	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 9

12.2

Fusagasugá, 2025-08-20

Para: COMUNIDAD EN GENERAL

Asunto: INFORME IV APERTURA DE BUZONES VIGENCIA 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 9


Tabla de contenido

Introducción

1. Consolidado IV apertura 2024
2. Análisis de sugerencias
3. Análisis de felicitaciones
4. Comportamiento IV trimestre 2024
5. Recomendaciones


Lista de tablas

1. Tabla 1 consolidado IV apertura 2024
2. Tabla 2 consolidado felicitaciones IV trimestre
3. Tabla 3 consolidado sugerencias IV trimestre
4. Tabla 4 tipificaciones IV trimestre
5. Gráfico 1 porcentaje de felicitaciones
6. Gráfico 2, porcentaje de sugerencias y felicitaciones

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 3 de 9

Introducción

En cumplimiento de las normativas nacionales, las directrices internas de la Universidad de Cundinamarca y el procedimiento SACP02 relacionado con la gestión de sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano presenta su informe correspondiente al semestre. Este documento recoge las sugerencias y felicitaciones enviadas por ciudadanos y diferentes grupos de interés, a través de los buzones instalados en la sede principal, seccionales y extensiones de la universidad. La información contenida en el informe fue proporcionada por la Oficina de Control Interno de la institución mediante la apertura de los buzones.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 4 de 9

1. CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE 2024

A continuación, se muestra un resumen de las recomendaciones y reconocimientos obtenidos durante la revisión de los buzones instalados en la sede, seccionales y las extensiones de la Universidad de Cundinamarca. Estas revisiones fueron llevadas a cabo por la oficina de Control Interno, en colaboración con la encargada del Servicio de Atención al Ciudadano de cada unidad regional.

Sede, seccional o extensión	Felicitaciones	Sugerencias	Total
<i>Facatativá</i>	17	0	17
<i>Fusagasugá</i>	16	1	17
<i>Ubaté</i>	28	1	29
<i>Girardot</i>	3	0	3
<i>Soacha</i>	11	4	15
Total	75	6	81


Tabla 1 consolidado felicitaciones cuarto trimestre 2024

Según la información recopilada y analizada durante el cuarto trimestre de 2024, se observa una participación activa de estudiantes, ciudadanos y otros grupos de interés en el uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones. En este periodo se registraron 75 felicitaciones y 6 sugerencias.

La unidad regional con mayor número de formatos diligenciados fue la Seccional de Ubaté, la cual reportó 28 felicitaciones y 1 sugerencias durante este trimestre

Sede, Seccional o Extensión	Felicitaciones	Porcentaje
<i>Facatativá</i>	17	23%
<i>Fusagasugá</i>	16	21%
<i>Ubaté</i>	28	37%
<i>Girardot</i>	3	4%
<i>Soacha</i>	11	15%

Tabla 2 consolidado felicitaciones cuarto trimestre 2024

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 9

Sede, Seccional o Extensión Sugerencias Porcentaje

<i>Fusagasugá</i>	1	16,7%
<i>Ubaté</i>	1	16,7%
<i>Soacha</i>	4	66,7%

Tabla 3 consolidado felicitaciones cuarto trimestre 2024

2. ANALISIS DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta los temas tratados, a continuación, se presentan de forma detallada y clasificada las sugerencias realizadas por el personal y el estudiantado de la institución, las cuales constituyen un aporte fundamental para impulsar la mejora continua en la organización.

Sede, Seccional o Extensión	Dependencia	Tipificación	No. de Sugerencias
<i>Fusagasugá</i>	CAD	Dirección financiera	1
<i>Ubaté</i>	Segundo piso bloque administrativo	Tablero digital	1
<i>Soacha</i>	Biblioteca	Red wifi	2
<i>Soacha</i>	Biblioteca	Mantenimiento de equipos	2

Durante el cuarto trimestre del año 2024, se tramitaron diferentes sugerencias por parte de la comunidad universitaria en las distintas sedes, seccionales y extensiones. A continuación, se desglosarán las principales solicitudes:

Sede Fusagasugá (CAD):

- ✓ Aumento en el ticket de ingreso al Centro académico Deportivo


Seccional Ubaté:

- ✓ Se solicita un tablero digital interacción entre los ponentes y asistentes

Extensión Soacha:

- ✓ Mejorar la red Wi-Fi
- ✓ Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo

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

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 9


3. ANALISIS DE FELICITACIONES

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



Gráfico 1, porcentaje de felicitaciones, cuarto trimestre 2024

Mediante el proceso SACP02, que se encarga de administrar los buzones de sugerencias y felicitaciones, tanto los estudiantes como la comunidad en general pueden mostrar su reconocimiento hacia los empleados de la institución. Estas expresiones de agradecimiento se registran en formularios de felicitación, cuyos datos se presentan en gráficos para facilitar su análisis. La Seccional de Ubaté sobresale al concentrar el 37% del total de felicitaciones, destacándose especialmente por la calidad del servicio en el CGCA y la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 9


4. COMPORTAMIENTO IV 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 cuarto 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, cuarta apertura 2024

En el cuarto trimestre del 2024, según la clasificación de los formatos recolectados en los buzones, se identificó que el mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones, con un 93%, mientras que las sugerencias representan el 7%.


	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 9

5. RECOMIENDACIONES


- ✚ Tras un exhaustivo análisis de las retroalimentaciones recopiladas en los buzones de sugerencias y felicitaciones de nuestra Universidad de Cundinamarca, se ha elaborado un informe consolidado de mejoras, La oficina de atención al ciudadano se encargará de comunicar detalladamente a cada departamento.

- ✚ Se valora el compromiso demostrado por todas las seccionales, extensiones y la sede principal de la Universidad de Cundinamarca en la difusión de la ubicación de los buzones, lo que ha contribuido a incentivar la participación de los usuarios. Además, se han desarrollado charlas informativas sobre el procedimiento SACP02, con el propósito de que estudiantes y funcionarios se familiaricen con su funcionamiento.

- ✚ Como se ha mencionado en reportes anteriores, en todas las sedes, seccionales y extensiones de la universidad, los principales usuarios de los buzones de sugerencias y felicitaciones son los estudiantes. Es importante resaltar que muchas de las felicitaciones reconocen el buen trabajo del personal administrativo, quienes reciben directamente estos mensajes como una forma de motivación y valoración por su labor dentro de la institución.

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

✚ Dar respuestas claras y oportunas a las sugerencias es clave para fortalecer los procesos de mejora continua. Del mismo modo, es fundamental reconocer el esfuerzo de los funcionarios a través de las felicitaciones, ya que estas refuerzan su compromiso y desempeño dentro de la universidad.


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.