



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

26

Fusagasugá, 2018-02-14

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 3ER Y 4TO. 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 3er. y 4to. 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, el cual fue socializado el 25 de abril de 2018.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

SONIA AREVALO VALDES

Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos

Universidad de Cundinamarca

Anexo: 38 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 **SACP02** 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 3ER Y 4TO. 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:

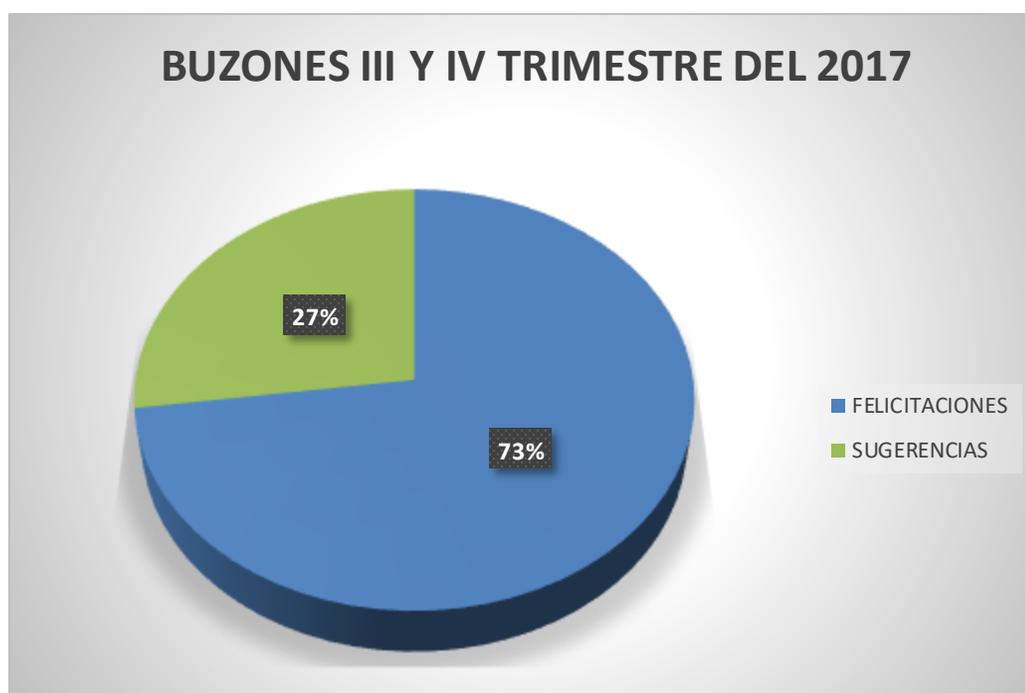
| SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES. | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|----------------------------------|-------------|----------------|
| APOYO FINANCIERO | 0 | 1 |
| BIBLIOTECA | 2 | 0 |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 1 |
| EXTENSION SOACHA | 59 | 211 |
| SECCIONAL GIRARDOT | 38 | 42 |
| EXTENSION FACATATIVA | 1 | 19 |
| OFICINA PQRSFyD | 2 | 0 |
| TOTAL | 102 | 274 |

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 3er y 4to. 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 73% en felicitaciones y 27% en sugerencias.

La Sede con mayor cantidad de formatos fue la Extensión Soacha con el 77,00% de las felicitaciones y con el 57,8 % en sugerencias.



Se presenta a continuación de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 3er y 4to. 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



| | |
|----------------|-------------|
| FELICITACIONES | 72,87234043 |
| SUGERENCIAS | 27,12765957 |

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.



SUGERENCIAS 3ER Y 4TO TRIMESTRE 2017.

A continuación se detalla en cantidad las sugerencias allegadas a la institución en cada buzón de Sede, Extensiones y Seccionales

| SECCIONALES, EXTENCIONES Y SEDES | SUGERENCIAS | PORCENTAJES |
|--|-------------|-------------|
| APOYO FINANCIERO | 0 | 0,0 |
| BIBLIOTECA | 2 | 2,0 |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 0,0 |
| EXTENSION SOACHA | 59 | 57,8 |
| SECCIONAL GIRARDOT | 38 | 37,3 |
| EXTENSION FACATATIVA | 1 | 1,0 |
| OFICINA PQRSFYD | 2 | 2,0 |
| TOTAL | 102 | 100 |

De acuerdo a la información compilada y analizada durante el III y IV trimestre de 2017 se evidencia que la Extensión Soacha y la Seccional Girardot tuvieron la mayor cantidad de formatos con sugerencias hacia la institución.

