



– FUSAGASUGÁ –

Página 1 de 10

12.2

INFORME DE SEGUNDA SEMESTRE APERTURA DE BUZONES 2022

Entre todos construimos una mejor
UCUNDINAMARCA

Sistemas de Atención
e Información al Ciudadano
S.A.I.C.

 **UDEC**
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co
Línea gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co Vigilada MinEducación

Resolución 160 del 6 de noviembre del 2014 UDEC
Solicita y diligencia el formato de sugerencias y felicitaciones SACF001
Apertura trimestral



Sugerencias



Felicitaciones



Te invitamos a solicitar el formato dispuesto si deseas hacer un reconocimiento a algún funcionario o una sugerencia a la institución como oportunidad de mejora continua

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 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*



– FUSAGASUGÁ –

Página 2 de 10

Tabla de Contenido

Introducción

1. Consolidado II Semestre 2022
2. Análisis de sugerencias
3. Análisis de felicitaciones
4. Comportamiento II Semestre 2022
5. Recomendaciones

Lista de tablas

- | | |
|--|---|
| 1. Tabla 1 Consolidado II Semestre 2022..... | 4 |
| 2. Tabla 2 Felicitaciones..... | 5 |
| 3. Tabla 3 Sugerencias..... | 5 |
| 4. Tabla 4 análisis de las sugerencias..... | 6 |
| 5. Grafico 1 análisis de felicitaciones..... | 8 |
| 6. Grafico 2 buzones II Semestre 2022..... | 9 |



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 informe semestral de las Sugerencias y Felicitaciones entregadas a esta dependencia por parte de 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.



1. CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE 2022

A continuación, se detalla en cantidad las sugerencias y felicitaciones evidenciadas en la apertura de los buzones instalados de la sede, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca, estas aperturas fueron realizados por la oficina de Control Interno, en compañía de las Gestora de Servicio de Atención al Ciudadano de cada Unidad.

Sede, seccional o extensión	Felicitación	Sugerencia	Total Slayers
Soacha	10	4	14
Facatativá	38	10	48
Ubaté	6	0	6
Fusagasugá	16	3	19
Girardot	2	2	4
Total general	72	19	91
Porcentaje	79,12%	20,88%	100%

Tabla 1 consolidado segundo semestre 2022

Según la información compilada y observada durante el segundo semestre del año 2022 se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones que tienen disponible en las diferentes sedes, seccionales y extensiones de la institución, con un resultado del 79,12% de felicitaciones y 20,88% en sugerencias.

La unidad regional con mayor cantidad de formatos diligenciados para el segundo semestre de 2022 corresponde a la Extensión de Facatativá con el 79% de Felicitaciones y con el 20,83% en sugerencias, y la Seccional de Girardot fue la unidad regional con menor cantidad de formatos diligenciados (4 unidades) en el segundo semestre del año 2022 con un resultado de 2 Felicitaciones y 2 Sugerencias.



Sede, seccional o extensión	Felicitación	Total general	Porcentaje
Soacha	10	10	71%
Facatativá	38	38	79%
Ubaté	6	6	100%
Fusagasugá	16	16	84%
Girardot	2	2	50%

Tabla 2 consolidado segundo semestre 2022

Sede, seccional o extensión	Sugerencia	Total general	Porcentaje
Soacha	4	4	28,57%
Facatativá	10	10	20,83%
Ubaté	0	0	0
Fusagasugá	3	3	15,79%
Girardot	2	2	50,00%

Tabla 3 consolidado segundo semestre 2022



2. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta los asuntos, a continuación, se presenta de forma específica y por tipificación cuales fueron las sugerencias realizadas por el personal, el estudiantado de la institución y que se requiere como insumo para incentivar la mejora continua en la institución:

Sede, seccional o extensión	Dependencia	Tipificación	No. de sugerencias
Soacha	Bloque E	Atención al ciudadano	2
Soacha	Bloque E	Infraestructura	2
Facatativá	1er piso Bloque Administrativo	Campo multidimensional de aprendizaje	2
Facatativá	1er piso Bloque Administrativo	Comunicaciones	1
Facatativá	3er piso Bloque administrativo	Manejo de espacios académicos	1
Facatativá	3er piso Bloque administrativo	Plataformas digitales	3
Facatativá	1er piso Bloque Administrativo	Infraestructura	1
Facatativá	1er piso Bloque Administrativo	Laboratorios	1
Facatativá	1er piso Bloque Administrativo	Sistema de Gestión ambiental	1
Fusagasugá	Admisiones y registro	Procesos académicos	1
Fusagasugá	Admisiones y registro	Infraestructura	1
Fusagasugá	Admisiones y registro	Atención psicológica	1
Girardot	Bloque Académico	Acceder a red Wi-Fi	1
Girardot	Bloque Académico	Personal de recursos físicos	1

