



**INFORME DE GESTION BUZONES DE SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES UCUNDINAMARCA S21  
CUARTO TRIMESTRE DE 2019**





## Tabla de Contenido

Introducción.....	3
1. Consolidado 4to. trimestre 2019 .....	4
2. Comparativo sugerencias y felicitaciones III trimestre y IV trimestre 2019 .....	6
3. Análisis de sugerencias .....	8
4. Análisis de felicitaciones .....	11
5. Comportamiento IV trimestre 2019 .....	14
6. Recomendaciones .....	15

## Lista de Tablas

Tabla 1 Consolidado 4to trimestre 2019.....	4
Tabla 2 Sugerencias .....	5
Tabla 3 Felicitaciones .....	5
Tabla 4 Consolidado 3er y 4to trimestre 2019.....	6
Tabla 5 Análisis de las Sugerencias.....	8
Tabla 6 Análisis de las Felicitaciones .....	12

## Lista de Gráficos

Gráfico 1 Consolidado 3er y 4to trimestre 2019 .....	6
Gráfico 2 Buzones IV Trimestre del 2019 .....	14



## **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a la normatividad expedida a nivel nacional y a las normas interna de la Universidad de Cundinamarca, como también al procedimiento SACP02 de atención a sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano 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 a la Comisión de Desempeño Institucional 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 partes interesadas.



## 1. CONSOLIDADO 4TO. TRIMESTRE 2019

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

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
EXTENSION FACATATIVA	4	90
TESORERIA GENERAL	3	6
EXTENSION SOACHA	2	52
SECCIONAL UBATE	0	7
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	2
GESTION DOCUMENTAL	2	5
ADMISIONES Y REGISTRO	6	0
GRANJA AGROPECUARIA FUSAGASUGÁ	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>165</b>

**Tabla 1 Consolidado 4to trimestre 2019**



De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 4to. Trimestre de 2019, se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones que tiene disponible la institución, con un resultado del 91% de felicitaciones y 9% en sugerencias.

La Sede con mayor cantidad de formatos diligenciados para este trimestre corresponde a la Extensión de Facatativá con el 55% en su mayoría **felicitaciones** y con el 24 % en **sugerencias**.

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	PORCENTAJES
EXTENSION FACATATIVA	4	23,53%
TESORERIA GENERAL	3	17,65%
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0,0%
EXTENSION SOACHA	2	11,76%
SECCIONAL UBATÉ	0	0,0%
GESTION DOCUMENTAL	2	11,76%
ADMISIONES Y REGISTRO	6	35,29%
GRANJA AGROPECUARIA	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 2 Sugerencias**

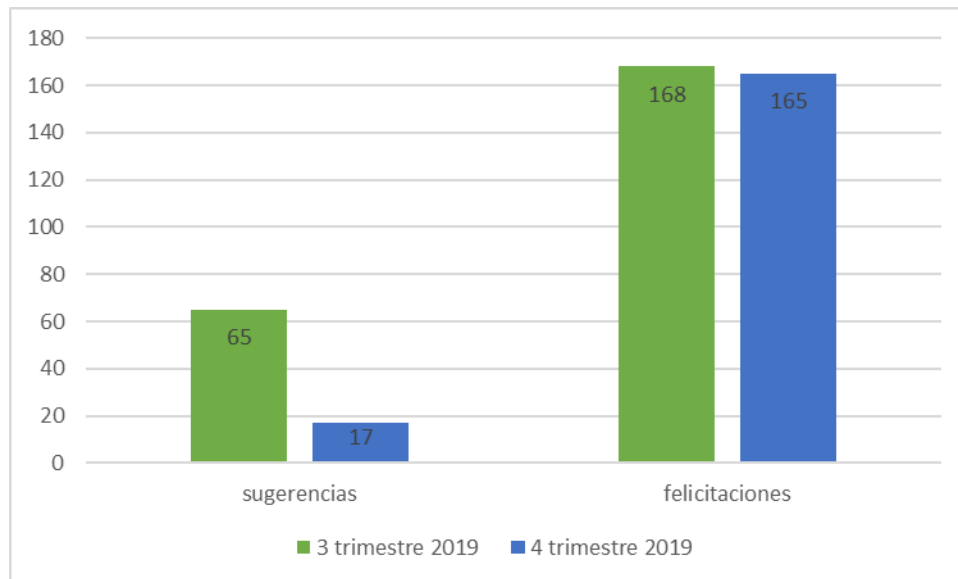
SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	FELICITACIONES	PORCENTAJES
EXTENSION FACATATIVA	90	54,55%
TESORERIA GENERAL	6	3,64%
SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO	2	1,21%
EXTENSION SOACHA	52	31,52%
SECCIONAL UBATE	7	4,24%
GESTION DOCUMENTAL	5	3,03%
ADMISIONES Y REGISTRO	0	0,0%
GRANJA AGROPECUARIA	3	1,82%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 3 Felicitaciones**



