

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 10

12.2

Fusagasugá, 2024-09-05.

Para: Comunidad en general

Asunto: PRIMERA APERTURA I TRIMESTRE 2024

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*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 2 de 10

Tabla de contenido

Introducción

1. Consolidado I Apertura 2024.....	Pág. 4
2. Análisis de sugerencias.....	Pág.. 6
3. Análisis de felicitaciones.....	Pág. 8
4. Comportamiento I trimestre 2024.....	Pág. 9
5. Recomendaciones.....	Pág. 10

Lista de tablas

1. Tabla 1 consolidado I apertura 2024.....	Pág. 4
2. Tabla 2 felicitaciones.....	Pág. 4
3. Tabla 3 sugerencias.....	Pág. 5
4. Tabla 4 análisis de sugerencias	Pág. 6
5. Gráfico 1 análisis de felicitaciones.....	Pág. 8
6. Gráfico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones.....	Pág. 9

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 10

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con las normativas nacionales y las reglas internas de la Universidad de Cundinamarca, así como el procedimiento SACP02 de atención a sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano presenta su informe semestral sobre las sugerencias y felicitaciones recibidas. Estas fueron entregadas por la oficina de Control Interno de la institución y provienen de los buzones instalados en la sede, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca, los cuales fueron utilizados por ciudadanos y otros grupos de interés.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 10

1. CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2024

A continuación, se presenta un desglose de las sugerencias y felicitaciones recolectadas durante la apertura de los buzones instalados en la sede, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca. Estas aperturas fueron realizadas por la oficina de Control Interno, en conjunto con la Gestora de Servicio de Atención al Ciudadano de cada unidad.

Sede, seccional o extensión	Felicitaciones	Sugerencias	Total
Soacha	24	1	25
Ubaté	40	22	62
Fusagasugá	17	31	48
Facatativá	26	0	26
Chía	11	6	17
Total general	118	60	178

Tabla 1 consolidado primer trimestre 2024

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el primer trimestre del 2024, 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 de 118 Felicitaciones y 60 Sugerencias.

La unidad regional con mayor cantidad de formatos diligenciados para el primer trimestre del 2024 corresponde a la Seccional de Ubaté con 40 felicitaciones y 22 sugerencias.

Sede, Seccional o Extensión	Felicitaciones	Porcentaje
Soacha	24	13,5%
Ubaté	40	22,5%
Fusagasugá	17	9,6%
Facatativá	26	14,6%
Chía	11	6,2%

Tabla 2 consolidado Felicitaciones primer trimestre 2024

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 10

Tabla 3 Sugerencias primer trimestre 2024

Sede, Seccional o Extensión	Sugerencias	Porcentaje
Soacha	1	0,6%
Ubaté	22	12,4%
Fusagasugá	31	17,4%
Chía	6	3,4%

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 10

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 y estudiantado de la institución y que se requiere como insumo para incentivar la mejor continua de la institución:

Sede, Seccional o Extensión	Dependencia	Tipificación	No. de Sugerencias
Soacha	Gimnasio	Infraestructura	1
Ubaté	Portería principal	Atención al usuario	2
Ubaté	Portería principal	Biblioteca	2
Ubaté	Portería principal	Bienestar Universitario	4
Ubaté	Portería principal	Infraestructura	8
Ubaté	Portería principal	Horario de clases	1
Ubaté	Unidad Agroambiental	Infraestructura Granja	5
Fusagasugá	Gimnasio	Horario de atención	2
Fusagasugá	Gimnasio	Infraestructura	26
Fusagasugá	Gimnasio	Atención al usuario	1
Chía	Admisiones y registro	Inscripciones	5
Chía	Admisiones y registro	Campo multidimensional de aprendizaje	1
Facatativá	Tercer piso bloque administrativo	Sistema de gestión ambiental	2

Tabla 4 tipificaciones primer trimestre 2024

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, se tiene que para el primer trimestre del 2024 se presentó lo siguiente:

- El gimnasio en las unidades regionales de Soacha, Ubaté y Fusagasugá requieren una reforma.

El área de Apoyo académico realizó las respectivas remodelaciones y mantenimiento a las maquinas del gimnasio en todas las unidades regionales.

