



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA
- (FUSAGASUGA)

ADOr006-V5

Página 1 de 16

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



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

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

Tabla de Contenido

Introducción.....	3
1. Consolidado 3er. trimestre 2019	4
2. Comparativo sugerencias y felicitaciones ii trimestre y iii trimestre 2019	6
3. Análisis de sugerencias	8
4. Análisis de felicitaciones	11
5. Comportamiento iii trimestre 2019	14
6. Recomendaciones	15

Lista de Tablas

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

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Consolidado 2do y 3er trimestre 2019	6
Gráfico 2 Buzones III 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 3ER. 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	0	7
CAD	36	23
TESORERIA GENERAL	3	2
BIBLIOTECA	2	2
EXTENSION SOACHA	8	96
SECCIONAL GIRARDOT	0	5
SECCIONAL UBATÉ	0	20
GESTION DOCUMENTAL	3	10
ADMISIONES Y REGISTRO	13	1
GRANJA AGROPECUARIA FUSAGASUGÁ	0	2
TOTAL	65	168

Tabla 1 Consolidado 3er trimestre 2019

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 3er. 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 72% de felicitaciones y 28% en sugerencias.

La Sede con mayor cantidad de formatos diligenciados para este trimestre corresponde a la Extensión de Soacha con el 30% en su mayoría **felicitaciones** y con el 6,5 % en **sugerencias**

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	PORCENTAJES
EXTENSION FACATATIVA	0	0,0%
CAD	36	55,38%
TESORERIA GENERAL	3	4,61%
BIBLIOTECA	2	3,07%
EXTENSION SOACHA	8	12,30%
SECCIONAL GIRARDOT	0	0,0%
SECCIONAL UBATÉ	0	0,0%
GESTION DOCUMENTAL	3	4,61%
ADMISIONES Y REGISTRO	13	20%
GRANJA AGROPECUARIA	0	0,0%
TOTAL	65	100,00

Tabla 2 Sugerencias

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	FELICITACIONES	PORCENTAJES
EXTENSION FACATATIVA	7	4,17%
CAD	23	13,69%
TESORERIA GENERAL	2	1,19%
BIBLIOTECA	2	1,19%
EXTENSION SOACHA	96	57,14%
SECCIONAL GIRARDOT	5	2,97%
SECCIONAL UBATÉ	20	11,90%
GESTION DOCUMENTAL	10	5,95%
ADMISIONES Y REGISTRO	1	0,59%
GRANJA AGROPECUARIA	2	1,19%
TOTAL	168	100,00

Tabla 3 Felicitaciones



2. COMPARATIVO SUGERENCIAS Y FELICITACIONES II TRIMESTRE Y III 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 II trimestre 2019 y III trimestre 2019.

