



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-FUSAGASUGÁ-

26

Fusagasugá, 2019-03-05

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 3ER. TRIMESTRE DEL 2018**

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 3er. 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)

Dra. CAROLINA GÓMEZ FONTECHA, Directora Control Interno

(controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

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

Transcriptor: Erika Lorena Díaz Baquero

12.2-30.7

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*



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-FUSAGASUGÁ-

**INFORME DE GESTION BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES UCUNDINAMARCA S21
TERCER 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 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*



CONSOLIDADO 3ER. 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	1
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	16
BIBLIOTECA	5	3
EXTENSION SOACHA	2	8
SECCIONAL GIRARDOT	0	23
SECCIONAL UBATÉ	26	117
GESTION DOCUMENTAL	2	57
TESORERIA GENERAL	2	9
EXTENSIÓN CHOCONTÁ	26	3
EXTENSION CHIA	0	1
EXTENSION ZIPAQUIRA	4	0
EXTENSION FACATATIVA	1	22
TOTAL	69	260

Tabla 1

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 3er. Trimestre de 2018 se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés hacen uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones que se tiene disponible en las instituciones, con un resultado del 79% de felicitaciones y 21% de sugerencias.

La Sede con mayor número de formatos diligenciados corresponde a la Seccional Ubaté con el 45,00% en **felicitaciones** y el 37,7 % que corresponde a **sugerencias**, luego se encuentra la Extensión Chocontá con un 37,7% en sugerencias y el 1.2% en felicitaciones

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	0	0,0%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	1	1,4%
BIBLIOTECA	5	7,2%
EXTENSION SOACHA	2	2,9%
SECCIONAL GIRARDOT	0	0,0%
SECCIONAL UBATÉ	26	37,7%
GESTION DOCUMENTAL	2	2,9%
TESORERIA GENERAL	2	2,9%
EXTENSION CHOCONTÁ	26	37,7%
EXTENSION CHIA	0	0,0%
EXTENSION ZIPAQUIRA	4	5,8%
EXTENSION FACATATIVA	1	1,4%
TOTAL	69	100

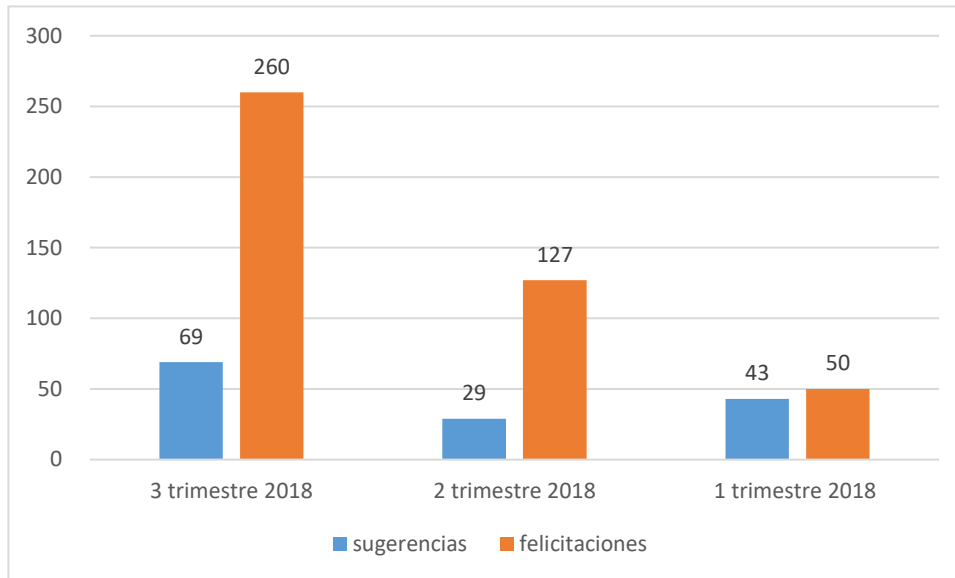
SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	FELICITACIONES	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	1	0,4%
BIENESTAR UNIVERSITARIO	16	6,2%
BIBLIOTECA	3	1,2%
EXTENSION SOACHA	8	3,1%
SECCIONAL GIRARDOT	23	8,8%
SECCIONAL UBATÉ	117	45,0%
GESTION DOCUMENTAL	57	21,9%
TESORERIA GENERAL	9	3,5%
EXTENSION CHOCONTÁ	3	1,2%
EXTENSION CHIA	1	0,4%
EXTENSION ZIPAQUIRA	0	0,0%
EXTENSION FACATATIVA	22	8,5%
TOTAL	260	100,00

Tabla 2 Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

Tabla 3 Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)



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



	sugerencias	felicitaciones
3 trimestre 2018	69	260
2 trimestre 2018	29	127
1 trimestre 2018	43	50

Grafica 1

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

En esta grafica se puede identificar el comportamiento de las sugerencias y felicitaciones realizadas por los estudiantes, docentes, administrativos y ciudadanía en general dirigidas a la institución, el cual se ha dado un incremento trimestre que significa la alta participación de la ciudadanía en reconocer la gestión realizada y las sugerencias dadas para establecer mejoras de acuerdo a la percepción de los mismos.



