



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
-FUSAGASUGÁ-

26

Fusagasugá, 2018-10-30

Señores

**SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)**

Universidad de Cundinamarca  
Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES 2DO. TRIMESTRE DEL 2018**

La oficina de peticiones, quejas y reclamos de la Universidad de Cundinamarca, y dando cumplimiento a la ley 190 de 1995, Decreto 2232 de 1995 en sus Art., 7, 8, 9,10, ley 1755 de Junio 30 de 2015 y Resolución 160 de Noviembre 06 de 2015, de la Universidad de Cundinamarca “por medio de la cual se crea el Sistema de Atención e Información al Ciudadano”, presenta a continuación el informe correspondiente al 2do. Trimestre de 2018 de buzones de sugerencias y felicitaciones y los formatos hallados en los mismos por la oficina de Control Interno, instaurados por los ciudadanos y demás grupos de interés.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

**SONIA AREVALO VALDES**

Gestión Peticiones, Quejas y Reclamos  
Universidad de Cundinamarca

Anexo: Folios

Copia: Dr. ADRIANO MUÑOZ BARRERA, RECTOR (En físico)

Dr. SANDRA YULIETH MONCADA CASANOVA, Secretaria General (sgeneral@ucundinamarca.edu.co)

Dr. CESAR MAURICIO MORENO CASTILLO, Director Control Interno  
(controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Anexo: Reporte Informe de buzones sugerencias y felicitaciones Segundo trimestre 2018 folios en medio magnético enviado vía email a los Correos Institucionales: (rectoría@ucundinamarca.edu.co; sgeneral@ucundinamarca.edu.co; controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Transcriptor: Erika Lorena Díaz Baquero

12.11.61

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
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*



**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
-FUSAGASUGÁ-

**INFORME DE GESTION BUZONES DE SUGERENCIAS Y  
FELICITACIONES UCUNDINAMARCA S21  
SEGUNDO TRIMESTRE DE 2018**

En cumplimiento a la normatividad externa e interna legal vigente y al procedimiento **SACP02** de atención a sugerencias y felicitaciones, la Oficina de peticiones, quejas y reclamos presenta el informe trimestral de las Sugerencias y Felicitaciones entregadas a esta dependencia por la oficina de Control Interno de la institución, halladas en la apertura de los Buzones instalados en la sede, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca allegadas por los ciudadanos y demás grupos de interés en ellos.

De esta forma, se presenta al Sistema de Aseguramiento de la Calidad el informe detallado de las sugerencias y felicitaciones, quien determinara de ser necesario la implementación de un plan de mejoramiento que redunde en el crecimiento y desarrollo institucional en beneficio directo a nuestros ciudadanos y usuarios

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
[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*



## CONSOLIDADO 2DO. TRIMESTRE 2018

A continuación se detalla en cantidad las sugerencias y felicitaciones evidenciadas en cada buzón de sede, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca:

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
APOYO FINANCIERO	0	7
EXTENSION CHIA	1	0
ADMISIONES Y REGISTRO	1	0
EXTENSION SOACHA	11	66
SECCIONAL GIRARDOT	13	28
GESTION DOCUMENTAL	0	13
TESORERIA GENERAL	1	0
EXTENSION ZIPAQUIRA	0	4
EXTENSION FACATATIVA	2	9
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>127</b>

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 2do. Trimestre de 2018 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 del 82% de felicitaciones y 18% de sugerencias.



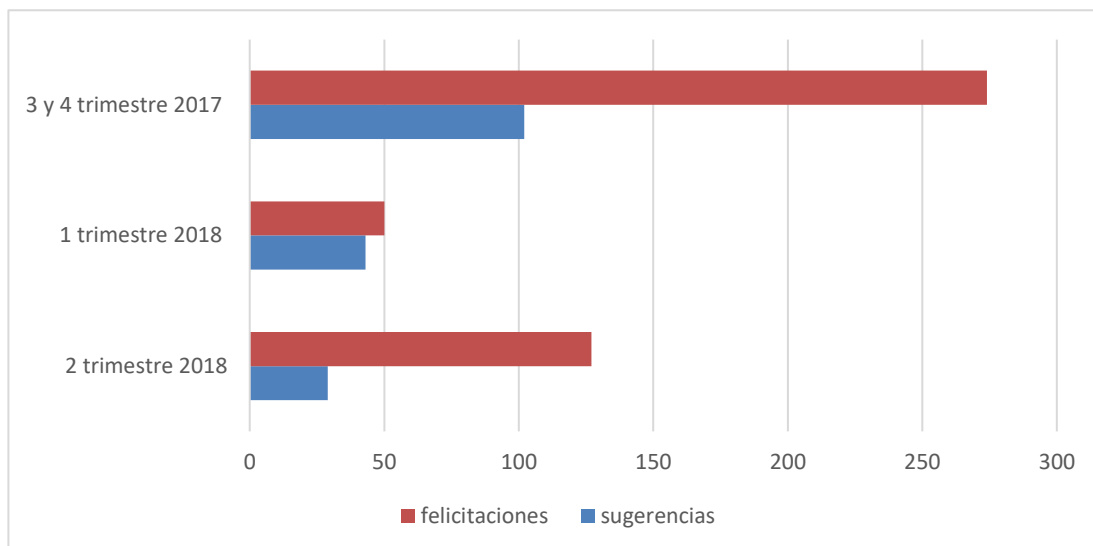
La Sede con mayor cantidad de formatos diligenciados corresponde a la Extensión Soacha con el 51,97% en su mayoría **felicitaciones** y seguido con el 44,83 % en **sugerencias** se encuentra la Seccional Girardot.

