



26

Fusagasugá, 2019-05-0

Señores

SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD (SAC)

Universidad de Cundinamarca

Fusagasugá

**Ref.: INFORME APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES 4TO. 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”, se presenta a continuación el informe correspondiente al 4to. Trimestre de 2018 de los 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)

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

Dra. CAROLINA GOMEZ FONTECHA, Directora Control Interno

(controlinterno@ucundinamarca.edu.co)

Anexo: Reporte Informe de buzones sugerencias y felicitaciones Cuarto 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

12.11.31



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

En cumplimiento a la normatividad vigente que regula este proceso y al procedimiento **SACP02** de atención a sugerencias y felicitaciones, la Oficina de peticiones, quejas y reclamos presenta el informe trimestral de Sugerencias y Felicitaciones que surge del informe entregadas por la oficina de Control Interno de la institución donde anexa los formatos que fueron halladas en la apertura de los Buzones instalados en la sede, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca donde los ciudadanos y demás grupos de interés manifiestan la percepción ante el servicio que se presta en las diferentes dependencias y realizan sugerencias que permite la mejora continua a la institución.

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 partes interesadas.



CONSOLIDADO 4TO. 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	4
ADMISIONES Y REGISTRO FUSAGASUGÁ	4	8
BIBLIOTECA	1	0
SECRETARIA GENERAL FUSAGASUGÁ	0	1
TESORERIA GENERAL FUSAGASUGÁ	7	19
EXTENSION SOACHA	10	106
SECCIONAL GIRARDOT	4	14
SECCIONAL UBATÉ	1	18
GESTION DOCUMENTAL	0	16
GRANJA AGROPECUARIA FUSAGASUGÁ	4	0
EXTENSION CHIA	1	0
TOTAL	32	186

Tabla 1

Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la información recopilada y analizada durante el 4to. Trimestre de 2018 se evidencia que los estudiantes, ciudadanos y demás grupos de interés

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



-FUSAGASUGÁ-

hacen uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones que tiene disponible la institución, con un resultado del 85% en felicitaciones y 15% en sugerencias.

La Sede con mayor cantidad de formatos diligenciados corresponde a la Extensión Soacha con el 57,00% en **felicitaciones** y 31,3% en **sugerencias** seguido con el 10,2 % en **Felicitaciones** se encuentra la Oficina de Tesorería y 21,9% en **Sugerencias**.

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	SUGERENCIAS	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	0	0,0%
ADMISIONES Y REGISTRO	4	12,5%
BIBLIOTECA	1	3,1%
SECRETARIA GENERAL	0	0,0%
TESORERIA GENERAL FUSAGASUGÁ	7	21,9%
EXTENSION SOACHA	10	31,3%
SECCIONAL GIRARDOT	4	12,5%
SECCIONAL UBATÉ	1	3,1%
GESTION DOCUMENTAL	0	0,0%
GRANJA AGROPECUARIA FUSAGASUGÁ	4	12,5%
EXTENSION CHIA	1	3,1%
TOTAL	32	100,00

SEDE, SECCIONALES Y EXTENSIONES.	FELICITACIONES	PORCENTAJES
APOYO FINANCIERO	4	2,2%
ADMISIONES Y REGISTRO	8	4,3%
BIBLIOTECA	0	0,0%
SECRETARIA GENERAL	1	0,5%
TESORERIA GENERAL FUSAGASUGÁ	19	10,2%
EXTENSION SOACHA	106	57,0%
SECCIONAL GIRARDOT	14	7,5%
SECCIONAL UBATÉ	18	9,7%
GESTION DOCUMENTAL	16	8,6%
GRANJA AGROPECUARIA FUSAGASUGÁ	0	0,0%
EXTENSION CHIA	0	0,0%
TOTAL	186	100,00

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

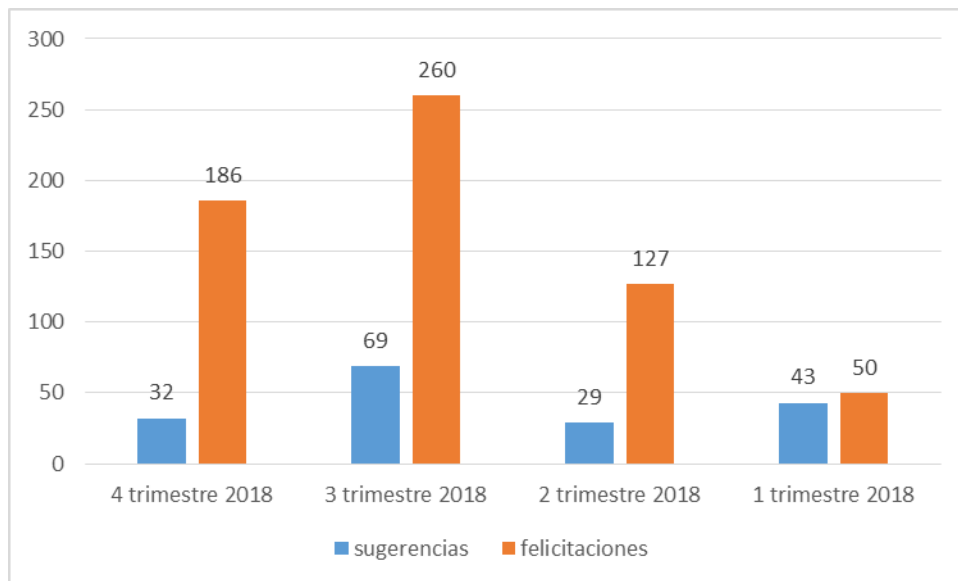
Tabla 3 Sistema de Atención e Información al Ciudadano (SAIC)

