



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

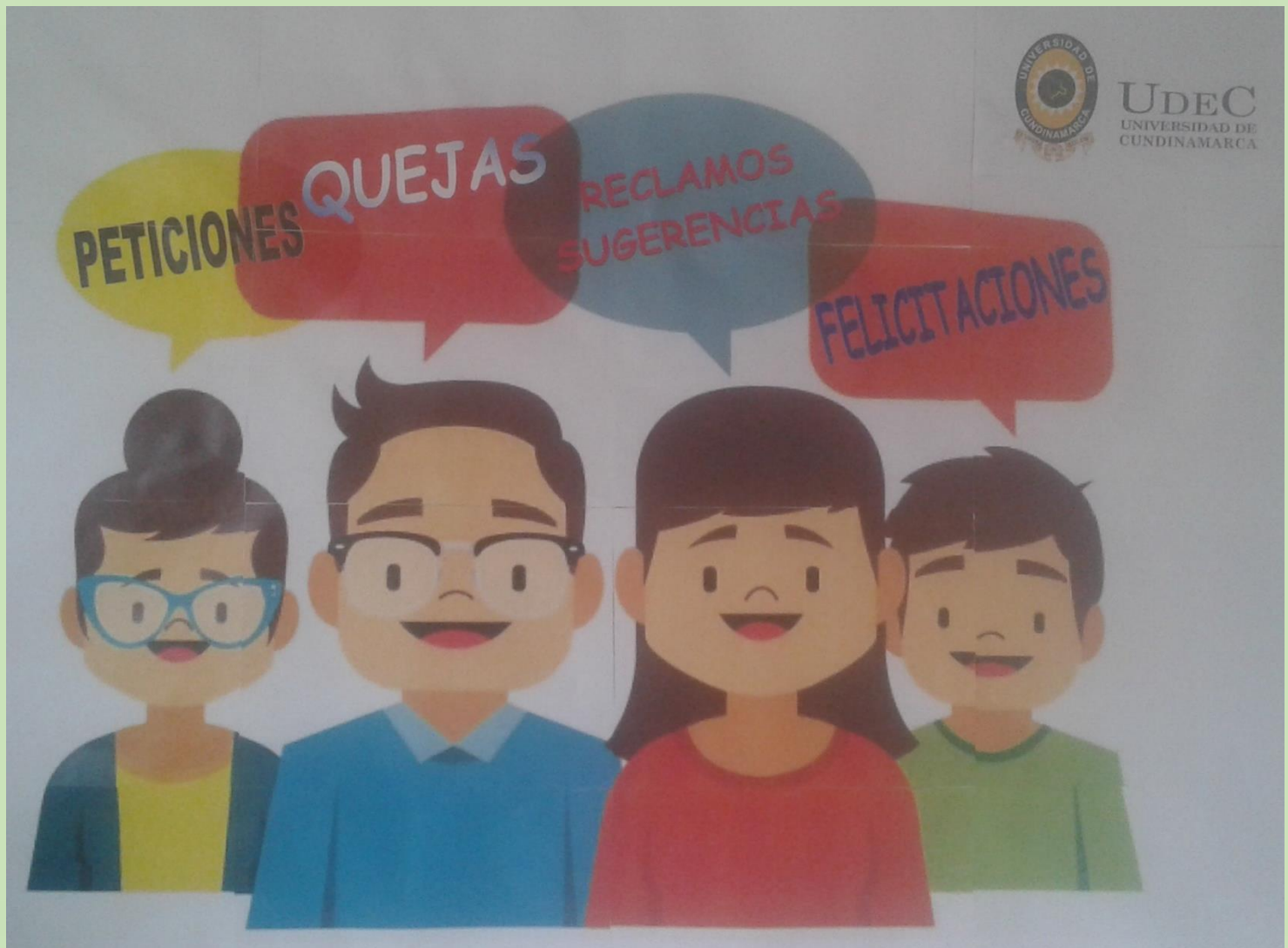


Tabla de Contenido

Introducción.....	3
1. Consolidado 2do. trimestre 2019	4
2. Sugerencias.	7
3. Felicitaciones.....	9
4. Recomendaciones.....	11

Lista de Tablas

Tabla 1 Consolidado 2do trimestre 2019.....	4
Tabla 2 Felicitaciones Tabla 3 Sugerencias	5
Tabla 4 Consolidado 1er y 2do trimestre 2019.....	6
Tabla 5 Sugerencias 2do trimestre 2019.....	8
Tabla 6 Felicitaciones 2do trimestre 2019.....	9

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Consolidado 1er y 2do trimestre 2019	6
Gráfico 2 Buzones II Trimestre del 2019.....	11

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la normatividad a nivel nacional y a las normas interna y el 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.

