



– FUSAGASUGÁ –

Página 1 de 9

12.2

Fusagasugá, 2024-03-12.

## INFORME TERCERA APERTURA DE BUZONES 2023

Entre todos construimos una mejor  
**UCUNDINAMARCA**

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

Sugerencias Felicitaciones

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

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](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto: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 III apertura de 2023
2. Análisis de sugerencias
3. Análisis de felicitaciones
4. Comportamiento III apertura 2023
5. Recomendaciones

### Lista de tablas

1. Tabla 1 Consolidado III apertura 2023.....
2. Tabla 2 Felicitaciones.....
3. Tabla 3 Sugerencias.....
4. Tabla 4 análisis de las sugerencias.....
5. Grafico 1 análisis de felicitaciones.....
6. Grafico 2 buzones III apertura 2023.....



## 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, nos complace presentar el informe trimestral correspondiente a las valiosas contribuciones recibidas durante este periodo. Estas sugerencias y elogios, de gran importancia para el desarrollo institucional, fueron remitidos por la Oficina de Control Interno de nuestra universidad y recopilados mediante la apertura de los buzones ubicados en la sede central, así como en las seccionales y extensiones de nuestra institución.

Es fundamental resaltar que estas aportaciones provienen tanto de ciudadanos individuales como de diversos grupos de interés, lo que evidencia el sólido compromiso de nuestra universidad con la mejora continua y la satisfacción de las expectativas de toda nuestra comunidad universitaria.



## 1. CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2023

A continuación, se presenta un análisis exhaustivo de la cantidad de sugerencias y elogios identificados durante la revisión de los buzones instalados tanto en la sede central como en las seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca. Estas revisiones fueron realizadas por el equipo de la Oficina de Control Interno en estrecha colaboración con los Gestores de Servicio de Atención al Ciudadano de cada unidad correspondiente.

<i>Sede, Seccional o Extensión</i>	<b>Felicitaciones</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Total Slayers</b>
<b>Chía</b>	8	5	13
<b>Facatativá</b>	52	4	56
<b>Fusagasugá</b>	12	3	15
<b>Soacha</b>	8	0	8
<b>Ubaté</b>	29	8	37
<b>Total general</b>	109	20	129
<b>Porcentaje</b>	84,5%	15,5%	100,0%

Tabla No. 1 Consolidado tercer trimestre 2023

Tras un minucioso análisis de los datos recopilados durante el tercer trimestre del año 2023, se destaca el activo uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones dispuestos en diversas sedes, seccionales y extensiones de nuestra institución por parte de estudiantes, ciudadanos y otros grupos de interés. Los resultados obtenidos revelan un índice sobresaliente, donde el 84,5% corresponde a felicitaciones y el 15,5% a sugerencias.

Este elevado porcentaje de felicitaciones refleja el nivel de satisfacción y reconocimiento expresado por la comunidad en relación con diversos aspectos de nuestra institución, mientras que las sugerencias representan valiosas contribuciones para impulsar la mejora continua y la optimización de los servicios ofrecidos. Este análisis ofrece una visión integral del impacto positivo



– FUSAGASUGÁ –

Página 5 de 9

generado por la interacción activa entre la comunidad y nuestra institución a través de estos canales de retroalimentación.

Es importante resaltar que la Sede de Facatativá destacó como la unidad regional con mayor cantidad de formatos diligenciados durante el tercer trimestre del 2023, representando el 92,9% de felicitaciones y el 7,1% en sugerencias. Por otro lado, la Extensión de Soacha registró la menor cantidad de formatos diligenciados, con un total de 8 formatos.