## 2. COMPARATIVO SUGERENCIAS Y FELICITACIONES III TRIMESTRE Y IV TRIMESTRE 2019

A continuación, se presenta grafica donde se puede identificar cual ha sido el comportamiento de sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de la sede, Seccionales y Extensiones, durante el III trimestre 2019 y IV trimestre 2019.



**Gráfico 1 Consolidado 3er Y 4to trimestre 2019**

	sugerencias	felicitaciones
3 trimestre 2019	65	168
4 trimestre 2019	17	165

**Tabla 4 Consolidado 3er y 4to trimestre 2019**

En esta grafica se puede identificar el comportamiento de las sugerencias y felicitaciones realizadas por estudiantes, docentes, administrativos y ciudadanía en general hacia la institución, el cual ha



sido muy variable teniendo en cuenta que para el III trimestre 2019 la Extensión Soacha conto con 104 formatos diligenciados correspondiente al 44,63% del total de las sugerencias y felicitaciones, siendo la sede con mayor número de Sugerencias y Felicitaciones. Para este IV trimestre 2019 la Extensión Soacha disminuyo el número de formatos adquiriendo una cantidad de 54 entre sugerencias y felicitaciones, correspondiente al 30% del 100%

En el caso de la Seccional Girardot para el III trimestre 2019 se contó únicamente con 5 formatos entre sugerencias y felicitaciones que equivale al 2,14% mientras que para IV trimestre de 2019 no se obtuvo formatos diligenciados.

La Seccional Ubaté presento una disminución para el III trimestre 2019 fueron diligenciados 20 formatos entre sugerencias y felicitaciones que equivale al 8,58% mientras que el IV trimestre de 2019 se obtuvo un porcentaje de 4% correspondiente a 7 formatos.

La Extensión Facatativá el III trimestre obtuvo 7 formatos diligenciados correspondiente al 3,00%, mientras que para este IV trimestre obtuvo la mayor cantidad con un 52% entre sugerencias y felicitaciones

Y por último para la Sede Fusagasugá el III trimestre 2019 se obtuvo un porcentaje de 41,63% correspondiente a 97 formatos y este IV trimestre 17 formatos, correspondiente al 9%

Cabe resaltar que el número de sugerencias disminuyo, pasando de 65 formatos que se dieron en el III trimestre a 17 formatos del IV trimestre de 2019. En el caso de las felicitaciones fue disminuyendo pasando de 168 a 165 respectivamente generando un incremento considerable para este trimestre.



### 3. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta los asuntos, a continuación, se presenta de forma específica y por tipificación cuáles son las más reiterativas y que se requiere como insumo para incentivar la mejora continua en la institución:

TIPIFICACIÓN	TESORERIA GENERAL	ADMISIONES Y REGISTRO	GESTION DOCUMENTAL	EXTENSIÓN SOACHA	EXTENSION FACATATIVA	TOTAL GENERAL	PORCENTAJES POR TIPIFICACION
MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO		1		2	4	7	41,17%
INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	3	5				8	47,05%
INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA			2			2	11,76%
TOTAL GENERAL	3	6	2	2	4	17	100%
PORCENTAJES POR AREA	17,64%	35,29%	11,76%	11,76%	23,52%	100%	

