



– FUSAGASUGÁ –

Página 1 de 10

12.2

Fusagasugá, 2024/02/19

INFORME SEGUNDA APERTURA DE BUZONES 2023

Entre todos construimos una mejor
UCUNDINAMARCA

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

 **UDEEC**
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 II apertura 2023
2. Análisis de sugerencias
3. Análisis de felicitaciones
4. Comportamiento II apertura 2023
5. Recomendaciones

Lista de tablas

- | | |
|--|---|
| 1. Tabla 1 Consolidado II apertura 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..... | 7 |
| 6. Grafico 2 buzones II apertura 2023 | 8 |



Introducción

Siguiendo las directrices normativas establecidas a nivel nacional y los criterios internos definidos por la Universidad de Cundinamarca, junto con el procedimiento SACP02 para la gestión de sugerencias y elogios, la Oficina de Atención al Ciudadano se complace en presentar el informe trimestral correspondiente a las sugerencias y felicitaciones recibidos durante este trimestre.

Estas valiosas contribuciones fueron remitidas por la Oficina de Control Interno de nuestra institución y fueron recopiladas mediante la apertura de los buzones ubicados en la sede principal, así como en las seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca.

Es importante destacar que estas aportaciones provienen de ciudadanos individuales y diversos grupos de interés, lo que subraya el firme compromiso de nuestra institución con la mejora continua y la satisfacción de las expectativas de toda nuestra comunidad universitaria.



– FUSAGASUGÁ –

Página 4 de 10

1. CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2023

A continuación, se proporciona un desglose detallado de la cantidad de sugerencias y felicitaciones identificadas durante la apertura de los buzones instalados en la sede principal, así como en las seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca.

Estas aperturas fueron llevadas a cabo por el personal de la Oficina de Control Interno, en colaboración con los Gestores de Servicio de Atención al Ciudadano de cada unidad correspondiente.

Donde se encontró la siguiente información:

Sede, extensión o seccional	Felicitaciones	Sugerencias	Total Slayers
Fusagasugá	46	17	63
Girardot	7	0	7
Ubaté	26	2	28
Soacha	9	0	9
Facatativá	11	1	12
Chía	20	5	25
Total general	119	25	144
Porcentaje	82,64%	17,36%	100%

Tabla 1 consolidado segundo trimestre 2023

Basándonos en el análisis exhaustivo de los datos recopilados durante el segundo trimestre del año 2023, es evidente que tanto los estudiantes, los ciudadanos y otros grupos de interés han hecho uso activo de los buzones de sugerencias y felicitaciones dispuestos en diversos lugares de la sede, seccionales y extensiones de nuestra institución.

Los resultados obtenidos muestran un índice notable, donde el 82,64% corresponde a felicitaciones y el 17,36% a sugerencias. Este alto porcentaje de felicitaciones refleja el nivel de satisfacción y reconocimiento expresado por la comunidad en relación con diferentes aspectos de la institución, mientras que las sugerencias representan valiosas contribuciones para impulsar la mejora continua y la optimización de los servicios ofrecidos.



- FUSAGASUGÁ - **Página 5 de 10**

Este análisis brinda una visión completa del impacto positivo generado por la interacción activa entre la comunidad y nuestra institución a través de estos canales de retroalimentación.

La unidad regional con mayor cantidad de formatos diligenciados para el segundo trimestre del 2023 corresponde a la Sede de Fusagasugá con el 38,66% de Felicitaciones y con el 26,98% en sugerencias, y la Seccional de Girardot fue la unidad regional con menor cantidad de formatos diligenciados (7 unidades)

Sede, extensión o seccional	Felicitaciones	Porcentaje
Fusagasugá	46	38,66%
Girardot	7	100%
Ubaté	26	92,86%
Soacha	9	100%
Facatativá	11	91,67%
Chía	20	80,00%

Tabla 2 consolidado segundo semestre 2023

Sede, extensión o seccional	Sugerencias	Porcentaje
Fusagasugá	17	26,98%
Girardot	0	0
Ubaté	2	7,14%
Soacha	0	0
Facatativá	1	8,33%
Chía	5	20,0%

Tabla 3 consolidado segundo trimestre 2023



2. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta los temas discutidos, a continuación, se enumeran de manera detallada y clasificada las sugerencias planteadas, tanto por el personal como por los estudiantes de nuestra institución.

Estas sugerencias se consideran como elementos fundamentales para impulsar la mejora continua en nuestra institución, ya que identifican áreas específicas de oportunidad que merecen atención y acción por parte de la administración.