A continuación se presenta grafica donde se puede identificar cual ha sido el comportamiento de las sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de la



-FUSAGASUGÁ-

sede, Seccionales y Extensiones, durante el IV trimestre 2018.



	sugerencias	felicitaciones
4 trimestre 2018	32	186
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 estudiantes, docentes, administrativos y ciudadanía en general hacia la institución, el cual se ha dado un incremento en el III y IV trimestre 2018, 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.



-FUSAGASUGÁ-

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	ADMISIONES Y REGISTRO	TESORERIA	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSION SOACHA	GRANJA LA ESPERANZA	SECCIONAL UBATE	EXTENSION CHIA	TOTAL GENERAL	TOTAL POR TIPIFICACION
PRESTACION DEL SERVICIO	1		1	3	4				9	29,03%
AJUSTES EN PLATAFORMA		1							1	3,23%
PROCESOS ACADEMICOS		2			1				3	9,68%
INFRAESTRUCTURA UNIVERSIDAD			6		1				7	22,58%
PROGRAMAS SOCIOECONOMICOS				1	2				3	9,68%
PUBLICIDAD UNIVERSIDAD					1				1	3,23%
AMPLIACION ESPACIOS ACADEMICOS						4			4	12,90%
AMPLIAR COBERTURA DE INTERNET					1		1		2	6,45%
CERTIFICADO DE NOTAS								1	1	3,23%
TOTAL GENERAL	1	3	7	4	10	4	1	1	31	100%
PORCENTAJES POR AREA	3,23%	9,68%	22,58%	12,90%	32,26%	12,90%	3,23%	3,23%	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 referente a las **sugerencias** en cuanto a: prestación del Servicio con un 29,03% realizadas en su mayoría por los estudiantes de la Sede Fusagasugá y la Extensión Soacha, quienes manifiestan incumplimiento de horarios por parte de los funcionarios de la biblioteca Fusagasugá y del Gimnasio de la Extensión Soacha, se recomienda ampliación de los horarios y que en vacaciones se preste el servicio. seguido se encuentra con un 22,58% lo relacionado con infraestructura interpuestas en su mayoría por estudiantes de la Sede Fusagasugá, referente a la incomodidad al momento de ser atendido en la ventanilla de Tesorería ya que no cuenta con un techo que los proteja de sol o lluvia, ni cuenta con un soporte



-FUSAGASUGÁ-

donde los usuarios puedan diligenciar sus documentos, también se encuentra la tipificación de ampliación en espacios académicos con un 12,90%, interpuestos en el Buzón de la Granja la Esperanza por estudiantes de Ingeniería Ambiental de la Seccional Girardot, quienes manifiestan que este tipo de espacios como la granja no solo sean para la sede de Fusagasugá sino también para el uso a las demás seccionales o se cree este tipo de espacios donde los estudiantes puedan desarrollar sus actividades académicas.

Y por último Procesos académicos y Programas socioeconómicos, con un 9,68% realizadas por estudiantes de la Seccional Girardot y la Extensión Soacha, quienes manifiestan que se debe dar una mayor información, publicidad y masiva divulgación frente al procedimiento y requisitos para la inscripción a programas socioeconómicos, en cuanto a los procesos académicos buscar el mejoramiento en la información relacionados con los tramites en registro académico, reingresos entre otros, mejorar la calidad de educación en los programas que ofrecen la institución 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 continua.

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						
TIPIFICACIÓN	SECCIONAL GIRARDOT	EXTENSION SOACHA	SEDE FUSAGASUGÁ	SECCIONAL UBATE	TOTAL GENERAL	TOTAL POR TIPIFICACIÓN
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO APOYO FINANCIERO			4		4	2,15%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GIMNASIO		11			11	5,91%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO GESTION DOCUMENTAL	5	24	16		45	24,19%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TESORERIA		4	19		23	12,37%



