



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-FUSAGASUGÁ-

26

Fusagasugá, 2019-10-03

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 1ER. TRIMESTRE DEL 2019**

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 2019 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: Folios

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

Dr. SANDRA YULIETH MONCADA CASANOVA, Secretaria General (sgeneral@ucundinamarca.edu.co)

Dra. CAROLINA GÓMEZ FONTECHA, Directora Control Interno

(controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Anexo: Reporte Informe de buzones sugerencias y felicitaciones Primer trimestre 2019 folios en medio magnético enviado vía email a los Correos Institucionales: (rectoria@ucundinamarca.edu.co; sgeneral@ucundinamarca.edu.co; controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Transcriptor: Erika Lorena Díaz Baquero

12.2-30.7

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
PRIMER TRIMESTRE DE 2019**

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 estudiantes, ciudadanos y demás grupo de interés.

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 2019

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

| SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES. | SUGERENCIAS | FELICITACIONES |
|-----------------------------------|-------------|----------------|
| APOYO FINANCIERO | 0 | 15 |
| TESORERIA GENERAL | 2 | 9 |
| BIBLIOTECA | 2 | 0 |
| EXTENSION SOACHA | 1 | 36 |
| SECCIONAL GIRARDOT | 3 | 70 |
| SECCIONAL UBATÉ | 10 | 94 |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 25 |
| ADMISIONES Y REGISTRO | 5 | 15 |
| SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 0 | 5 |
| EXTENSION FACATATIVA | 0 | 46 |
| TOTAL | 23 | 315 |

Tabla 1

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 1er. 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

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



institución, con un resultado del 93% de felicitaciones y 7% de sugerencias.

La Sede con mayor cantidad de formatos diligenciados corresponde a la Seccional Ubaté con el 29,84% en su mayoría **felicitaciones** y con el 43,48 % en **sugerencias**, seguido se encuentra la seccional de Girardot con el 22,22% en **Felicitaciones** y la oficina de Admisiones y Registro con el 21,74% en **Sugerencias**-.

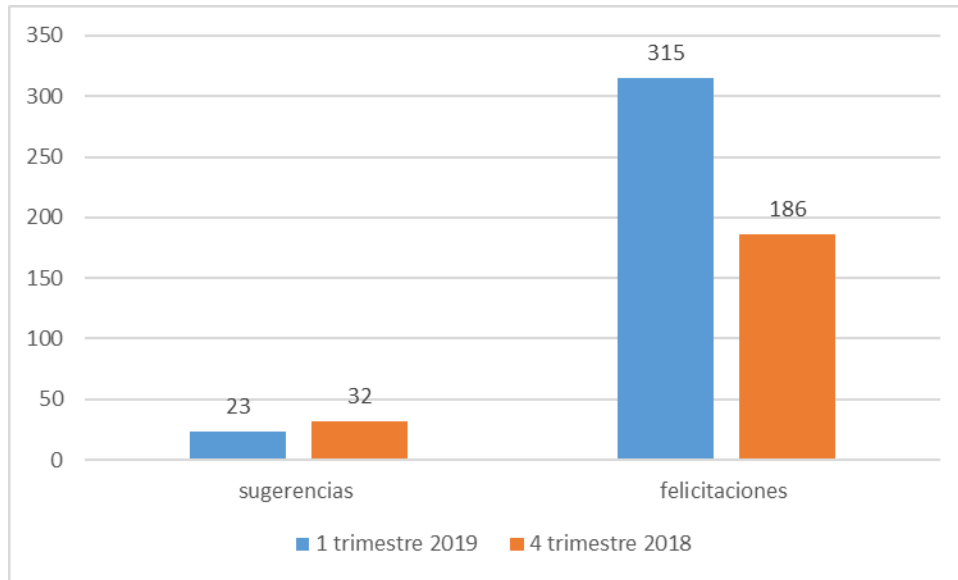
| SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES. | SUGERENCIAS | PORCENTAJES |
|-----------------------------------|-------------|---------------|
| APOYO FINANCIERO | 0 | 0,0% |
| TESORERIA GENERAL | 2 | 8,70% |
| BIBLIOTECA | 2 | 8,70% |
| EXTENSION SOACHA | 1 | 4,35% |
| SECCIONAL GIRARDOT | 3 | 13,04% |
| SECCIONAL UBATÉ | 10 | 43,48% |
| GESTION DOCUMENTAL | 0 | 0,0% |
| ADMISIONES Y REGISTRO | 5 | 21,74% |
| SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 0 | 0,0% |
| EXTENSION FACATATIVA | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 23 | 100,00 |