<b>Sede, Seccional o Extensión</b>	<b>Felicitaciones</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Chía</b>	8	61,5%
<b>Facatativá</b>	52	92,9%
<b>Fusagasugá</b>	12	80,0%
<b>Soacha</b>	8	100%
<b>Ubaté</b>	29	78,4%

Tabla 2 consolidado tercer trimestre 2023

<b>Sede, Seccional o Extensión</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Chía</b>	5	38,5%
<b>Facatativá</b>	4	7,1%
<b>Fusagasugá</b>	3	20,0%
<b>Soacha</b>	0	0%
<b>Ubaté</b>	8	21,6%

Tabla 3 consolidado segundo trimestre 2023



## 2. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS

Considerando los temas abordados, se presenta a continuación un desglose exhaustivo y clasificado de las sugerencias planteadas tanto por el personal como por los estudiantes de nuestra institución. Estas sugerencias se reconocen como elementos clave para promover la mejora continua en nuestra institución, ya que identifican áreas específicas de oportunidad que requieren atención y acción por parte de la administración.

<b>Sede, Seccional o Extensión</b>	<b>Dependencia</b>	<b>Tipificación</b>	<b>No. De sugerencias</b>
<b>Chía</b>	Admisiones	Inscripciones	4
<b>Facatativá</b>	Bloque B 4to piso	Suministros	2
<b>Fusagasugá</b>	Bienestar Universitario	Infraestructura	2
<b>Ubaté</b>	Portería principal	Seguridad y Salud en el trabajo	7

Tabla 4 análisis de las sugerencias

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

- ✚ Inscripciones: resaltar más el tema de la información registrada, pues para algunos usuarios no es claro aún como se lleva a cabo el proceso de inscripción respecto al documento del ICFES
- ✚ Para los usuarios de la extensión Facatativá es necesario instalar una bomba para el acuario y material para el área de deportes
- ✚ Mejorar las capacitaciones de Seguridad y Salud en el trabajo y marcar mejor la señalización correspondiente a los espacios de acceso restringido.

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 diversas sedes, seccionales y extensiones de nuestra institución. Esta retroalimentación directa nos permite comprender de manera

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca

Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414

[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)

NIT: 890.680.062-2

– FUSAGASUGÁ –

Página 7 de 9

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 tercer trimestre del año 2023, donde se destaca el buen desempeño por parte de los funcionarios.



Mediante el procedimiento SACP02, enfocado en los buzones de sugerencias y elogios, tanto los estudiantes como la comunidad en general muestran su aprecio por el compromiso de los funcionarios con la institución. Este reconocimiento se plasma en los formularios de elogios utilizados, cuyos datos se visualizan en un gráfico para una mejor comprensión.

Se destaca la Extensión de Facatativá con un 92,2% de las felicitaciones totales, donde se elogia especialmente al Sistema de Gestión Ambiental, reconocimiento también a la buena atención al usuario, a Sistema de Seguridad de la Información y al área de talento humano.

#### 4. Comportamiento III trimestre 2023

A continuación, se exhibe un análisis detallado tanto gráfico como porcentual del empleo de los buzones de sugerencias y felicitaciones durante el tercer trimestre del año 2023 a nivel institucional. Este enfoque facilita una comprensión clara y precisa del patrón de retroalimentación durante este período específico.



Durante la apertura realizada en el tercer 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 84% mientras que las sugerencias un 17% en total.



## 5. Recomendaciones

En el transcurso del tercer trimestre de 2023, tras un exhaustivo análisis de las retroalimentaciones recopiladas de los buzones de sugerencias y felicitaciones de nuestra institución, se ha elaborado un informe consolidado de áreas de mejora para la Universidad de Cundinamarca. La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano se encargará de comunicar detalladamente a cada departamento los hallazgos, presentando el siguiente resumen:

- ✚ Se reconoce el compromiso de todas las seccionales, extensiones y la sede principal de la Universidad de Cundinamarca en difundir la ubicación de los buzones, promoviendo la participación activa de los usuarios. Asimismo, se han organizado charlas informativas sobre el procedimiento SACP02, con el fin de familiarizar a los estudiantes con este proceso.
- ✚ 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.
- ✚ Como se ha destacado en informes previos, en todas las sedes, seccionales y extensiones de la universidad, la mayoría de usuarios que hacen uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones son estudiantes. Es notable que las felicitaciones resaltan el excelente desempeño de los funcionarios, las cuales son remitidas directamente a cada uno de ellos como un medio para seguir fomentando y reconociendo su destacada labor dentro de la institución.

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](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2