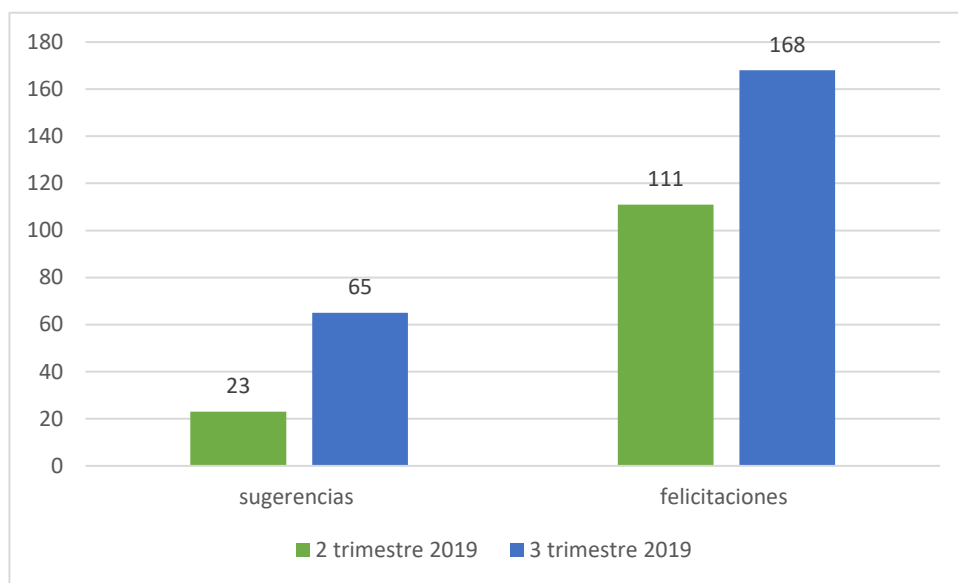


Gráfico 1 Consolidado 2do y 3er trimestre 2019

	sugerencias	felicitaciones
2 trimestre 2019	23	111
3 trimestre 2019	65	168

Tabla 4 Consolidado 2do y 3er 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 II trimestre 2019 la Extensión Soacha conto con 41 formatos diligenciados correspondiente al 30,59% del total de las sugerencias y felicitaciones, siendo la sede con mayor número de Sugerencias y Felicitaciones. Para este III trimestre 2019 la Extensión Soacha aumento el número de formatos adquiriendo una cantidad de 104 entre sugerencias y felicitaciones, correspondiente al 44,63% del 100%

En el caso de la Seccional Girardot para este III trimestre 2019 se contó únicamente con 5 formatos entre sugerencias y felicitaciones que equivale al 2,14% mientras que para II trimestre de 2019 se obtuvo 25 formatos diligenciados equivalente al 18,65%.

La Seccional Ubaté también presento un incremento para este III trimestre 2019 dado que fueron diligenciados 20 formatos entre sugerencias y felicitaciones que equivale al 8,58% mientras que el II trimestre de 2019 se obtuvo un porcentaje de 5,22% correspondiente a 7 formatos.

La Extensión Facatativá el II trimestre 2019 no presento formatos de sugerencias y felicitaciones, mientras que para este III trimestre obtuvo 7 formatos diligenciados correspondiente al 3,00%.

El CAD presento para este III trimestre 2019 59 formatos de Sugerencias y felicitaciones, mientras que para el II trimestre no presento.

El área de Apoyo financiero no presento ningún formato diligenciado a comparación del trimestre pasado que obtuvo 24 sugerencias y felicitaciones.

Y por último para la Sede Fusagasugá el II trimestre de 2019 los Administrativos, Docentes, Estudiantes, y ciudadanía en General

diligenciaron 61 sugerencias y felicitaciones con un 45,52%. y para el III trimestre 2019 se obtuvo un porcentaje de 41,63% correspondiente a 97 formatos.

Cabe resaltar que el número de sugerencias aumento, pasando de 23 formatos que se dieron en el II trimestre a 65 formatos del III trimestre de 2019. En el caso de las felicitaciones fue creciendo pasando de 111 a 168 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:

ASUNTO: SUGERENCIAS									
TIPIFICACIÓN	TESORERIA GENERAL	ADMISIONES Y REGISTRO	CAD	BIBLIOTECA	EXTENSIÓN SOACHA	APOYO ACADEMICO	BIENESTAR UNIVERSITARIO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJES POR TIPIFICACION
MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO					2			2	3,13%
INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD	3	12	14		1			30	46,88%
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA				1	2			3	4,69%
COMPORTAMIENTO INADECUADO FUNCIONARIOS				1	1	1	1	4	6,25%
ACCESO A LA BIBLIOTECA PARA PERSONAS DISCAPACITADAS					1			1	1,56%
ATENCIÓN A LLAMADAS TELEFONICAS		1						1	1,56%
COMPORTAMIENTO INADECUADO DOCENTE			19					19	29,69%
FACILIDAD PAGOS DE TICKET INGRESO CAD			2					2	3,13%
DOTACIÓN LIBROS					1			1	1,56%
PRESTAMO ESCENARIOS DEPORTIVOS			1					1	1,56%
TOTAL GENERAL	3	13	36	2	8	1	1	64	100%
PORCENTAJES POR AREA	4,69%	20,31%	56,25%	3,13%	12,50%	1,56%	1,56%	100%	