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 usuarios



1. CONSOLIDADO 2DO. 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	OTRO
APOYO FINANCIERO	0	24	
SECRETARIA GENERAL FUSAGASUGÁ	0	0	1
TESORERIA GENERAL	1	6	
BIBLIOTECA	0	0	2
EXTENSION SOACHA	9	32	
SECCIONAL GIRARDOT	5	20	
SECCIONAL UBATÉ	2	5	
GESTION DOCUMENTAL	0	10	
ADMISIONES Y REGISTRO	6	11	1
GRANJA AGROPECUARIA FUSAGASUGÁ	0	3	
TOTAL	23	111	4

Tabla 1 Consolidado 2do trimestre 2019

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 2do. 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 80% de felicitaciones, 17% de sugerencias y 3% correspondiente a otros.

La Sede con mayor cantidad de formatos diligenciados corresponde a la Extensión Soacha con el 28,82% en su mayoría **felicitaciones** y con el 39,13 % en **sugerencias**

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	0	0,0%
TESORERIA GENERAL	1	4,3%
EXTENSION SOACHA	9	39,13%
SECCIONAL GIRARDOT	5	21,73%
SECCIONAL UBATÉ	2	8,6%
GESTION DOCUMENTAL	0	0,0%
ADMISIONES Y REGISTRO	6	26,08%
GRANJA AGROPECUARIA	0	0,0%
TOTAL	23	100,00

Tabla 2 Felicitaciones

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	FELICITACIONES	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	24	21,62%
TESORERIA GENERAL	6	5,40%
EXTENSION SOACHA	32	28,82%
SECCIONAL GIRARDOT	20	18,01%
SECCIONAL UBATÉ	5	4,50%
GESTION DOCUMENTAL	10	9,00%
ADMISIONES Y REGISTRO	11	9,90%
GRANJA AGROPECUARIA	3	2,70%
TOTAL	111	100,00

Tabla 3 Sugerencias

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 II trimestre 2019 y I trimestre 2019 en forma comparativa.

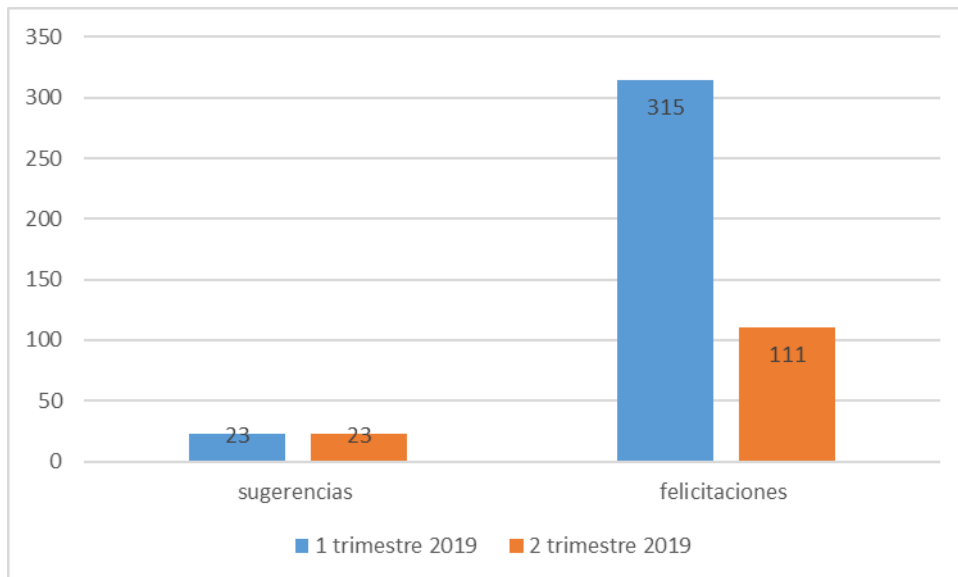


Gráfico 1 Consolidado 1er y 2do trimestre 2019

	sugerencias	felicitaciones
1 trimestre 2019	23	315
2 trimestre 2019	23	111

Tabla 4 Consolidado 1er y 2do 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 I trimestre 2019 la Seccional Ubaté conto con 104 formatos diligenciados correspondiente al 30,77%, siendo la sede con mayor número de Sugerencias y Felicitaciones y para este II trimestre 2019 la Seccional Ubaté solo conto con 7 formatos de sugerencias y felicitaciones equivalente al 5,22%, 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 II trimestre de 2019 fue de 25 formatos diligenciados equivalente al 18,65%.