Tabla 2 Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

| SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES. | FELICITACIONES | PORCENTAJES |
|-----------------------------------|----------------|---------------|
| APOYO FINANCIERO | 15 | 4,76% |
| TESORERIA GENERAL | 9 | 2,86% |
| BIBLIOTECA | 0 | 0,0% |
| EXTENSION SOACHA | 36 | 11,43% |
| SECCIONAL GIRARDOT | 70 | 22,22% |
| SECCIONAL UBATÉ | 94 | 29,84% |
| GESTION DOCUMENTAL | 25 | 7,94% |
| ADMISIONES Y REGISTRO | 15 | 4,76% |
| SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5 | 1,59% |
| EXTENSION FACATATIVA | 46 | 14,60% |
| TOTAL | 315 | 100,00 |

Tabla 3 Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

A continuación, se presenta grafica donde se puede identificar cual ha sido el comportamiento de sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sede, Seccionales y Extensiones, durante el IV trimestre 2018 y I trimestre 2019.



| | sugerencias | felicitaciones |
|------------------|-------------|----------------|
| 1 trimestre 2019 | 23 | 315 |
| 4 trimestre 2018 | 32 | 186 |

Grafica 1 Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

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 IV trimestre 2018 la Seccional Ubaté conto con 19 formatos diligenciados, y para este I trimestre 2019 la Seccional Ubaté tuvo la mayor cantidad de formatos de sugerencias y felicitaciones con 104 equivalente al 30,77%, en el caso de la Seccional Girardot para este I trimestre 2019 se contó con 73 formatos entre sugerencias y felicitaciones que equivale al 21,60% mientras que el IV trimestre de 2018 fue de 18 formatos diligenciados equivalente al 8,26%.

Y por último para la Sede Fusagasugá el IV trimestre de 2018 los Administrativos, Docentes, Estudiantes, y ciudadanía en General diligenciaron 48 formatos que



corresponde al 22,02% y para este I trimestre de 2019 fueron tramitadas 78 sugerencias y felicitaciones con un 23,08%.

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:

| ASUNTO: SUGERENCIAS | | | | | | | | |
|--|-------------------|-----------------------|------------|--------------------|------------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| TIPIFICACIÓN | TESORERIA GENERAL | ADMISIONES Y REGISTRO | BIBLIOTECA | SECCIONAL GIRARDOT | EXTENSION SOACHA | SECCIONAL UBATE | TOTAL GENERAL | PORCENTAJES POR TIPIFICACION |
| MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO | | 1 | | | 1 | 4 | 6 | 26,09% |
| ACTUALIZACIONES BIBLIOGRAFICAS | | | 1 | | | | 1 | 4,35% |
| PROCESOS ACADEMICOS | | 2 | | 1 | | 1 | 4 | 17,39% |
| INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD | 2 | 1 | | 1 | | | 4 | 17,39% |
| INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA | | | | 1 | | 4 | 5 | 21,74% |
| CONTROL DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS | | 1 | | | | | 1 | 4,35% |
| AMPLIAR COBERTURA DE INTERNET | | | 1 | | | 1 | 2 | 8,70% |
| TOTAL GENERAL | 2 | 5 | 2 | 3 | 1 | 10 | 23 | 100% |
| PORCENTAJES POR AREA | 8,70% | 21,74% | 8,70% | 13,04% | 4,35% | 43,48% | 100% | |

Tabla 4

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, el resultado hallado en los buzones hace referencia a las siguientes sugerencias en cuanto a: Mejoramiento en la prestación del servicio con un 26,09% realizadas en su mayoría por la Ciudadanía en General de la Seccional Ubaté referente a inconvenientes presentados por la atención dada por los funcionarios, seguido por infraestructura tecnológica de la Universidad con un 21,74% realizadas por estudiantes de la Seccional Girardot y Seccional Ubaté quienes manifiestan que los equipos de computo no se encuentran en óptimas condiciones para su uso, no cuentan con actualizaciones de software y se requiere más disponibilidad de aplicaciones.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-FUSAGASUGÁ-

Seguido se encuentra la tipificación por infraestructura de la Universidad con un 17,39%, referente a la incomodidad de la ventanilla de Tesorería al momento de ser atendido dado que no cuenta con un techo que proteja de sol o lluvia, igualmente se sugiere ampliar la ventanilla de Admisiones y Registro puesto que es muy incómodo a la hora de realizar una solicitud información o pasar documentos, también los estudiantes de la Seccional Girardot manifiestan poder contar con una buena ventilación en los salones de clase.