Tabla 5 Análisis de las Sugerencias

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

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, se tiene que para el tercer 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 facilite 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. La ciudadanía en general sugiere para el CAD lo siguiente: Arreglo, limpieza y estado de las mallas de los campos, arreglo de las farolas para el alumbrado, mejoramiento de la grama de la cancha de fútbol, colocar TV en las habitaciones.
 4. Inconformidad en la Extensión Soacha con la reservación del segundo piso de la biblioteca, ya que es lugar donde los



estudiantes tienen acceso directo con internet para realizar sus trabajos

5. Comportamiento inadecuado docente de la Universidad con un 29,69% la Ciudadanía en General manifiesta que no es correcta la conducta por el profesor que dicta clases en el CAD, dado que ha ocasionado accidentes y por ende se sugiere que se fije un mayor control y organización.

Acciones de Mejora

- Se realizaron las observaciones necesarias al docente, para evitar que se repitan estas situaciones que afectan el buen desarrollo del CAD y de los usuarios.
6. Comportamiento inadecuado de funcionarios con 6,25% los cuales fueron interpuestos a: Biblioteca Fusagasugá, Apoyo Académico, Bienestar Universitario y Extensión Soacha donde los estudiantes y usuarios manifiestan un inapropiado comportamiento.
 7. Infraestructura tecnológica de la Universidad con un 4,69% realizadas por estudiantes de la Sede Fusagasugá y Extensión Soacha quienes manifiestan que no hay cableado de internet en el segundo piso de la Extensión Soacha, y no es posible acceder a las herramientas que involucran el internet en ambas sedes anteriormente nombradas, ya que se limita por la cantidad de estudiantes que están en la red.

Acciones de Mejora

- La dirección de sistemas y tecnología se encuentra trabajando en las necesidades de fortalecimiento de red de la

extensión Soacha, esta necesidad se encuentra ya en trámite de definición de alcances, por lo cual se hicieron visitas de levantamiento de necesidades y se esperan la asignación de recursos.

8. Seguido se encuentra con un porcentaje de 3,13% mejoramiento en la prestación de servicio y facilidad pagos de ticket ingreso CAD.
9. Por ultimo acceso a la biblioteca para personas discapacitadas, atención a llamadas, dotación de libros, préstamo de escenarios deportivos en el CAD con un porcentaje de 1,56% respectivamente.

En este sentido, para la Universidad 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 particulares para 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	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSION SOACHA	SEDE FUSAGASUGÁ	SECCIONAL UBATE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJES POR AREA
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TESORERIA				2		2	1,19%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO			1	1		2	1,19%

COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GESTIÓN DOCUMENTAL				10		10	5,95%
BUEN SERVICIO FUNCIONARIOS BIBLIOTECA			20	2		22	13,09%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO CAD				23		23	13,69%
BUEN SERVICIO GRANJA LA ESPERANZA				2		2	1,19%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS					1	1	0,59%
BUEN SERVICIO DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	5	4	42		17	68	40,47%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO DE LA OFICINA DE SAC			4		1	5	2,97%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO AYUDAS EDUCATIVAS			2			2	1,19%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GRADUADOS					1	1	0,59%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO CORRESPONDENCIA	1	1	10			12	7,14%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ALMACEN			2			2	1,19%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO PLANEACION INSTITUCIONAL			2			2	1,19%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO CENTROS DE COMPUTO			10			10	5,95%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO RECURSOS FISICOS			2			2	1,19%
BUEN SERVICIO LABORATORIOS			1			1	0,59%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO PROGRAMA INGENIERIA AGRONOMICA	1					1	0,59%
TOTAL GENERAL	7	5	96	40	20	168	100%
PORCENTAJES POR SEDE	4,17%	3%	57,1%	23,8%	11,9%	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 Soacha con un 57,1% la Sede con mayor cantidad de formatos de felicitaciones y destacando el excelente servicio que prestan

las áreas de: Dirección Administrativa, Biblioteca, Admisiones y Registro, Servicio de Atención al Ciudadano, Ayudas Educativas, Correspondencia, Almacén, Planeación Institucional, Centros de cómputo, Recursos Físicos y laboratorios.