- Optimizar los servicios de Bienestar Universitario
- Optimizar la página web para las inscripciones

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 10

- Los horarios de la biblioteca en la seccional de Ubaté son hasta las 10:00 pm, se ha dado seguimiento para cumplir con el horario establecido y no afectar a los usuarios.
- El área de bienestar universitario cuenta con acompañamiento psicológico en todas las seccionales, extensiones y la sede de Fusagasugá.
- En el momento el área de bienestar universitario se encuentra en proceso de convocatoria docente para el perfil de profesional en danzas.
- Se ha monitoreado de manera continua la plataforma para las fechas de inscripción para que no se presenten contratiempos a la hora de que los usuarios accedan.
- El sistema de gestión ambiental ha venido realizando charlas de concientización y manejo de residuos

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 10

3. ANALISIS DE FELICITACIONES

A continuación, presentamos las felicitaciones obtenidas en este primer trimestre del año 2024, donde se destaca el buen desempeño por parte de los funcionarios.

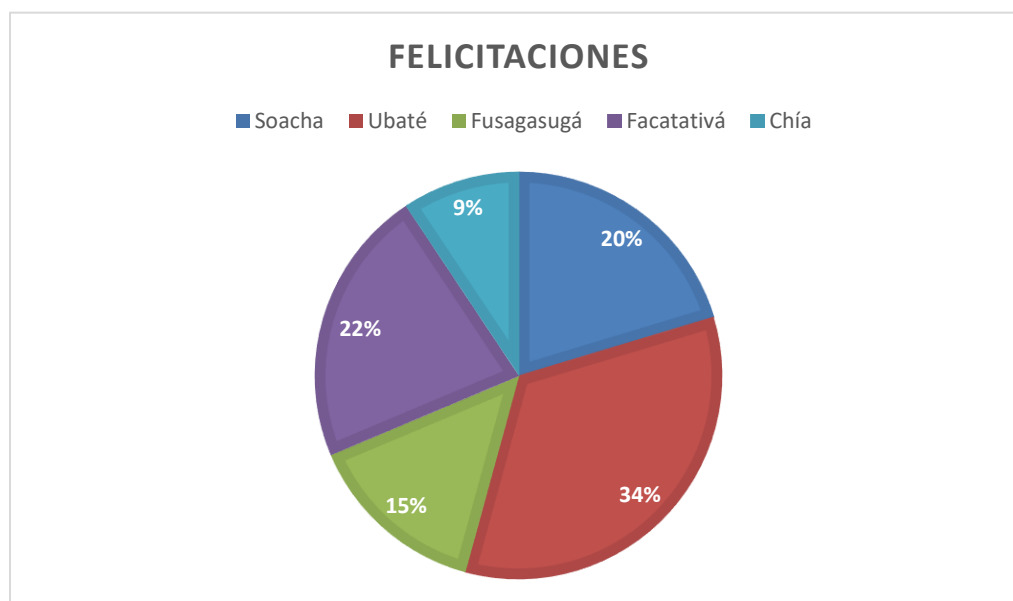


Gráfico 1, porcentaje de felicitaciones, primer trimestre 2024

A través del proceso SACP02, que se centra en los buzones de sugerencias y elogios, tanto los estudiantes como la comunidad en general expresan su reconocimiento a los funcionarios de la institución. Este reconocimiento se refleja en los formularios de elogios, cuyos datos se representan en un gráfico para facilitar su comprensión. Ubaté se destaca con un 34% de las felicitaciones totales, donde resalta la labor hecha por los funcionarios en la acogida universitaria y también la buena atención al usuario.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 9 de 10

4. COMPORTAMIENTO I TRIMESTRE 2024

A continuación, se exhibe un análisis detallado tanto gráfico como porcentual del empleo de los buzones de sugerencias y felicitaciones durante el primer trimestre del año 2024 a nivel institucional. Este enfoque facilita una comprensión clara y precisa del patrón de retroalimentación durante este periodo específico.



Grafico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones, primera apertura 2024

Durante la apertura realizada en el primer trimestre del año 2024, se observó que, según la clasificación de los formatos encontrados en los buzones, el mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones, representando un 67%, mientras que las sugerencias cuentan con un 33%.

5. RECOMENDACIONES

En el transcurso del primer trimestre del 2024, tras un exhaustivo análisis de las retroalimentaciones recopiladas en los buzones de sugerencias y felicitaciones de nuestra institución, se ha elaborado un informe consolidado de mejoras para la Universidad de Cundinamarca. La Oficina de Atención al Ciudadano se encargará de comunicar detalladamente a cada departamento.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 10 de 10

- 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. Así mismo, se han venido realizando charlas informativas sobre los procedimientos SACP02, con el fin de familiarizar a los estudiantes y funcionarios con este proceso.
- 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.
- 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.



FIRMA DEL REMITENTE

SONIA ARÉVALO VALDÉS

Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: Angie Julieth Largacha Gutiérrez
Servicio de Atención al Ciudadano

Proyectó: Angie Julieth Largacha Gutiérrez
Servicio de Atención al Ciudadano

12.2-30