Con el porcentaje del 17,39% se encuentra la tipificación procesos académicos donde los estudiantes sugieren tener una mayor organización en los horarios académicos de los estudiantes nuevos y antiguos, de igual manera los estudiantes de la Seccional Girardot sugieren tener acompañamiento a los estudiantes que realizan prácticas y pasantías, ya que se ha evidenciado falencias de comunicación de parte de la universidad hacia las empresas y esto genera inconformismos por desconocimiento de los acuerdos planteados en los convenios.

Seguido se encuentra con un porcentaje de 8,70%, ampliar cobertura de internet pues para los estudiantes es de vital importancia para el desarrollo de sus actividades, y por ultimo actualizaciones bibliográficas y control de sustancias psicoactivas con un porcentaje de 4,35% que refiere a: actualización y dotación de libros para la biblioteca y presentar mayor control y prevención del consumo de sustancias psicoactivas.

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

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*



| ASUNTO: FELICITACIONES | | | | | | | |
|---|--------------------|----------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------------|----------------------|
| TIPIFICACIÓN | SECCIONAL GIRARDOT | EXTENSION FACATATIVA | EXTENSION SOACHA | SEDE FUSAGASUGÁ | SECCIONAL UBATE | TOTAL GENERAL | PORCENTAJES POR AREA |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TESORERIA | | | | 9 | | 9 | 2,86% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GESTION DOCUMENTAL | | | | 25 | | 25 | 7,94% |
| BUEN SERVICIO FUNCIONARIOS APOYO FINANCIERO | | | 2 | 15 | | 17 | 5,40% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO | 4 | 2 | 7 | 15 | 8 | 36 | 11,43% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO DE LA OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO | | | 6 | 5 | 10 | 21 | 6,67% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BLOQUE ADMINISTRATIVO - DIRECCION ADMINISTRATIVA | 38 | 44 | 12 | | 41 | 135 | 42,86% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BIBLIOTECA | 8 | | 1 | | 1 | 10 | 3,17% |
| BUEN SERVICIO OFICINA DE CORRESPONDENCIA | 3 | | 3 | | 9 | 15 | 4,76% |
| FELICITACION ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE ADMINISTRACION AGROPECUARIA | | | | | 1 | 1 | 0,32% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO CONTADURIA PUBLICA | | | | | 4 | 4 | 1,27% |
| BUEN SERVICIO BIENESTAR UNIVERSITARIO | | | | | 1 | 1 | 0,32% |
| BUEN SERVICIO FUNCIONARIOS RECURSOS FISICOS Y SERVICIOS GENERALES | | | | | 1 | 1 | 0,32% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO INGENIERIA DE SISTEMAS | | | | | 3 | 3 | 0,95% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO SALAS DE COMPUTO | | | 3 | | 4 | 7 | 2,22% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TALENTO HUMANO | | | | | 4 | 4 | 1,27% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BIENES Y SERVICIOS | | | | | 1 | 1 | 0,32% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO EQUIPO DE MANTENIMIWNTO | 1 | | | | | 1 | 0,32% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO SALAS DE SISTEMAS | | | 1 | | | 1 | 0,32% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO OFICINA DE PLANEACION | | | 1 | | | 1 | 0,32% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ENFERMERIA | | | | | 2 | 2 | 0,63% |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO AYUDAS EDUCATIVAS | 5 | | | | | 5 | 1,59% |
| INSTALACIONES ADECUADAS, BUEN SERVICIO | 7 | | | | 4 | 11 | 3,49% |
| ADQUISICION BIBLIOGRAFICA | 1 | | | | | 1 | 0,32% |
| DOTACION DE SEGURIDAD, UNIFORMES | 3 | | | | | 3 | 0,95% |
| TOTAL GENERAL | 70 | 46 | 36 | 69 | 94 | 315 | 100% |
| PORCENTAJES POR SEDE | 22,22% | 14,60% | 11,43% | 21,90% | 29,84% | 100% | |

Tabla 5

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

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



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-FUSAGASUGÁ-

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 Seccional de Ubaté con un porcentaje del 29,84%, con mayor cantidad de formatos de felicitaciones en donde se encontró que resaltan la labor del personal administrativo.