*Tabla 5 Análisis de las Sugerencias*

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, se tiene que para el cuarto trimestre 2019 se presentó lo siguiente:

1. la incomodidad al momento de ser atendido en la ventanilla de Tesorería, ya que no es amplia y es difícil la comunicación con el funcionario, debido a que en ocasiones no se escucha, también es incómodo a la hora de realizar una solicitud de información o pasar documentos,

#### **Acciones de Mejora**

- Se procedió a realizar los cambios por parte del personal de mantenimiento y con el contrato de adecuaciones.
- Igualmente, desde recursos físicos se gestionó la mejora para colocar un domo que facilitó el espacio donde se realizan los trámites, así como el apoyo para diligenciar los documentos





2. La Oficina de Admisiones y Registro al momento de ser atendido no cuenta con un techo que proteja de sol o lluvia.

***Acciones de Mejora***

- La Jefatura de Recursos Físicos tiene previsto la modificación de la ventanilla de admisiones para el primer semestre del 2020.
3. Inconformidad en la Extensión Soacha con la prestación del servicio.
  4. Infraestructura tecnológica de la Universidad con un 11,76% realizadas por Funcionarios de la Sede Fusagasugá quienes recomiendan que en el área de Archivo Central sistematicen los certificados, contribuyendo a la disminución del consumo de papel y al uso de herramientas tecnológicas para adoptar un gobierno digital.



En este sentido, para la Institución es muy importante que la comunidad universitaria y partes interesadas presente sugerencias de las situaciones que se presentan a diario en las instalaciones de las diferentes Sede, Seccionales y Extensiones; para que de esta manera se pueda conocer directamente los casos en particular y así tomar decisiones donde se establezca una mejora continua de los servicios que ofrece la Institución.

#### 4. ANÁLISIS DE FELICITACIONES

Por otra parte, se presenta el asunto de felicitaciones, donde se destaca el buen desempeño de los funcionarios, de acuerdo al siguiente cuadro:

TIPIFICACIÓN	EXTENSION FACATATIVA	EXTENSION SOACHA	SEDE FUSAGASUGÁ	SECCIONAL UBATE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJES POR AREA
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TESORERIA				3	3	1,9%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO	61	4			65	39,39%



COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GESTIÓN DOCUMENTAL		29			29	17,57%
BUEN SERVICIO GRANJA LA ESPERANZA			3		3	1,8%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO DE LA OFICINA DE SAC			2		2	1,2%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA	29	19			48	29,09%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO DE LA DIRECCION DE TALENTO HUMANO				1	1	0,60%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO				14	14	8,48%
TOTAL GENERAL	90	52	5	18	165	100%
PORCENTAJES POR SEDE	54,5%	31,5%	3,03%	10,9%	100%	

**Tabla 6 Análisis de las Felicitaciones**

Mediante el procedimiento SACP002 que hace referencia a los buzones de sugerencias y felicitaciones, en donde los estudiantes y comunidad en general manifiestan y resaltan el compromiso de los funcionarios hacia la institución, de acuerdo a los formatos donde seleccionan las felicitaciones, el cual se ve reflejado en el cuadro anterior, siendo la Extensión Facatativá con un 54,5% la Sede con mayor cantidad de formatos de felicitaciones y destacando el excelente servicio que prestan las áreas de: Dirección Administrativa, Admisiones y Registro.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 31,5% la Extensión Soacha resaltando la labor del personal administrativo, y lo relacionado con asuntos misionales como: Orientación por parte de los funcionarios e instalaciones, Excelente gestión en el trámite de las certificaciones laborales.

