



– FUSAGASUGÁ –
12.2

Página 1 de 10

INFORME PRIMER TRIMESTRE APERTURA DE BUZONES 2023

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*



Tabla de Contenido

Introducción

1. Consolidado I trimestre 2023
2. Análisis de sugerencias
3. Análisis de felicitaciones
4. Comportamiento I trimestre 2023
5. Recomendaciones

Lista de tablas

- | | |
|--|---|
| 1. Tabla 1 Consolidado I trimestre 2023..... | 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 I trimestre 2023 | 9 |



Introducción

En conformidad con las disposiciones normativas a nivel nacional y los estándares internos establecidos por la Universidad de Cundinamarca, así como el procedimiento SACP02 para la gestión de sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano presenta el informe del primer trimestral correspondiente a las sugerencias y felicitaciones recibidas por esta dependencia.

Dichas contribuciones fueron entregadas por la Oficina de Control Interno de la Institución y se recopilaron a través de la apertura de los Buzones ubicados en la sede central, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca.

Estas aportaciones provienen tanto de ciudadanos como de diversos grupos de interés, reflejando así el compromiso de la institución con la mejora continua y la atención a las expectativas de la comunidad universitaria.



1. CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2023

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, Extensión o Seccional	Felicitaciones	Sugerencias	Total Slayers
Facatativá	37	2	39
Soacha	4	0	4
Girardot	18	1	19
Ubaté	5	0	5
Chía	10	0	10
Fusagasugá	1	0	1
Bogotá	0	0	0
Zipaquirá	0	0	0
La esperanza	0	0	0
Total general	75	3	78
Porcentaje	96,15%	3,85%	100%

Tabla 1 consolidado primer trimestre 2023

Con base en la información recopilada y analizada durante el primer trimestre del año 2023, se destaca que los estudiantes, ciudadanos y otros grupos de interés han utilizado activamente los buzones de sugerencias y felicitaciones distribuidos en diversas sedes, seccionales y extensiones de la institución. Los resultados revelan un índice significativo, donde el 96,15% corresponde a felicitaciones y el 3,85% a sugerencias. Este alto porcentaje de felicitaciones refleja la satisfacción y reconocimiento expresado por la comunidad respecto a distintos aspectos de la institución, mientras que las sugerencias representan valiosas contribuciones para la mejora continua y la optimización de los servicios ofrecidos. Este análisis proporciona una visión integral del impacto positivo generado por la interacción activa entre la comunidad y la institución a través de estos canales de retroalimentación.

La unidad regional con mayor cantidad de formatos diligenciados para el primer trimestre del 2023 corresponde a la Extensión de Facatativá con el 49,33% de



– FUSAGASUGÁ –

Página 5 de 10

Felicitaciones y con el 66,67% en sugerencias, y la Extensión de Zipaquirá fue la unidad regional con menor cantidad de formatos diligenciados (0 unidades)

Sede, Extensión o Seccional	Felicitaciones	Porcentaje
Facatativá	37	49,33%
Soacha	4	5,33%
Girardot	18	24,00%
Ubaté	5	6,67%
Chía	10	13,33%
Fusagasugá	1	1,33%
Zipaquirá	0	0
Total general	75	100%

Tabla 2 consolidado primer semestre 2023

Sede, Extensión o Seccional	Sugerencias	Porcentaje
Facatativá	2	66,67%
Soacha	0	0
Girardot	1	33,33%
Ubaté	0	0
Chía	0	0
Fusagasugá	0	0
Zipaquirá	0	0
Total general	3	100%

Tabla 3 consolidado primer trimestre 2023



2. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS

Considerando las cuestiones abordadas, a continuación, se detallan de manera específica y clasificada las sugerencias formuladas tanto por el personal como por los estudiantes de la institución. Estas sugerencias se presentan como insumos esenciales destinados a fomentar la mejora continua en la institución, identificando áreas específicas de oportunidad

Sede, Extensión o Seccional	Dependencia	Tipificación	No. De Sugerencias
Facatativá	3er piso bloque administrativo	Atención al usuario	1
Facatativá	1er Piso bloque administrativo	Implementación de instrumentos musicales	1
Soacha	Bloque administrativo	Atención al usuario	1
Girardot	Bloque administrativo	Atención al usuario	1