De igual manera los estudiantes del programa de Administración Agropecuaria resaltan la buena prestación del servicio, como también la labor de los programas de Contaduría Pública e Ingeniería de Sistemas, Equipo de Mantenimiento, el buen estado de las instalaciones de la institución las cuales se encuentran adecuadas, Adquisición bibliográfica y dotación de seguridad y uniformes.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 22,22% la Seccional Girardot resaltando la labor del personal administrativo, donde felicitan por la gestión realizada en la instalación del aire acondicionado en las diferentes dependencias y salones de clase, como también el mejoramiento y señalización del parqueadero de la Seccional de Girardot, dotación e instalación de paneles solares.

Seguido se encuentra la Sede Fusagasugá con un 21,90% una de las pioneras en utilizar este medio destacando el excelente servicio que prestan las áreas de: Tesorería, Gestión documental, Apoyo Financiero, Admisiones y Registro, Servicio de Atención al Ciudadano. Seguido esta la Extensión Facatativá con un porcentaje del 14,60% destacando la labor del Área Administrativa y la

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*



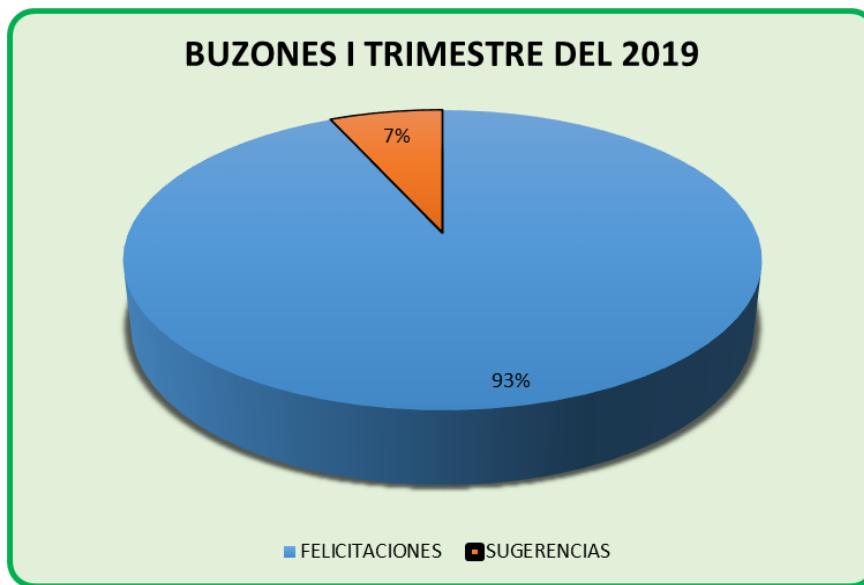
UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-FUSAGASUGÁ-

Oficina de Admisiones y Registro por la prestación del servicio.

Por último, la Extensión Soacha enfatizando en temas de excelente atención al Usuario con el 11,43%.

A continuación, se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 1er. Trimestre de 2019, de uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.



Grafica 2

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta la gráfica anterior se puede evidenciar que del total de los formatos encontrados el 93% seleccionaron felicitaciones y el 7% realizaron sugerencias a la Universidad.

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-

RECOMENDACIONES

Para el 1er. 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, que la oficina de peticiones, quejas y reclamos notificara a cada área según corresponda, detalladas así:

- ❖ Resaltar la labor de los funcionarios, teniendo en cuenta lo encontrado en los formatos donde seleccionaron la opción felicitaciones por su buen desempeño que fue de manera notoria, 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 en especial de las siguientes seccionales, extensiones y dependencias: Seccional Girardot, Seccional Ubaté, Extensión Facatativá, Extensión Soacha, Tesorería, Gestión documental, Apoyo Financiero, Admisiones y Registro, Servicio de Atención al Ciudadano.
- ❖ Dotar de infraestructura tecnológica en la Seccional Girardot y Ubaté quienes manifiestan que los medios de computo no se encuentran en óptimas condiciones para su uso y no cuentan con actualizaciones de programas de software, como también se requiere más disponibilidad de aplicaciones.
- ❖ Procesos académicos donde los estudiantes sugieren tener una mayor organización en los horarios académicos de los estudiantes nuevos y antiguos.

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-

- ❖ Ampliar cobertura de internet pues para los estudiantes es de vital importancia para el desarrollo de sus actividades.
- ❖ Actualizaciones bibliográficas
- ❖ Control y prevención en el consumo de sustancias psicoactivas.

SONIA AREVALO VALDES

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Erika Díaz
12.2-30.7

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*