Tabla 4 análisis de las sugerencias

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, se tiene que para el segundo semestre del 2022 se presentó lo siguiente:

1. Comportamiento inadecuado de los funcionarios
 - Se tendrán en cuenta las observaciones para brindar una mejor asesoría a los estudiantes.
2. Mejoramiento de las zonas verdes
 - Se está trabajando en el mantenimiento de estas zonas



– FUSAGASUGÁ – Página 7 de 10

3. Mejoramiento a las plataformas digitales y al Campo multidimensional de aprendizaje
 - Se han ido haciendo reformas a las plataformas digitales de la universidad para poder brindar un mejor servicio a los estudiantes.

4. Más salidas pedagógicas y uso del laboratorio
 - Se tendrá en cuenta para el año 2024 más salidas de campo y uso del laboratorio en los diferentes programas y en las diferentes sedes, extensiones y seccionales

5. Capacitaciones sobre el Sistema de Gestión Ambiental
 - Se han brindado capacitaciones, charlas y actividades sobre el Sistema de Gestión ambiental a los estudiantes y funcionarios de la universidad de Cundinamarca

6. Mejoras a la infraestructura
 - Se han estado realizando mejoras a las instalaciones de cada una de las sedes, seccionales y extensiones de la Universidad

7. Brindar un mejor acompañamiento por parte de los programas académicos a los estudiantes
 - Se estará brindando mayor atención desde las facultades a los estudiantes para resolver sus dudas e inquietudes en los momentos oportunos para evitar atrasos en su proceso académico

8. Acceso a la red Wi-Fi
 - La dirección de sistemas y tecnología se encuentra trabajando en las necesidades de fortalecimiento de red

En este sentido, para la Universidad de Cundinamarca es muy importante que la comunidad universitaria y partes interesadas presente sugerencias de las situaciones que se identifican 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.

3. ANALISIS DE FELICITACIONES

A continuación, presentamos las felicitaciones obtenidas en este segundo semestre del año 2022, donde se destaca el buen desempeño por parte de los funcionarios.



Grafico 1 análisis de felicitaciones

Mediante el procedimiento, SACP02 que hace referencia a los buzones de sugerencias y felicitaciones, en donde los estudiantes y la comunidad en general 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 gráfico, siendo de la extensión de Facatativá con un 53% la unidad con mayor número de felicitaciones donde se destaca el excelente servicio y atención al usuario en el área de: Dirección Administrativa, Reconocimiento a ExpoCundinamarca, Bienestar Universitario, Servicio de atención al ciudadano, oferta académica de Posgrados, modelo educativo, al programa de administración de empresas y Admisiones y Registro.

4. Comportamiento II Semestre 2022

A continuación, se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del segundo semestre del año 2022, del uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.



Grafico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones

Dentro de la apertura realizada en este segundo semestre de 2022, se pudo identificar que según la clasificación realizada de los formatos encontrados en los buzones el mayor porcentaje está reflejado en las felicitaciones el cual corresponde al 79% y un 20% a las sugerencias.



- FUSAGASUGÁ -

Página 10 de 10

5. Recomendaciones

Para el segundo semestre del 2022, el análisis de los resultados obtenidos en las evidencias halladas en las aperturas 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 notificará a cada área según corresponda, detalladas así:

- Es importante resaltar el trabajo que se ha adelantado en cada una de la Sede, Seccionales y extensiones dando a conocer los buzones puestos en puntos específicos para que los usuarios puedan manifestarse; igualmente realizando charlas que permitan conocer a los estudiantes el procedimiento SACP02.
- La importancia de dar respuesta completa 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.
- La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano de manera articulada con la oficina de equidad y diversidad, ha venido estableciendo estrategias importantes para lograr una mejor prestación del servicio a la comunidad universitaria, entre las cuales las campañas de protocolos de atención al ciudadano y las capacitaciones del mismo tema que permite ofrecer herramientas para la atención.
- 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.

SONIA ARÉVALO VALDÉS

Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: Angie Julieth Largacha Gutiérrez
12.2

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2