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	PORCENTAJES	SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	FELICITACIONES	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	0	0	APOYO FINANCIERO	7	5,51
ADMISION Y REGISTRO	1	3,45	ADMISION Y REGISTRO	0	0
GESTION DOCUMENTAL	0	0	GESTION DOCUMENTAL	13	10,24
TESORERIA	1	3,45	TESORERIA	0	0
EXTENSION SOACHA	11	37,93	EXTENSION SOACHA	66	51,97
SECCIONAL GIRARDOT	13	44,83	SECCIONAL GIRARDOT	28	22,05
EXTENSION FACATATIVA	2	6,90	EXTENSION FACATATIVA	9	7,09
EXTENSION CHIA	1	3,45	EXTENSION CHIA	0	0
EXTENSION ZIPAQUIRA	0	0	EXTENSION ZIPAQUIRA	4	3,15
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL</b>	<b>127</b>	<b>100,00</b>

A continuación se presenta grafica donde se puede identificar cual ha sido el comportamiento de sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sede, Seccionales y Extensiones, durante el III y IV trimestre 2017 y I y II trimestre 2018.



**UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
-FUSAGASUGÁ-



	sugerencias	felicitaciones
2 trimestre 2018	29	127
1 trimestre 2018	43	50
3 y 4 trimestre 2017	102	274

En esta grafica se puede identificar el comportamiento de las sugerencias y felicitaciones realizadas por estudiantes, docentes, administrativos y ciudadanía en general hacia la institución, el cual han sido muy variable teniendo en cuenta que para el 2017 se consolido 3 y 4 trimestre.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
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*



Teniendo en cuenta los asuntos, a continuación se presenta de forma específica y por tipificación cuáles son las más reiterativas y que se requiere como insumo para incentivar la mejora continua en la institución:

ASUNTO: SUGERENCIAS	TOTAL	PORCENTAJES
TIPIFICACION		
DOTACION DEPORTIVA	6	20,69%
PRESTACION DE SERVICIO	5	17,24%
MANTENIMIENTO DE COMPUTOS	2	6,9%
ASEO BAÑOS - SOLICITUD ELEMENTOS DE ASEO	2	6,9%
AMPLIAR COBERTURA DE INTERNET Y COMPUTADORES	2	6,9%
IMPUNTUALIDAD FUNCIONARIOS	2	6,9%
MANTENIMIENTO DE MAQUINAS	1	3,4%
AMPLIAR COBERTURA EN HORARIOS	1	3,4%
CONTROL ELEMENTOS DEPORTIVOS Y DE COMPUTO	1	3,4%
AMPLIAR PERSONAL EN AYUDAS EDUCATIVAS	1	3,4%
PROMOCION DE ACTIVIDADES OFICINA ADMISIONES Y REGISTRO	1	3,4%
PROMOCION EVENTOS DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	3,4%
EXONERACION DE MATRICULA	1	3,4%
MANTENIMIENTO VENTILACION, AIRE ACONDICIONADO, AMPLIAR SALONES	1	3,4%
MEJOR PLANEACION GRADOS	1	3,4%
DOTACION DE INSTRUMENTOS Y HERRAMIENTAS	1	3,4%
TOTAL GENERAL	29	

De acuerdo a la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, el resultado hallado en los buzones hace referencia a las sugerencias en cuanto a: Dotación deportiva con un 20,69% realizadas en su mayoría por estudiantes de Ciencias del deporte y la Educación Física Extensión Soacha, ya que los que hay no se encuentran en buenas condiciones y no son los suficientes para el desarrollo de las actividades seguido por prestación del servicio con un