Sede, extensión o seccional	Dependencia	Tipificación	No. De Sugerencias
Fusagasugá	Gimnasio	Infraestructura	14
Ubaté	2do piso bloque administrativo	Aulas virtuales	2
Facatativá	1er piso bloque administrativo	Atención al usuario	1
Chía	Admisiones y registro	Programas académicos	5

Tabla 4 análisis de las sugerencias

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

1. No es posible contactar a algún funcionario que le brinde información por teléfono.
 - Se han venido realizando las revisiones de los teléfonos en la sede principal de Fusagasugá, extensiones y seccionales para saber cuál es la falla y hacer los cambios pertinentes
2. 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.
3. Mejoras a la infraestructura



– FUSAGASUGÁ – Página 7 de 10

- Se realizaron ya los cambios de máquinas y mejoras en el Gimnasio de la sede de Fusagasugá y la extensión de Soacha.
4. Los estudiantes piden que se abra un horario de jornada nocturna para algunas carreras diferentes a las carreras administrativas.
- Se pasará la solicitud a la dirección de programa para que ellos evalúen si es pertinente o no abrir una nueva jornada para otros programas.

En este contexto, la Universidad de Cundinamarca valora enormemente la participación activa de la comunidad universitaria y otras partes interesadas en la presentación de sugerencias sobre las situaciones que se encuentran en las instalaciones de las Sede, Seccionales y Extensiones de nuestra institución.

Esta retroalimentación directa nos permite comprender de manera precisa los casos particulares y tomar decisiones orientadas hacia una mejora continua de los servicios que brindamos.

3. ANALISIS DE FELICITACIONES

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



Grafico 1 análisis de felicitaciones

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



– FUSAGASUGÁ –

Página 8 de 10

A través del procedimiento SACP02, el cual se centra en los buzones de sugerencias y felicitaciones, los estudiantes y la comunidad en general expresan su reconocimiento hacia el compromiso de los funcionarios con la institución.

Esta apreciación se evidencia en los formatos de felicitación seleccionados, los cuales se reflejan en un gráfico. Destaca la Sede de Fusagasugá con un 39% de las felicitaciones totales, donde se elogia especialmente el excelente servicio y atención al usuario en el área de Apoyo Académico.

Este reconocimiento se dirige hacia los responsables del gimnasio, ubicado en dicha dependencia, donde se han concentrado las felicitaciones recibidas.

4. Comportamiento II Trimestre 2023

A continuación, se presenta un análisis gráfico y porcentual del uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones durante el segundo trimestre del año 2023 a nivel institucional. Esto permite visualizar de manera clara y precisa el comportamiento de dicha retroalimentación durante este trimestre específico.



Grafico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones

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 9 de 10

Durante la apertura realizada en el segundo trimestre de 2023, se observó que, según la clasificación de los formatos encontrados en los buzones, el mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones, representando un 83%, mientras que las sugerencias constituyen un 17% del total.

5. Recomendaciones

Durante el segundo trimestre del 2023, el análisis de los resultados obtenidos de las evidencias encontradas en las aperturas de los buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución ha proporcionado un consolidado de oportunidades de mejora para la Universidad de Cundinamarca. Desde la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, se procederá a notificar a cada área correspondiente de manera detallada, con el siguiente resumen:

- Se destaca el esfuerzo realizado en cada una de las seccionales, extensiones y la sede principal de la Universidad de Cundinamarca para informar a los usuarios sobre la ubicación de los buzones, facilitando así su participación activa. Además, se han llevado a cabo charlas informativas sobre el procedimiento SACP02, con el objetivo de familiarizar a los estudiantes con este procedimiento.
- Es fundamental proporcionar respuestas completas y sustanciales a las sugerencias recibidas, las cuales son valiosas para impulsar la mejora continua, así como también reconocer y motivar a los funcionarios de la institución a través de las felicitaciones recibidas.
- La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano ha trabajado de manera coordinada con la oficina de equidad y diversidad para implementar estrategias destinadas a mejorar la calidad del servicio ofrecido a la comunidad universitaria. Entre estas estrategias se incluyen campañas de protocolos de atención al ciudadano y capacitaciones sobre el mismo tema, proporcionando herramientas útiles para mejorar la calidad de la atención.
- Como se ha mencionado en informes anteriores, en todas las sedes, seccionales y extensiones de la universidad, el mayor porcentaje de usuarios que utilizan los buzones de sugerencias y felicitaciones son los estudiantes. Es notable que las felicitaciones destacan el buen desempeño de los funcionarios, y estas son enviadas directamente a cada uno de ellos como un



- FUSAGASUGÁ - Página 10 de 10
medio para continuar motivando e incentivando su excelente labor dentro de la institución.

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