Tabla 4 análisis de las sugerencias

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, se tiene que para el primer trimestre del 2023 se presentó lo siguiente:

1. Atención al usuario
 - Se tendrán en cuenta las observaciones para brindar un mejor asesoramiento a los ciudadanos y demás grupos de interés
2. Implementación de instrumentos musicales
 - Se le remitirá a la dirección de programa para que se tenga en cuenta dicha implementación

En este contexto, la Universidad de Cundinamarca enfatiza la relevancia de que la comunidad universitaria y otras partes interesadas compartan sugerencias sobre las situaciones diarias identificadas en las instalaciones de las distintas sedes, seccionales y extensiones. Este enfoque permite conocer de manera directa casos específicos, facilitando la toma de decisiones orientadas hacia la mejora continua de los servicios proporcionados por la



– FUSAGASUGÁ –

Página 7 de 10

institución. La retroalimentación activa y participativa de la comunidad contribuye significativamente a la adaptación y optimización constante de los procesos y recursos universitarios.

3. ANALISIS DE FELICITACIONES

A continuación, presentamos las felicitaciones obtenidas en este primer trimestre del año 2023, donde se destaca el buen desempeño por parte de los funcionarios.



Gráfico 1 análisis de felicitaciones

Mediante el procedimiento, SACPO2 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 50% la unidad con mayor número de felicitaciones donde se destaca el excelente servicio y atención al usuario en el área de: Unidad Agroambiental, Oficina de Atención al Ciudadano, Admisiones y Registro, Bienestar Universitario y Apoyo Académico.

4. Comportamiento I trimestre 2023

A continuación, se presenta de manera gráfica y porcentual el análisis del uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional durante el primer trimestre del año 2023. Este desglose permite visualizar de manera clara y precisa el comportamiento de la interacción de la comunidad con estos canales de retroalimentación, destacando la distribución proporcional de sugerencias y felicitaciones en dicho trimestre.



Grafico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones

Dentro de la apertura realizada en este primer trimestre del 2023, 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 96% y un 04% a las sugerencias.



5. Recomendaciones

Durante el primer trimestre del año 2023, la evaluación de los resultados derivados de las evidencias recopiladas en la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución ha generado un consolidado que identifica oportunidades de mejora para la Universidad de Cundinamarca. La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano se encargará de notificar a cada área correspondiente, proporcionando un desglose detallado de estas oportunidades con el objetivo de impulsar acciones específicas para el perfeccionamiento de los procesos y servicios institucionales.

- Es fundamental destacar el esfuerzo llevado a cabo en cada una de la sede, seccionales, extensiones, promoviendo la visibilidad de los buzones ubicados estratégicamente para que los usuarios tengan la oportunidad de expresar sus opiniones. Además, se han llevado a cabo charlas informativas con el objetivo de familiarizar a los estudiantes con el procedimiento SACP02, brindándoles un conocimiento detallado sobre cómo participar activamente y aprovechar estos canales de retroalimentación. Este enfoque integral busca fomentar una cultura participativa y transparente dentro de la comunidad universitaria.
- Se destaca la relevancia de proporcionar respuestas exhaustivas y fundamentadas a las sugerencias recibidas, las cuales representan valiosos insumos para el proceso de mejora continua. Asimismo, las felicitaciones desempeñan un papel significativo al motivar a los funcionarios que forman parte de la Universidad de Cundinamarca, reconociendo y reforzando su contribución positiva. Este enfoque integral de retroalimentación no solo impulsa la excelencia institucional, sino que también promueve un ambiente laboral estimulante y orientado al desarrollo.
- Conforme se ha señalado en informes previos, se observa que, en todas las Sedes, Seccionales y Extensiones, la mayor proporción de usuarios que utilizan los buzones de sugerencias y felicitaciones son los estudiantes. Estos usuarios han expresado felicitaciones destacando el rendimiento excepcional de los funcionarios, y dichos reconocimientos son enviados directamente a cada funcionario. Este



- FUSAGASUGÁ -

Página 10 de 10

enfoque busca continuar motivando e incentivando a los administrativos de la institución, reconociendo y reforzando su valioso desempeño.

A handwritten signature in black ink that reads 'Sonia Arévalo Valdés'.

SONIA ARÉVALO VALDÉS

Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: Angie Julieth Largacha Gutiérrez

12.2