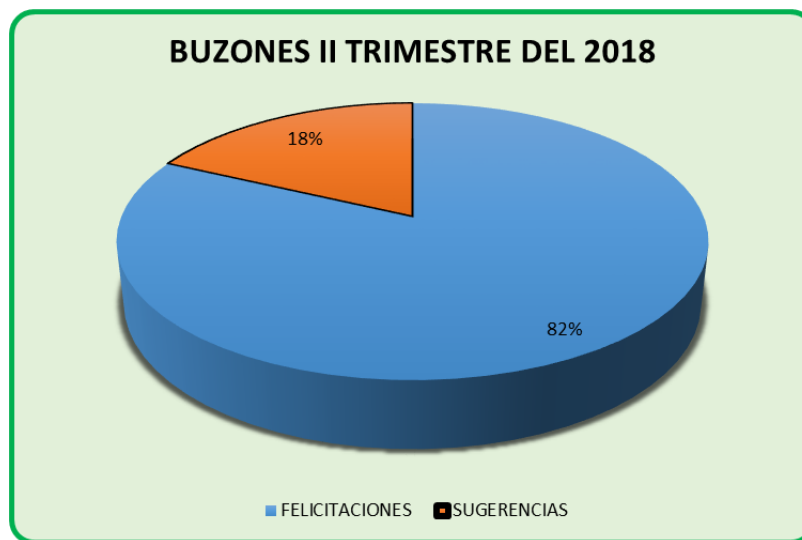
17,24% referente a inconvenientes presentados por mala atención de funcionarios y por ultimo mantenimiento de cómputos, con un 6,9% en su mayoría realizadas por estudiantes de la Extensión Soacha y Seccional Girardot quienes manifiestan que los medios de computo no se encuentran en buenas condiciones para su uso, entre otros, los cuales están evidenciados en el anterior cuadro y se han asignado a los procesos mediante el aplicativo SAIC (Sistema de atención e Información al Ciudadano), con el fin de tenerse en cuenta como una mejora a la institución.

ASUNTO: FELICITACIONES						
TIPIFICACION	EXTENSION FACATATIVA	EXTENSION SOACHA	SEDE FUSAGASUGA	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSION ZIPAQUIRA	TOTAL GENERAL
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO APOYO FINANCIERO			7			7
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GESTION DOCUMENTAL			13			13
BUEN SERVICIO GIMNASIO		1				1
RECONOCIMIENTO A LA LABOR DEL DOCENTE		1		1		2
BUEN SERVICIO SALAS DE COMPUTO		15				15
INSTALACIONES ADECUADAS		4		2		6
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO CAD		12				12
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO APOYO ACADEMICO		14				14
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BIENESTAR UNIVERSITARIO		14				14
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO	3	5		1	1	10
BUEN SERVICIO E INQUIETUDES RESUELTAS POR LOS FUNCIONARIOS	6			7	1	14
BUEN SERVICIO E INQUIETUDES RESUELTAS POR LA BIBLIOTECA				4		4
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO COMUNICACIONES				3		3
COMPROMISO INSTITUCIONAL SERVICIOS GENERALES				2		2
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO CORRESPONDENCIA				8		8
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ENFERMERIA					2	2
TOTAL GENERAL	9	66	20	28	4	127



Mediante el procedimiento SACP002 que hace referencia a los buzones de sugerencias y felicitaciones, en donde los estudiantes y comunidad en general manifiestan y resaltan el compromiso de los funcionarios hacia la institución, de acuerdo a los formatos donde seleccionan las felicitaciones, el cual se ve reflejado en el cuadro anterior, siendo la Extensión de Soacha con un 51,97% una de las pioneras en utilizar este medio, seguido de la Seccional Girardot con un 22,05% resaltando la labor del personal administrativo, docente y Servicios generales y por ultimo Gestión Documental con 13 solicitudes correspondientes al 10,24% de las felicitaciones.

A continuación se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 2do. Trimestre de 2018, de uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.



Teniendo en cuenta lo anterior a continuación se discrimina consolidado con Felicitaciones y sugerencias más reiterativas del periodo analizado por sede, Extensiones y seccionales de la institución:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co  
NIT: 890.680.062-2





**UDEEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA  
-FUSAGASUGÁ-

## RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en las evidencias halladas en la apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, arroja como resultado el siguiente consolidado de oportunidades de mejora para la Universidad de Cundinamarca, detalladas así:

- ❖ Resaltar las labores de los funcionarios dado que las felicitaciones por su buen desempeño fueron notorias, en especial de Gestión Documental, Extensión Soacha, Apoyo Financiero.
- ❖ Mejorar el servicio de internet en bibliotecas, la ventilación de las mismas, aislamiento de ruidos que perturben el buen funcionamiento de ellas.
- ❖ Solicitud de mejoramiento en gimnasio y demás áreas necesarias para los estudiantes.
- ❖ Renovación de los elementos deportivos para la extensión Soacha
- ❖ Diseñar estrategias de promoción de todas las actividades y eventos a realizar por parte de la Oficina de Bienestar Universitario

**SONIA AREVALO VALDES**

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Erika Díaz  
12.113 .1

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000  
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*