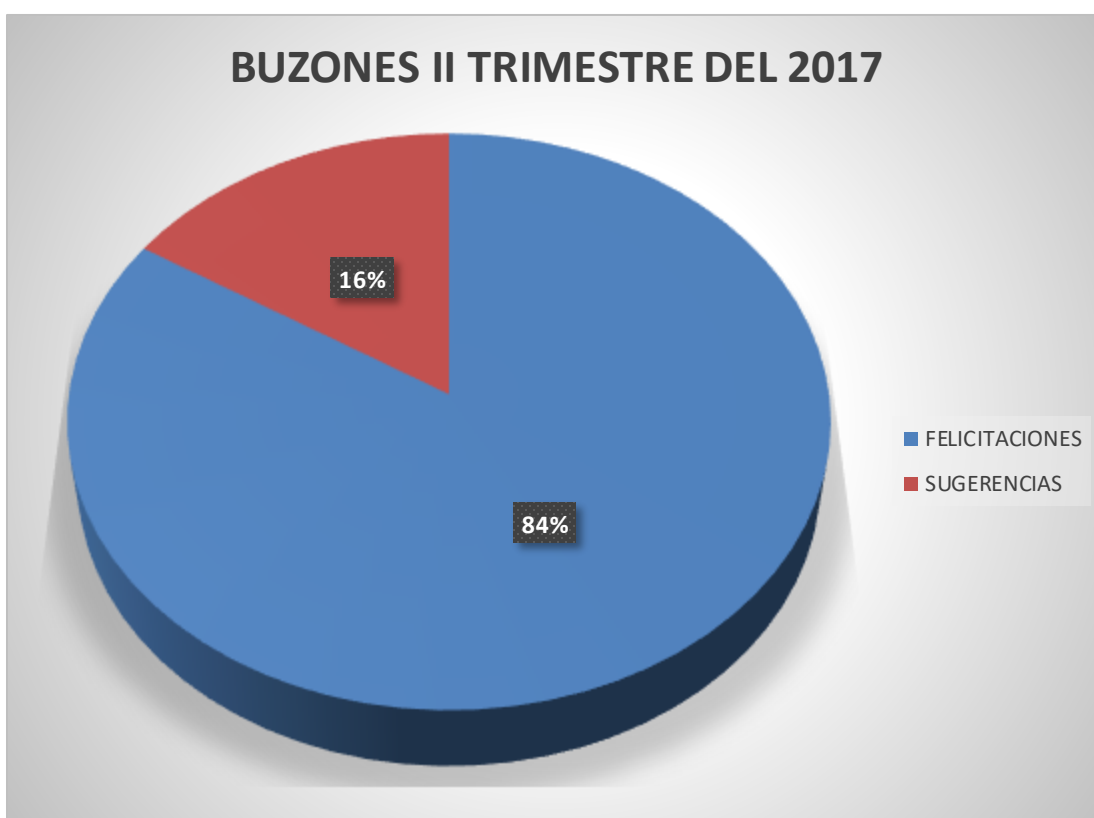
SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
APOYO FINANCIERO	0	1
EXTENSION CHIA	0	10
EXTENSION CHOCONTA	1	0
EXTENSION SOACHA	31	146
SECCIONAL GIRARDOT	0	4
GESTION DOCUMENTAL	0	5
PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	1	0
EXTENSION ZIPAQUIRA	0	3
SECCIONAL UBATE	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>170</b>

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 2do. 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 85,88% de las felicitaciones y con el 93,94 % en sugerencias.



Se presenta a continuación de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 2do. 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	GESTION DOCUMENTAL	N/A	Siempre hay respuesta oportuna a las solicitudes requeridas.
2	EXTENSION CHIA	N/A	El trato del personal fue amable y cordial, se atendió con prontitud y esmero, El horario de atención al público es el adecuado, los funcionarios muestran competencias en el ejercicio de sus actividades, se realiza telefónicamente en calificación 5 el servicio. Pilar Rodríguez, Administración de Empresas.
3	EXTENSION CHOCONTA	Agosto 30/17. Debido a la suciedad que presenta todos los muebles y enseres de la Extensión Chocontá, amablemente sugiero la renovación de estos presto que están causando alergias y enfermedades en las uñas y piel, ojos. Gracias	N/A
4	EXTENSION SOACHA	Mejorar la red del wifi el tema de la entrega las pólizas y certificados. Mejorar el cuidado de las zonas verdes y proponer nuevos proyectos de innovación carnet.	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.
4	EXTENSION SOACHA	Es indispensable tener en cuenta que la cantidad de hornos no es suficiente para la cantidad de estudiantes por lo tanto sugiero que hayan más hornos y en diferentes puntos para así agilizar el proceso y no llegar tarde a las clases.	Por la amabilidad respeto y compromiso en su trabajo y por los estudiantes Gracias a su buen trato y colaboración.



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
-FUSAGASUGÁ-

5	SECCIONAL GIRARDOT	N/A	Los muchachos de la Oficina de Ayudas Educativas prestan un excelente servicio a los estudiantes Sugiero que hagan más equipos para préstamos son muy pocos poca la cantidad de estudiantes que somos a la U. Girardot.
6	SECCIONAL UBATÉ	N/A	Agilidad en la oportuna solicitud en la Oficina de la secretaria de Dirección.
7	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Debe haber buzón en la Oficina PQR, Y que sea visible para la ciudadanía.	N/A
8	EXTENSION ZIPAQUIRA	N/A	Un servicio muy eficiente sin ninguna demora y buena atención.

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-

## CONCLUSIONES

Analizado el periodo 2do. 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](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto: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*