Seguido se encuentra la Seccional Ubaté con un 10,9% una de las pioneras en utilizar este medio destacando el excelente servicio y la



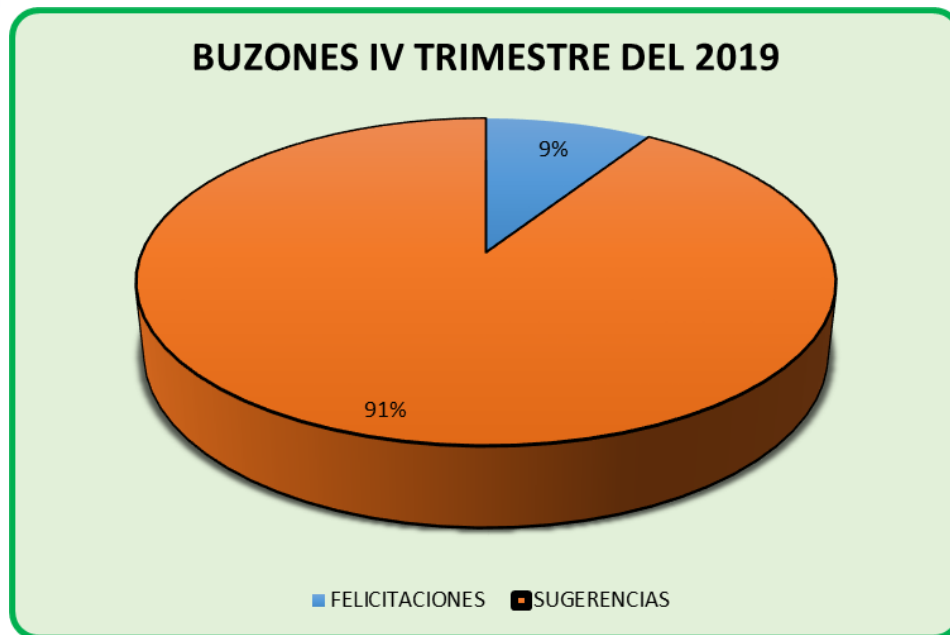
gestión que prestan las áreas de: tesorería y Dirección de talento humano.

Por último, la Sede Fusagasugá enfatizando en temas de excelente atención al Usuario con el 3,03%.

A manera de conclusión, es de resaltar que la Universidad de Cundinamarca cumple de manera satisfactoria con los servicios que se ofrecen a la comunidad universitaria. Como prueba de ello, se resalta el reconocimiento que hacen los usuarios por los servicios que presta el personal que labora en el alma mater, la implementación de programas y campañas relacionadas con el medio ambiente, el compromiso, la transparencia frente a la gestión institucional para con la comunidad universitaria y la comunidad en general.

## **5. COMPORTAMIENTO IV TRIMESTRE 2019**

A continuación, se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 4to. Trimestre de 2019, de uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.



*Gráfico 2 Buzones IV Trimestre del 2019*

## 6. RECOMENDACIONES

Para el 4to. Trimestre de 2019, 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, desde la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano notificara a cada área según corresponda, detalladas así:

- ❖ Como se ha indicado en informes anteriores, en todas las Sedes, Seccionales y Extensiones el mayor porcentaje de usuarios que hace uso de los Buzones de Sugerencias y Felicitaciones son los estudiantes quienes presentaron felicitaciones destacando el desempeño de los funcionarios; las cuales son enviadas directamente a cada funcionario



a fin de seguir motivando e incentivando a los administrativos de la institución por su buen desempeño.

- ❖ Es importante resaltar el trabajo que se ha adelantado en cada una de las Sede, Seccionales y Extensiones dando a conocer los buzones puestos en sitios específicos para que los usuarios puedan manifestarse; igualmente realizando charlas que permitan conocer a los estudiantes el procedimiento SACP02
- ❖ Ahora bien, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano de manera articulada, ha venido estableciendo mecanismos importantes para lograr una mejor prestación del servicio a la comunidad universitaria y a la Ciudadanía en general. y la importancia de dar respuestas completas y de fondo a las sugerencias que nos sirven de insumo a la mejora continua y las felicitaciones para motivar a los funcionarios que hacen parte de la Universidad de Cundinamarca
- ❖ Es importante consolidar las sugerencias más reiterativas para tomar acciones de mejora; entre ellas: I) Mejoramiento en la infraestructura de las ventanillas de Tesorería y Admisiones y Registro, II) Mejoras en la prestación del servicio, Entre otras.

*Sonia Arevalo Valdes*

**SONIA AREVALO VALDES**

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Sonia Arévalo Valdés Erika Lorena Díaz Baquero  
Reviso: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7