Y por último para la Sede Fusagasugá el I trimestre de 2019 los Administrativos, Docentes, Estudiantes, y ciudadanía en General diligenciaron 78 sugerencias y felicitaciones con un 23,08%. y para el II trimestre 2019 se obtuvo un porcentaje de 45,52% correspondiente a 61 formatos.

Cabe resaltar que tanto para I y II trimestre de 2019 se mantuvo constante el número de sugerencias que fueron 23, mientras que en las felicitaciones fue variable pasando de 315 a 111 respectivamente donde se generó una disminución considerable del 35% con respecto al trimestre anterior.

De acuerdo a lo anterior y 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:

2. SUGERENCIAS.

ASUNTO: SUGERENCIAS							
TIPIFICACIÓN	TESORERIA GENERAL	ADMISIONES Y REGISTRO	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSION SOACHA	SECCIONAL UBATE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJES POR TIPIFICACION
MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO		2	2	1	1	6	26,09%
INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	1			1		2	8,70%
INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA			3			3	13,04%
HORARIOS DE ATENCIÓN		3				3	13,04%
PROCESOS AUTOMATIZADOS		1				1	4,35%
INFORMACIÓN JOVENES EN ACCIÓN				6		6	26,09%
LLAMADO DE ATENCIÓN				1		1	4,35%
INCONVENIENTES GUARDA DE SEGURIDAD					1	1	4,35%
TOTAL GENERAL	1	6	5	9	2	23	100%

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

PORCENTAJES POR AREA	4,35%	26,09%	21,74%	39.13%	8,70%	100%
----------------------	-------	--------	--------	--------	-------	------

Tabla 5 Sugerencias 2do trimestre 2019

De acuerdo a la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, el resultado hallado en los buzones hace referencia a las sugerencias en cuanto a: Mejoramiento en la prestación del servicio e Información de jóvenes en acción con un 26,09% referente a inconvenientes presentados por mala atención de funcionarios, y problemas presentados a la hora de realizar inscripción en el programa jóvenes en acción respectivamente.

seguido por infraestructura tecnológica de la Universidad y horarios de atención con un 13,04% realizadas por estudiantes de la Seccional Girardot quienes manifiestan que se requiere más computadores ya que no son suficientes para los estudiantes que ingresan a la biblioteca, como también el mejoramiento de los medios de computo ya que no se encuentran en óptimas condiciones para su uso, y con el mismo porcentaje 13,04% horarios de atención, interpuestos a la Oficina de Admisiones y Registro Fusagasugá, manifestando que sea abierta más temprano la ventanilla para la atención a la Ciudadanía en general.

Seguido se encuentra la tipificación por infraestructura de la Universidad con un 8,70%, referente a la incomodidad al momento de ser atendido en la ventanilla de Tesorería, ya que se cae en todo momento y podría causar un accidente. Igualmente se sugiere habilitar espacios y recursos académicos para la Extensión Soacha.

seguido se encuentra con un porcentaje de 4,35% procesos automatizados donde los estudiantes sugieren que los diferentes certificados de notas o constancias de estudios sean generados por medio de la plataforma institucional, seguido se encuentra llamado de



atención a los estudiantes de la Extensión Soacha para que no dispongan de los elementos de trabajo del personal de Bienes y Servicios, y por ultimo con el mismo porcentaje encontramos la tipificación de Inconvenientes guarda de seguridad que refiere a: comportamientos inadecuados.

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

3. FELICITACIONES

ASUNTO: FELICITACIONES	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSION SOACHA	SEDE FUSAGASUGÁ	EXTENSION FACATATIVA	SECCIONAL UBATE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJES POR AREA
BUEN SERVICIO FUNCIONARIOS APOYO FINANCIERO			24			24	21,62%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TESORERIA			6	1	1	7	6,30%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO		5	11			16	14,41%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GESTIÓN DOCUMENTAL			10			10	9,00%
BUEN SERVICIO FUNCIONARIOS GRANJA LA ESPERANZA			3			3	2,70%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BLOQUE ADMINISTRATIVO - DIRECCION ADMINISTRATIVA		2				20	18,02%
BUEN SERVICIO FISIOTERAPEUTA		1				1	0,90%
BUEN SERVICIO OFICINA DE CORRESPONDENCIA		2				3	2,70%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO DE LA OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		4		1	1	5	4,50%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO AYUDAS EDUCATIVAS		7				7	6,31%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO RECURSOS EDUCATIVOS		11				11	9,90%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BIENESTAR UNIVERSITARIO	1			1	1	2	1,80%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TALENTO HUMANO				2	2	2	1,80%
TOTAL GENERAL	20	32	54	5	5	111	100%
PORCENTAJES POR SEDE	18,02%	28,83%	48,64%	4,50%	4,50%	100%	

Tabla 6 Felicitaciones 2do trimestre 2019

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 Sede Fusagasugá con un 48,64% la Sede con mayor cantidad de formatos de felicitaciones y destacando el excelente servicio que prestan las áreas de: Tesorería, Gestión documental, Apoyo Financiero, Admisiones y Registro, Granja la Esperanza.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 28,83% la Extensión Soacha resaltando la labor del personal administrativo, felicitando a las siguientes áreas: Dirección Administrativa, Admisiones y Registro, Fisioterapeuta, Correspondencia, Servicio de Atención al Ciudadano, Ayudas Educativas, Recursos Educativos.

