

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 8

12.2

Fusagasugá, 2025-01-28

Para: Comunidad en general

Asunto: SEGUNDA APERTURA DE BUZONES 2024



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 8

Tabla de contenido

Introducción

1. Consolidado II apertura 2024.....	4
2. Análisis de sugerencias.....	5
3. Análisis de felicitaciones.....	6
4. Comportamiento II trimestre 2024.....	7
5. Recomendaciones.....	8

Lista de tablas

1. Tabla 1 consolidado II apertura 2024.....	4
2. Tabla 2 felicitaciones.....	4
3. Tabla 3 sugerencias.....	5
4. Tabla 4 análisis de sugerencias.....	5
5. Grafico 1 análisis de felicitaciones.....	6
6. Gráfico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones.....	7

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 8

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las normativas nacionales, las políticas internas de la Universidad de Cundinamarca y el procedimiento SACPO2 para la gestión de sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano presenta su informe trimestral. Este informe incluye las sugerencias y felicitaciones recibidas a través de los buzones ubicados en la sede principal, las seccionales y las extensiones de la Universidad de Cundinamarca, los cuales han sido utilizados por ciudadanos y diversos grupos de interés. La información fue suministrada por la oficina de Control Interno de la institución.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 8

1. CONSOLIDADO SEGUNDO 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 funcionaria de oficina de Control Interno, en conjunto con la Gestora de Servicio de Atención al Ciudadano de cada unidad.

<i>Sede, Seccional o Extensión</i>	Felicitaciones	Sugerencias	Total
Facatativá	2	0	2
Chía	4	1	5
Soacha	4	0	4
Ubaté	42	0	42
Zipaquirá	6	5	11
Total	58	6	64

Tabla 1 consolidado II trimestre 2024

Según los datos recopilados y analizados durante el segundo trimestre de 2024, se observa que los estudiantes, ciudadanos y otros grupos de interés utilizan activamente los buzones de sugerencias y felicitaciones habilitados por la institución. En este periodo, se registraron un total de 58 felicitaciones y 6 sugerencias.

La unidad regional con el mayor número de formatos diligenciados en el segundo trimestre de 2024 fue la Seccional de Ubaté, que reportó 42 felicitaciones y ninguna sugerencia.

<i>Sede, Seccional o Extensión</i>	Felicitaciones	Porcentaje
Facatativá	2	3,1%
Chía	4	6,3%
Soacha	4	6,3%
Ubaté	42	65,6%
Zipaquirá	6	9,4%

Tabla 2 consolidado Felicitaciones segundo trimestre 2024

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 8

<i>Sede, Seccional o Extensión</i>	Sugerencias	Porcentaje
Chía	1	1,6%
Zipaquirá	5	7,8%

Tabla 3 Sugerencias segundo trimestre 2024

2. ANALISIS 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:

<i>Sede, Seccional o Extensión</i>	Dependencia	Tipificación	No. de Sugerencias
Chía	Admisiones y Registro	Transporte	1
Zipaquirá	Segundo piso pasillo	Infraestructura	2
Zipaquirá	Segundo piso pasillo	Academia	2
Zipaquirá	Segundo piso pasillo	Instrumentos	1

Tabla 4 tipificaciones segundo trimestre 2024

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

- En la extensión Chía, se encuentra una sugerencia de prestar el servicio de transporte desde la Ciudad de Bogotá hasta Chía
- En la extensión Zipaquirá los usuarios manifiestan que no deberían de posponer más la apertura de la nueva sede
- Resignificación en la carrera de música Extensión Zipaquirá
- Solicitan más instrumentos para la carrera de música

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 8

3. ANALISIS DE FELICITACIONES

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



Gráfico 1, porcentaje de felicitaciones, segundo trimestre 2024

Mediante el proceso SACP02, enfocado en la gestión de los buzones de sugerencias y felicitaciones, los estudiantes y la comunidad en general manifiestan su aprecio hacia los funcionarios de la institución. Este reconocimiento queda plasmado en los formularios de felicitaciones, cuyos resultados se presentan en un gráfico para facilitar su interpretación. La Seccional de Ubaté sobresale, concentrando el 72% de las felicitaciones totales, destacando especialmente la calidad del servicio brindado durante la acogida universitaria y la excelente atención al usuario.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 8

4. COMPORTAMIENTO II TRIMESTRE 2024

A continuación, se presenta un análisis detallado, tanto en formato gráfico como porcentual, sobre el uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional durante el segundo trimestre de 2024. Este enfoque permite comprender de manera clara y precisa los patrones de retroalimentación registrados en este periodo.



Grafico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones, segunda apertura 2024

En el segundo trimestre de 2024, según la clasificación de los formatos recolectados en los buzones, se identificó que el mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones, con un 90,6%, mientras que las sugerencias representan el 9,4%.

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

5. RECOMENDACIONES

En el transcurso del segundo 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.

- ❖ 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.
- ❖ Tal como se ha señalado en informes anteriores, en todas las sedes, seccionales y extensiones de la universidad, la mayoría de los usuarios que utilizan los buzones de sugerencias y felicitaciones son estudiantes. Cabe destacar que las felicitaciones suelen resaltar el destacado desempeño de los funcionarios, quienes reciben directamente este reconocimiento como una forma de motivar y valorar su importante labor dentro de la institución.
- ❖ Es esencial brindar respuestas claras y significativas a las sugerencias recibidas, ya que estas son fundamentales para fomentar la mejora continua. Asimismo, resulta importante reconocer y motivar a los funcionarios de la institución mediante las felicitaciones obtenidas.


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

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*