A continuación se desglosara en tipificación las sugerencias encontradas en los buzones, teniendo en cuenta los asuntos de forma específica y por tipificación donde se refleja cuáles son las más reiterativas y que se requiere como insumo para incentivar la mejora continua en la institución:

ASUNTO: SUGERENCIAS										
TIPIFICACIÓN	BIBLIOTECA	BIENESTAR UNIVERSITARIO	GESTION DOCUMENTAL	EXTENSION SOACHA	EXTENSION FACATATIVA	EXTENSION ZIQUAIRA	EXTENSION CHOCONTA	SECCIONAL UBATE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJES POR TIPIFICACION
APERTURA PROGRAMAS ACADEMICOS				1			26		27	41,5%
INFRAESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD						3		8	11	16,9%
PRESTACION SERVICIO	1	1	1	1	1	1		4	10	15,4%
AMPLIAR COBERTURA DE INTERNET Y COMPUTADORES	2							5	7	10,76%
PROCESOS ACADEMICOS								4	4	6,2%
DOTACION LIBROS	2								2	3,1%
CERTIFICACIONES			1						1	1,5%
ASEO SALAS DE COMPUTO								1	1	1,5%
COMPORTAMIENTO INADECUADO DOCENTES								1	1	1,5%
AMPLIACION HORARIOS								1	1	1,5%
TOTAL GENERAL	5	1	2	2	1	4	26	24	65	100%
PORCENTAJES POR AREA	7,69%	1,53%	3,07%	3,07%	1,53%	6,15%	40%	36,92%	100%	

Tabla 4

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la apertura de los buzones de sugerencias y felicitaciones, el resultado hallado en los buzones con respecto a las sugerencias dadas en cuanto a la apertura de nuevos programas académicos con un porcentaje del 41,5% realizadas en su mayoría por la Ciudadanía en General del Municipio Chocontá, donde ven la necesidad de que se oferten programas en esta Extensión, seguido se encuentra la tipificación por infraestructura de la Universidad con un 16,9% en su mayoría interpuestas por estudiantes de la Seccional Ubaté, donde solicitan la ampliación de la sala de cómputo y mejora en la conexión de internet y conciencia de cuidado por parte de los mismos estudiantes, ampliación de los laboratorios, mejor ventilación, y arreglo al área deportiva (canchas) dado que esta queda al frente de



los salones y constantemente se rompen vidrios que pueden afectar la seguridad de la comunidad, seguido se encuentra con reiteración la tipificación en prestación de servicio con un 15,4% referente a inconvenientes presentados por mala atención de funcionarios y por ultimo mantenimiento de cómputos, con un 10,76% realizadas por estudiantes de la Sede Fusagasugá y Seccional Ubaté quienes manifiestan que los medios de computo no se encuentran en buenas condiciones para su uso y el servicio de internet no es el adecuado, 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.

Por otra parte, se presenta el asunto de felicitaciones, donde se destaca el buen desempeño de los funcionarios, de acuerdo al siguiente cuadro:

ASUNTO: FELICITACIONES	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSION FACATATIVA	EXTENSION SOACHA	SEDE FUSAGASUGÁ	EXTENSION CHOCONTA	EXTENSION CHIA	SECCIONAL UBATE	TOTAL GENERAL	PORCENTAJES POR AREA
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BLOQUE ADMINISTRATIVO - DIRECCION ADMINISTRATIVA	20	17	4		2	1	42	86	33,1%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GESTION DOCUMENTAL				57				57	21,9%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BIENESTAR UNIVERSITARIO				16			13	29	11,2%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO		5	1				13	19	7,3%
BUEN SERVICIO FUNCIONARIOS LABORATORIOS		1					17	18	6,9%
BUEN SERVICIO RECURSOS FISICOS							11	11	4,2%
BUEN SERVICIO E INQUIETUDES RESUELTAS POR LA BIBLIOTECA	1		1	2			6	10	3,8%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TESORERIA				9				9	3,5%
INSTALACIONES ADECUADAS, BUEN SERVICIO							8	8	3,1%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO APOYO ACADEMICO	1		2					3	1,2%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO INGENIERIA DE SISTEMAS							3	3	1,2%
BUEN SERVICIO AYUDAS EDUCATIVAS	1						2	3	1,2%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO APOYO FINANCIERO				1				1	0,4%
RECONOCIMIENTO A LA LABOR DEL DOCENTE							1	1	0,4%