-FUSAGASUGÁ-

COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO TALENTO HUMANO				10	10	5,38%
BUEN SERVICIO DE ATENCION AL CIUDADANO		13		1	14	7,53%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BLOQUE ADMINISTRATIVO - DIRECCION ADMINISTRATIVA	8	11		2	21	11,29%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO ADMISIONES Y REGISTRO	1	13	8		22	11,83%
RECONOCIMIENTO A LA LABOR DEL DOCENTE				1	1	0,54%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO BIENESTAR UNIVERSITARIO		1			1	0,54%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO INGENIERIA INDUSTRIAL		1			1	0,54%
BUEN SERVICIO SALAS DE COMPUTO		10		1	11	5,91%
BUEN SERVICIO FUNCIONARIOS BLOQUE C		1			1	0,54%
BUEN SERVICIO AUDIOVISUALES		11			11	5,9%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO CAD		7			7	3,76%
BUEN SERVICIO ALMACEN				1	1	0,54%
COMPROMISO INSTITUCIONAL Y BUEN SERVICIO RECURSOS FISICOS				2	2	1,08%
TOTAL GENERAL	14	107	47	18	186	100,00%
PORCENTAJES POR SEDE	7,53%	57,5%	25,27%	9,68%	100%	

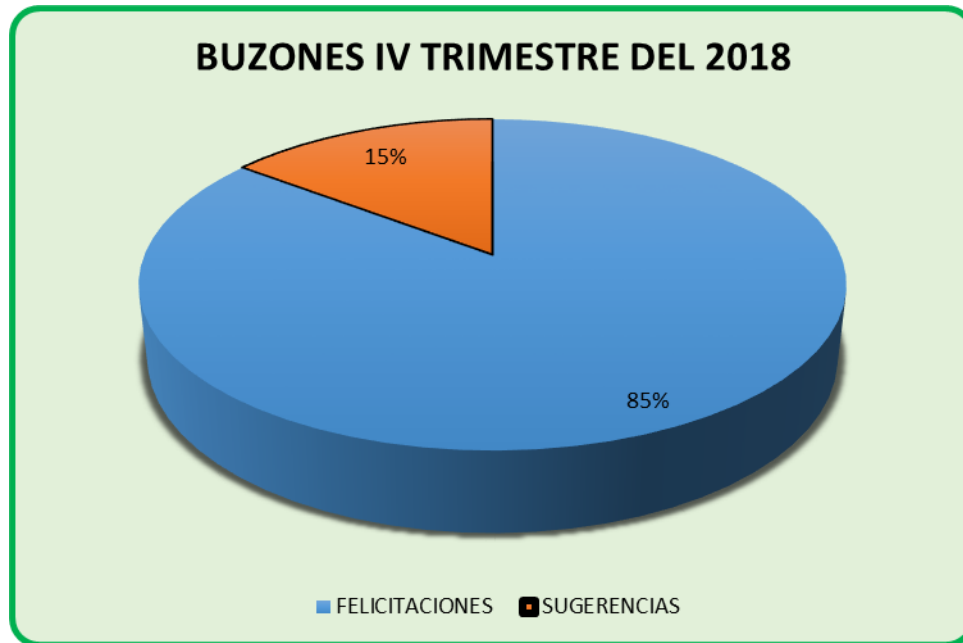
Tabla 5

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, por medio del formatos donde seleccionan la opción **felicitaciones**, y de este se ve reflejado en el cuadro anterior, siendo la Extensión Soacha con mayor participación en un porcentaje del 57,5%, y la dependencia con mayor cantidad de formatos de felicitaciones corresponde al área de archivo y correspondencia donde se resaltando la labor del personal administrativo. Seguido se encuentra la Sede Fusagasugá con un 25,27% en utilizar este medio destacando el excelente servicio que prestan las áreas de: Apoyo Financiero, Admisiones y registro, Gestión Documental, Tesorería.



A continuación se discrimina de forma gráfica y porcentual el comportamiento del 4to. Trimestre de 2018, de uso de buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional.



Grafica 2

Sistema de Atención e información al Ciudadano (SAIC)

De acuerdo a la gráfica se puede identificar que el 85% de lo encontrado en los buzones de sugerencias y felicitaciones instalados en la Universidad de Cundinamarca corresponde a felicitaciones y el 15% a sugerencias dadas por la ciudadanía.



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 la labor de los funcionarios manifestadas en las felicitaciones por su buen desempeño, 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 la Seccional Girardot, Seccional Ubaté, Extensión Soacha, Gestión Documental, Apoyo Financiero, Admisiones y Registro, Tesorería.
- ❖ Ajustar los horarios en la prestación del Servicio por parte del Personal Administrativo en el gimnasio y la biblioteca
- ❖ Ajustes en plataforma, para la expedición de certificados.
- ❖ Adecuar la infraestructura en Instalar una cubierta en la ventanilla de tesorería ya que se presenta incomodidad al momento de ser atendido ya que no se cuenta con un techo que proteja de sol o lluvia, ni con un soporte donde los usuarios puedan diligenciar sus documentos.
- ❖ Solicitud de mejoramiento en las máquinas y elementos del gimnasio ya que no se encuentran en buenas condiciones para su uso en la Extensión de Soacha
- ❖ Integrar a la Seccional de Girardot en el uso de la granja la esperanza de la Sede Fusagasugá para los estudiantes de Ingeniería Ambiental.
- ❖ Mejorar el servicio de internet en la Seccional de Ubaté y la Extensión de Soacha.

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 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2