Seguido se encuentra con un porcentaje del 23,8% la Sede Fusagasugá resaltando la labor del personal administrativo, y lo relacionado con asuntos misionales como: Orientación por parte de los funcionarios e instalaciones con muy buena presentación de la granja la Esperanza, Préstamo de las instalaciones para realizar las prácticas en la granja, Servicio ágil y respetuoso por el área de biblioteca, Excelente gestión en el trámite de las certificaciones laborales.

Seguido se encuentra la Seccional Ubaté 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, Programa Administración de Empresas, Oficina Servicio de Atención al Ciudadano, Oficina de graduados; destacando temas en lo referente a lo ambiental, se felicita a la Universidad por las campañas implementadas, como por ejemplo el embellecimiento de la planta física con jardines, plantas. Y la integración de los graduados que permite sentirse parte del alma mater.

Seguido la extensión Facatativá representa el 4,17% del total de las felicitaciones destacándose por: la calidad humana y empatía de sus funcionarios.

Por último, la Seccional Girardot enfatizando en temas de excelente atención al Usuario y los adelantos obtenidos en el área ambiental con el 4,50%.

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 III TRIMESTRE 2019

A continuación, se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 3er. Trimestre de 2019, de uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.

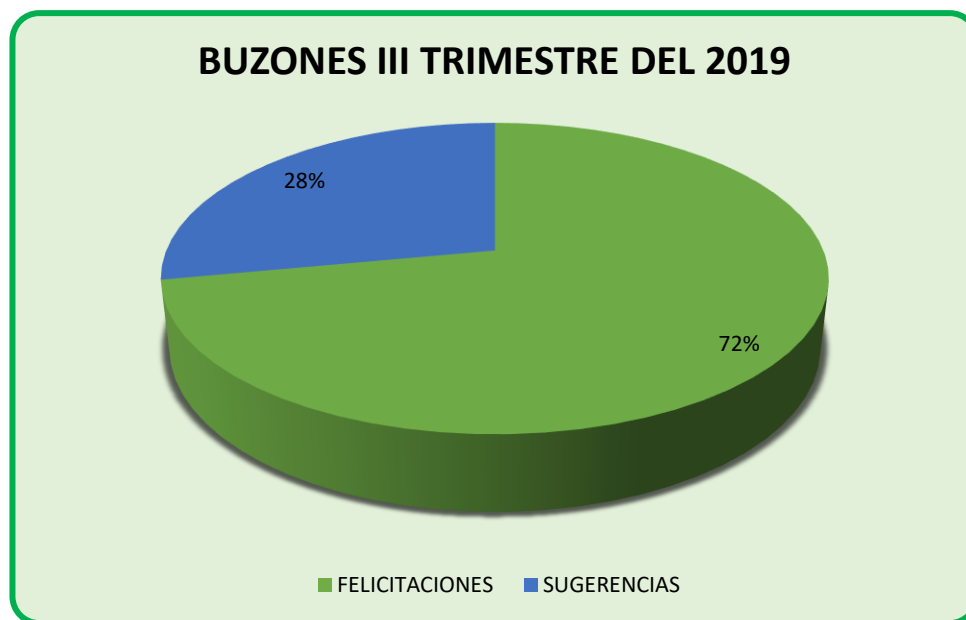


Gráfico 2 Buzones III Trimestre del 2019

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

6. RECOMENDACIONES

Para el 3er. 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 respuesta completas y de fondo a las sugerencias que nos sirven de insumo a la mejora



continúa 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) Mejoramiento a las instalaciones del CAD, III) 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
Revisó: Sonia Arévalo Valdés

12.2-30.7