



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

26

Fusagasugá, 2018-08-02

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 1ER. TRIMESTRE DEL 2018**

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 2018 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 julio de 2018.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

SONIA AREVALO VALDES

Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos

Universidad de Cundinamarca

Anexo: 18 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 Primer trimestre 2018 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*



UDEEC
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 1ER. TRIMESTRE 2018

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	9
BIBLIOTECA	1	1
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	1	0
EXTENSION SOACHA	12	24
EXTENSION CHOCONTÁ	26	5
EXTENSION FACATATIVA	0	6
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	0
EXTENSION ZIPAQUIRÁ	0	2
EXTENSION CHIA	2	3
TOTAL	43	50

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 1er. Trimestre de 2018, 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 54% en felicitaciones y 46% en sugerencias.

La Sede con mayor cantidad de formatos fue la Extensión Soacha con el 48,00% de las felicitaciones y con el 60,47 % en sugerencias la Extensión de Chocontá.



Se presenta a continuación de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 1er Trimestre de 2018, 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	53,76344086
SUGERENCIAS	46,23655914

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.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

SUGERENCIAS 1ER TRIMESTRE 2018.

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

SECCIONALES, EXTENSIONES Y SEDES	SUGERENCIAS	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	0	0,00
BIBLIOTECA FUSAGASUGÁ	1	2,33
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	1	2,33
EXTENSION SOACHA	12	27,91
EXTENSION CHOCONTA	26	60,47
EXTENSION ZIPAQUIRA	0	0,00
EXTENSION FACATATIVA	0	0,00
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	2,33
EXTENSION CHIA	2	4,65
TOTAL	43	100

De acuerdo a la información compilada y analizada durante el 1er trimestre de 2018 se evidencia que la Extensión Chocontá y la Extensión Soacha 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 Chocontá y que tiene que ver con: Apertura de nuevas carreras.

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-

FELICITACIONES 1ER TRIMESTRE 2018.

SECCIONALES, EXTENSIONES Y SEDES	FELICITACIONES	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	9	18,00
BIBLIOTECA FUSAGASUGÁ	1	2,00
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0,00
EXTENSION SOACHA	24	48,00
EXTENSION CHOCONTA	5	10,00
EXTENSION ZIPAQUIRA	2	4,00
EXTENSION FACATATIVA	6	12,00
BIENESTAR UNIVERSITARIO	0	0,00
EXTENSION CHIA	3	6,00
TOTAL	50	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 del área de apoyo financiero Sede Fusagasugá.

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 FELICITACIONES Y SUGERENCIAS

ITEM	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
1	APOYO FINANCIERO	N/A	Excelente servicio y a la hora de ayudar, servicio acorde, excelente, Felicitaciones.
2	BIBLIOTECA FUSAGASUGA	N/A	Felicitaciones por el servicio.
3	EXTENSION CHOCONTÁ	<ul style="list-style-type: none">- Deberían abrir programas de formación superior e ingenierías de Sistemas y demás.- Quisiera saber si fuera posible que trajeran enfermería y Gestión en Talento humano. Porque hay muchas personas interesadas de la misma. Gracias.- Cordialmente solicito información para carreras en Chocontá. Gracias	<p>Felicitar a la rectoría por el interés que se ve porque nuestra Universidad salga adelante. Y sugerirle que nos tengan en cuenta con las capacitaciones que tengan programadas. Gracias</p> <p>Muy importante la capacitación, ojalá sean más frecuentes gracias felicitaciones a la Universidad.</p>



4	EXTENSION SOACHA	<p>La Universidad de Cundinamarca Seccional Soacha, requiere más implementos deportivos como balones, ya que los actuales se encuentran en mal estado.</p> <p>Que suministren más recursos o materiales deportivos a la Universidad en el departamento CAD, ya que se encuentran en mal estado y son muy escasos.</p> <p>Esperamos que el wifi sea abierto y publiquen la clave para todos los estudiantes Gracias.</p>	<p>Fue una atención muy buena, agradezco la colaboración, no hay ninguna queja.</p> <p>Me parece muy buena la atención, ya que la fisioterapeuta es muy buena, brindándonos un buen servicio y teniéndonos en cuenta a todos.</p> <p>Una felicitación por la buena gestión de la persona encargada de las salas de cómputo de la extensión. Además de permitir el acceso con facilidad de los mismos a los estudiantes, cuando no hay clases, y de no poder hacer el préstamo indica el horario que se puede utilizar las salas. Centros de computo</p>
5	EXTENSION ZIPAQUIRA	N/A	<p>Quiero resaltar la labor de enfermería por la atención que nos prestan porque a pesar de no tener materiales suficientes siempre se buscan alternativas para darnos la mejor atención. Recomendación: Que suministren materiales de primera necesidad. Gracias.</p>
6	BIENESTAR UNIVERSITARIO	Inconformidad por el horario y el servicio	N/A
7	EXTENSION FACATATIVA	N/A	<p>Me permito felicitar al Sr Rector Dr. Adriano Muñoz junto con el Director Administrativo extensión Facatativá por la gestión realizada en este primer periodo académico 2018</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Arreglo de la infraestructura del bloque A 2. Adecuación del parqueadero de motos y ciclas. 3. como usuaria del beneficio de restaurante universitario, deseo felicitar y agradecer por el servicio y la atención que se da en dicho lugar y por las personas que lo prestan y permiten el desarrollo del mismo.



UDEEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
-FUSAGASUGÁ-

8	EXTENSION CHIA	N/A	Felicitaciones por la gestión de las oficinas
---	----------------	-----	---

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

Para el 1er. Trimestre de 2018 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 en la extensión Soacha

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 Apoyo Financiero Sede Fusagasugá dado su excelente atención.
- ❖ Resaltar las labores en la Extensión Facatativá.

Cabe destacar que para el 1er trimestre de 2018 y de acuerdo a la información recibida mediante los buzones de sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano evidencio 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 54% 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*