De acuerdo a las sugerencias estas son las más reiterativas en la Extensión de Soacha y que tiene que ver con los puntos de red y ampliar cobertura de internet, acceso a equipos de cómputo. Materiales de publicidad y deportivas para eventos en desarrollo de actividades institucionales y solicitudes de implementar programas de pregrado, especializaciones y maestrías en la extensión.



FELICITACIONES 3ER Y 4TO TRIMESTRE 2017.

| SECCIONALES, EXTENSIONES Y SEDES | FELICITACIONES | PORCENTAJES |
|--|----------------|-------------|
| APOYO FINANCIERO | 1 | 0,4 |
| BIBLIOTECA | 0 | 0,0 |
| GESTION DOCUMENTAL | 1 | 0,4 |
| EXTENSION SOACHA | 211 | 77,0 |
| SECCIONAL GIRARDOT | 42 | 15,3 |
| EXTENSION FACATATIVA | 19 | 6,9 |
| OFICINA PQRSFyD | 0 | 0,0 |
| TOTAL | 274 | 100 |

Se evidencia que el 73% de manifestaciones por buzones fueron para felicitar a los funcionarios de la institución, especialmente por realización de eventos, excelente servicio al cliente, compromiso de servicio, agilidad hacia los estudiantes de administrativos y docentes.

La dependencia con mayor cantidad de formatos con felicitaciones fue la Extensión de Soacha seguido con la Seccional Girardot.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

CONSOLIDADO FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

| ITEM | SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES. | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|------|--|---|--|
| 1 | APOYO FINANCIERO | N/A | Excelente atención muy amable y oportuna |
| 2 | BIBLIOTECA FUSAGASUGA | Proponemos la implementación de una greca o cafetera con el fin de mejorar la calidad del espacio educativo de la comunidad udecina. Que los diferentes funcionarios utilicen los términos adecuados para que hagan silencio, sus malos gestos hacen indisponer a los estudiantes. | N/A |
| 3 | GESTION DOCUMENTAL | N/A | Excelente servicio. |

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*



| | | | |
|---|--------------------|---|--|
| 4 | EXTENSION SOACHA | <p>Debería de haber más puntos de red y de conexión directa ya que el internet en la biblioteca no es buena y hay falta de sillas en los cables de conexión directa.</p> <p>La sugerencia es tener más libros sobre deportes de aventura y extremos porque no se encuentra mucha información al mismo tiempo más material bibliográfico en administración deportiva y sus funciones por otra parte felicitar al personal de la biblioteca por el apoyo brindado des empeñan su trabajo excelente dentro de sus posibilidades.</p> <p>Más recursos computadores, impresoras, sillas, libros, televisores Smart, más puntos de internet y mejorar el wifi.</p> <p>Sugiero que dentro de la aulas se coloquen extractores de calor especial en las que no tiene buena ventilación, cortinas oscuras en las aulas que están hacia afuera para que se pueda apreciar mejor las pantallas, colocar escritorios para el docente en aquellos espacios o aulas que no lo tienen.</p> <p>El préstamo de los computadores debería ser un poco más prolongado, al final de la jornada porque hay compañeros que en sus casas no tienen computador el internet es muy malo y eso le dificulta el trabajo en la biblioteca.</p> | <p>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.</p> <p>Muchas Gracias por la atención y buen trabajo a lo largo del semestre.</p> <p>Me parece muy bueno la atención de la Universidad de Cundinamarca, en especial la sede de Soacha y en especial la oficina de dirección de sistemas y tecnología felicitaciones</p> <p>Tiene una buena actitud y es colaboradora, ayuda y siempre está en buena disposición en ayudar a los demás.</p> <p>La disposición y atención a usuarios en de muy buena calidad siempre hay disponibilidad para atender necesidades en el área de audiovisuales.</p> <p>Me parece la atención excelente y a tiempo, ninguna queja al respecto.</p> |
| 5 | SECCIONAL GIRARDOT | <p>Una observación es por la entrega de computadores sin carga creo que deberían estar revisando los computadores para entregarlos con carga ya que en plazoleta muy pocos puntos hay tomas.</p> <p>Mayor amabilidad a veces se encuentra cerrado para las fechas de parciales deberían habilitar más computadores más horarios</p> <p>Respecto al servicio de cables me parece bien nunca he tenido inconveniente.</p> <p>No debería asignar clases a principio de semestre en las salas porque para otras asignaturas el resto del semestre no hay disponibles.</p> <p>Ampliar cobertura de wifi es demasiado débil, no tiene suficiente capacidad para el número de estudiantes y de docentes.</p> | <p>Felicitaciones a la biblioteca por su gran ayuda a la hora de resolver inconvenientes y de prestar los servicios que ofrecen la biblioteca a los estudiantes, cuenta con gran amabilidad y apoyo a la hora de resolver dudas y dar lo que los estudiantes necesitamos.</p> <p>El servicio que presta es bueno y tiene las herramientas necesarias para los udecinos.</p> <p>Felicitaciones por la buena gestión que realiza siempre apoyándonos en los eventos.</p> <p>El servicio es bueno y respetuoso</p> |



| | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
| | | <p>Sería bueno que no solo los profesores pudieran solicitar ciertas ayudas educativas y/o utensilios, sino también los estudiantes con su carnet estudiantil.</p> <p>Deberían tener más planeación a la hora de elaborar programas de bienestar estudiantil.</p> | <p>deberían para el IPA 2018 formatear y hacerles mantenimiento a los equipos, ya que de uso continuo se ha llenado de virus, lo que interrumpe el ejercicio o uso en ellas.</p> <p>Me siento muy a gusto con la universidad porque he sentido que se preocupa más por el bienestar de los estudiantes pido más semanas de actividades culturales y de cuidado y prevención de enfermedades.</p> |
| 6 | EXTENSION FACATATIVA | <p>Por favor tener en cuenta las carreras profesionales se puede manejar virtuales ya que encontramos personas en Colombia donde podrían ser profesionales y que salgan adelante, por la zona roja tener información de las carreras. Resaltar las carreras virtuales.</p> | <p>Felicito a los administrativos por su atención en mi experiencia en la Universidad me parece que tiene buenos beneficios para estudiar en ella. Me pareció una institución con muy buena calidad para formar buenos profesionales.</p> <p>Me permito felicitar al director de la extensión Facatativá el Dr. Carlos Gómez al rector de la universidad, el Dr. Muñoz por la gestión realizada por la compra de los instrumentos musicales de la tuna udecina de la extensión Facatativá muchas gracias a los 2 ya que en estos dos años se ha visto reflejado el trabajo que han realizado en la extensión.</p> |
| 7 | PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | <p>Cambio de eslogan Univ. Cundinamarca "Generación siglo XXI más incluyente" Más incluyente, porque hay que mejorar todo lo que tiene que ver con las barreras arquitectónicas, adaptación de infraestructura para las personas en condiciones especiales de discapacidad (visual, auditiva, física, motora) etc. Programas especiales para discapacitados para incentivar sus niveles educativos felicitaciones a este maravilloso claustro.</p> <p>Mejorar comportamiento señora del Aseo.</p> | N/A |



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

CONCLUSIONES

Para el 3er. Y 4to. Trimestre de 2017 el análisis de los resultados obtenidos en las 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, detalladas así

- ❖ Solicitud de mejoramiento en la cobertura de internet,
- ❖ Mantenimiento de infraestructura
- ❖ Optimizar recursos bibliográficos
- ❖ Servicios de papelería

Resaltar la buena labor en el cumplimiento de las funciones de los funcionarios de áreas específicas como:

- ❖ Felicitaciones reiterativas por los funcionarios de la Extensión Soacha y la Seccional Girardot, dado su excelente atención.
- ❖ Resaltar las labores en la Extensión Facatativá.

Cabe destacar que para el III Y IV trimestre de 2017 y de acuerdo a la información recibida mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos comprobaron que los ciudadanos y usuarios han aprovechado al máximo el procedimiento para realizar sus manifestaciones, lo que favorece a la institución teniendo como base para análisis de mejora sus comentarios.

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-

Es de resaltar que el 73% de las manifestaciones realizadas por los ciudadanos fueron para felicitar a la institución y sus funcionarios por su buen desempeño, colaboración y compromiso para con nuestros usuarios.

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*