Seguido se encuentra la Seccional Girardot con un 18,02% una de las pioneras en utilizar este medio destacando el excelente servicio y la gestión que prestan las áreas de: Dirección Administrativa, Correspondencia, Bienestar Universitario.

Por último, la Seccional Ubaté enfatizando en temas de excelente atención al Usuario con el 4,50%.

A continuación, se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 2do. Trimestre de 2019, de uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.

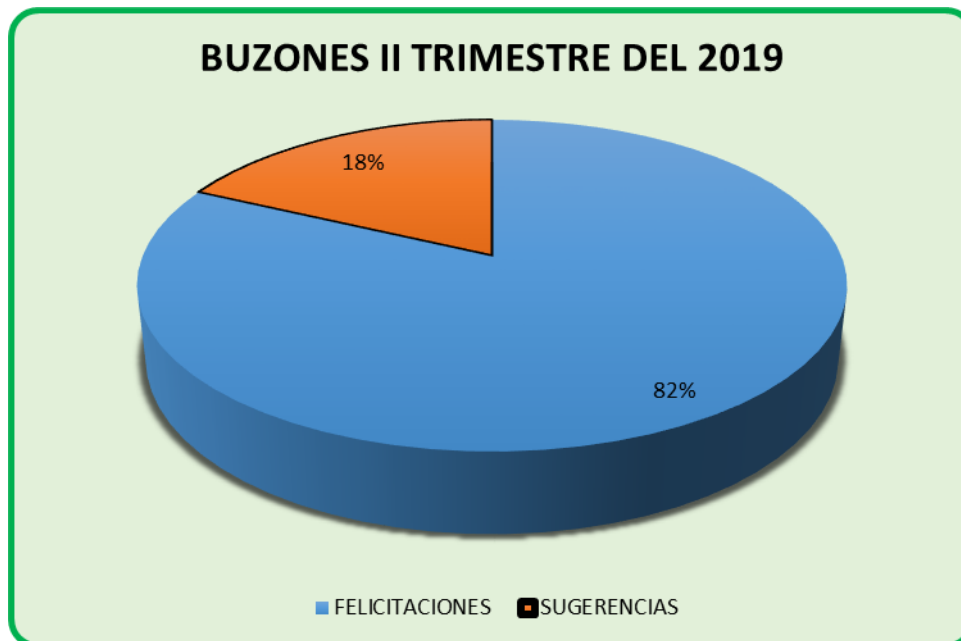


Gráfico 2 Buzones II Trimestre del 2019

4. RECOMENDACIONES

Para el 2do. 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, arrojó como resultado el siguiente consolidado de oportunidades de mejora para la Universidad de Cundinamarca, que la oficina de Servicio de Atención al Ciudadano notificara a cada área según corresponda, detalladas así:

- ❖ Cabe destacar el buen desempeño de los funcionarios en cumplimiento de sus funciones reflejado en el alto número de felicitaciones direccionadas a ellos por los distintos grupos de interés de la Udec, las cuales son enviadas directamente a cada funcionario a fin de seguir motivando e incentivando a los administrativos de la institución por su desempeño destacado. En especial de las siguientes dependencias:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



Seccional Girardot, Seccional Ubaté, Extensión Soacha, Tesorería, Gestión documental, Apoyo Financiero, Admisiones y Registro, Granja la Esperanza.

- ❖ Que los funcionarios estén prestos a resolver de forma ágil y respetuosa las inquietudes de los estudiantes y ciudadanos.
- ❖ Dotar de infraestructura tecnológica en la Seccional Girardot quienes manifiestan que se requiere más computadores ya que no son suficientes para los estudiantes que ingresan a la biblioteca, como también el mejoramiento de los equipos de cómputo ya existentes ya que no se encuentran en óptimas condiciones para su uso.
- ❖ Habilitar espacios y recursos académicos.
- ❖ Que el horario de atención sea más temprano en las ventanillas para la atención a la Ciudadanía en general.

Sonia Arevalo Valdes
SONIA AREVALO VALDES
Gestión peticiones, quejas y reclamos

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

12.2-30.7