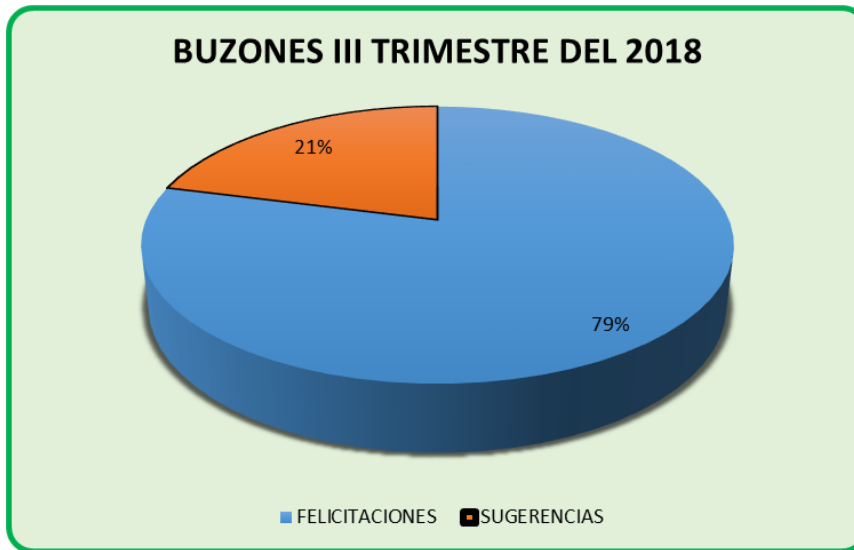
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ZOOTECNIA							1	1	0,4%
INFORMACION CARRERAS Y COSTOS					1			1	0,4%
TOTAL GENERAL	23	23	8	85	3	1	117	260	100%
PORCENTAJES POR SEDE	8,8%	8,8%	3,1%	32,7%	1,2%	0,4%	45%	100%	

Tabla 5

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

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, siendo esta vez la Seccional Ubaté con mayor porcentaje el cual equivale al 45,00%, también se encuentra la Sede Fusagasugá con el 32.7% , en donde se destaca el compromiso institucional y el buen servicio del área administrativa, la gestión realizada por Documental, el buen servicio prestado por Bienestar Universitario, el buen servicio del Área de Admisiones y Registro, Recursos Físicos, Biblioteca y Tesorería, también se destaca las buenas instalaciones que tiene la institución en la Seccional de Ubaté.

A continuación se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 3er. Trimestre de 2018, del uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.



Grafica 2

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

Teniendo en cuenta esta gráfica, se puede decir que el 79% corresponde a las felicitaciones encontradas en la apertura de los buzones instalados en la Sede, Seccionales y Extensiones de la Universidad de Cundinamarca.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la apertura de buzones de sugerencias y felicitaciones de la institución, arroja como resultado del análisis realizado en el tercer trimestre de 2018, la percepción que tiene la comunidad en general y que partiendo de esta se establece como recomendaciones en procura de la mejora para la Universidad de Cundinamarca, detalladas así:

- ❖ Resaltar la labor de los funcionarios demostrada en las felicitaciones encontradas en los buzones en donde se destaca el buen desempeño, la ayuda y gestión en las labores diarias que redundan en beneficio de nuestros estudiantes, docentes, y demás grupos de interés que reciben los servicios o la información en especial de las siguientes dependencias: Dirección Administrativa, Gestión Documental, Biblioteca, Bienestar Universitario, Apoyo Financiero, Tesorería,



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

-FUSAGASUGÁ-

- ❖ Mejorar el servicio de internet en salas de cómputo y en bibliotecas.
- ❖ Mejorar la ventilación en los laboratorios, aislamiento de ruidos que perturben el buen funcionamiento de ellas.
- ❖ Mejorar los recursos bibliográficos para procesos de investigación.
- ❖ Establecer mecanismos más efectivos para la comunicación interna.
- ❖ Sensibilizar en cultura de Servicio al Personal de Seguridad.
- ❖ Ofertar programas académicos en la Extensión Choconta.
- ❖ Mejoramiento de Infraestructura en la Seccional Ubaté y la Extensión Zipaquirá
- ❖ Realizar capacitaciones en temas de pedagogía a los profesores.

SONIA AREVALO VALDES

Gestión peticiones, quejas y reclamos

Transcriptor: Erika Díaz
12.2-30.7

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*