

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

12.2

Fusagasugá, 2025-12-05

Para: Comunidad en general
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME I APERTURA DE BUZONES VIGENCIA 2025



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 10

Tabla de contenido

Introducción

1. Consolidado I apertura 2025
2. Análisis de sugerencias
3. Análisis de felicitaciones
4. Comportamiento I trimestre 2025
5. Recomendaciones

Lista de tablas

1. Tabla 1 consolidado I apertura 2025
2. Tabla 2 consolidado felicitaciones I trimestre
3. Tabla 3 consolidado sugerencias I trimestre
4. Tabla 4 tipificaciones I trimestre
5. Grafico 1 porcentaje de felicitaciones
6. Grafico 2, porcentaje de sugerencias y felicitaciones

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

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.

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

1. CONSOLIDADO I TRIMESTRE 2025

A continuación, se muestra un resumen de las recomendaciones y reconocimientos obtenidos durante la revisión de los buzones instalados en la sede, las sedes seleccionadas 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.

<i>Sede, seccional o extensión</i>	Felicitaciones	Sugerencias	Total
<i>Fusagasugá</i>	9	1	10
<i>Facatativá</i>	21	4	25
<i>Chía</i>	6	0	6
<i>Soacha</i>	14	12	26
<i>Ubaté</i>	17	8	25
<i>Total</i>	67	25	92

Tabla 1 consolidado felicitaciones I trimestre 2025

Con base en la información recopilada y evaluada durante el primer trimestre de 2025, se evidenció la participación de estudiantes, ciudadanos y otros grupos de interés en el uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones. En este periodo se registraron 67 felicitaciones y 25 sugerencias.

La unidad regional que reportó el mayor número de formatos diligenciados fue la Extensión de Soacha, con un total de 14 felicitaciones y 12 sugerencias durante este trimestre.

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

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%
<i>Total</i>	75	

Tabla 2 consolidado felicitaciones I trimestre 2025

Sede, Seccional o Extensión Sugerencias Porcentaje

<i>Fusagasugá</i>	1	16,7%
<i>Ubaté</i>	1	16,7%
<i>Soacha</i>	4	66,7%
<i>Total</i>	6	

Tabla 3 consolidado sugerencias I trimestre 2025

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

2. ANALISIS DE SUGERENCIAS

Considerando los temas abordados, a continuación, se expone de manera organizada y detallada el conjunto de sugerencias formuladas por el personal y el estudiantado de la institución, las cuales representan un aporte esencial para fortalecer los procesos de mejora continua dentro de la organización.

Sede, Seccional o Extensión	Tipificación	No. de Sugerencias
<i>Fusagasugá</i>	Biblioteca	1
<i>Facatativá</i>	Laboratorio	3
<i>Facatativá</i>	Infraestructura	1
<i>Soacha</i>	Biblioteca	8
<i>Soacha</i>	Gimnasio	4
<i>Ubaté</i>	Experiencias formativas	2
<i>Ubaté</i>	Infraestructura	3

Tabla 4 consolidado análisis de sugerencias I trimestre 2025

Durante el primer trimestre del año 2025, se tramitaron diferentes sugerencias por parte de la comunidad universitaria en las diferentes unidades regionales. A continuación, se desglosarán las principales solicitudes:

Sede Fusagasugá:

- Promover nuevos cursos y capacitaciones alineados con los proyectos del CGCA (zona IA), mejorando la coherencia institucional en el uso del reglamento y los procesos administrativos, así como el aprovechamiento de estas zonas por estudiantes y gestores del conocimiento.

Extensión Facatativá

- Se sugiere implementar equipos actualizados para un buen desarrollo de actividades agronómicas

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

Biblioteca, Extensión Facatativá:

- Se evidencia la necesidad de incrementar la cantidad de tomas eléctricas y conectores, con el fin de facilitar la carga de dispositivos electrónicos sin que los usuarios deban desplazarse de sus mesas o puestos de trabajo.
- Se requiere mejorar la iluminación interior, especialmente en horarios nocturnos, ya que en algunas áreas resulta insuficiente para el desarrollo adecuado de actividades académicas.
- Las mesas presentan inestabilidad, lo que genera incomodidad y distracciones durante el estudio y el trabajo.
- Se identifica la necesidad de mayor mobiliario e infraestructura, con el objetivo de optimizar el uso del espacio y atender la demanda actual de usuarios.
- Las sillas plásticas actualmente disponibles no ofrecen condiciones adecuadas de confort, por lo que se sugiere la incorporación de mobiliario ergonómico que favorezca jornadas de estudio prolongadas.
- En términos generales, los usuarios solicitan mayor inversión en la Biblioteca, reconociéndola como un espacio fundamental para su formación académica.

Extensión Soacha:

- Se sugiere la instalación de filtros o dispensadores de agua potable en la entrada del gimnasio, con el propósito de facilitar el acceso al agua para los usuarios y mejorar las condiciones de permanencia dentro de las instalaciones.
- Se recomienda fortalecer los procesos de capacitación y entrenamiento en el uso de la plataforma institucional, así como revisar el procedimiento relacionado con el retiro o gestión de multas asociadas al material bibliográfico, con el fin de mejorar la experiencia del usuario.
- Se sugiere la elaboración y socialización de un instructivo claro de pago, que detalle la ruta a seguir en caso de adquirir una multa, incluyendo la

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: 8 de 10

posibilidad de realizar el pago a través de la plataforma PSE, para facilitar y agilizar el proceso.

- Ampliar el horario de la biblioteca los sábados hasta las 3:00 pm.

Seccional Ubaté

- Se evidencia la necesidad de disponer de un espacio adecuado y permanente para la tenencia de peces, ya que la ausencia de este recurso ha ocasionado, en repetidas ocasiones, la suspensión de prácticas académicas, como las correspondientes al área de nutrición.
- Se recomienda mejorar la comunicación y divulgación oportuna de las noticias institucionales, especialmente aquellas relacionadas con la suspensión o modificación del servicio de parqueadero, considerando que algunos estudiantes dependen de este servicio para su asistencia a la sede.
- Se solicita fortalecer las medidas de seguridad en el parqueadero, incluyendo la instalación y/o verificación del funcionamiento de cámaras de vigilancia, así como la atención oportuna a las peticiones relacionadas con pérdida o daños de bienes, las cuales, según lo manifestado, no han recibido respuesta.

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

3. ANALISIS DE FELICITACIONES

A continuación, presentamos las felicitaciones obtenidas en este primer trimestre del año 2025.



Grafico 1, porcentaje de felicitaciones, primer trimestre 2025

Mediante el proceso SACP02, responsable de administrar los buzones de sugerencias y felicitaciones, tanto los estudiantes como la comunidad en general pueden manifestar su agradecimiento y reconocimiento al personal de la institución. Estas expresiones se registran a través de formularios de felicitación y luego se consolidan en representaciones gráficas que facilitan el análisis de los datos. En este marco, la Extensión de Facatativá sobresale al concentrar el 31 % del total de felicitaciones, atribuible principalmente a la destacada gestión de la dirección de la unidad regional.

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

4. COMPORTAMIENTO I TRIMESTRE 2025

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 primer trimestre de 2025. Este enfoque permite comprender de manera clara y precisa los patrones de retroalimentación registrados en este periodo.

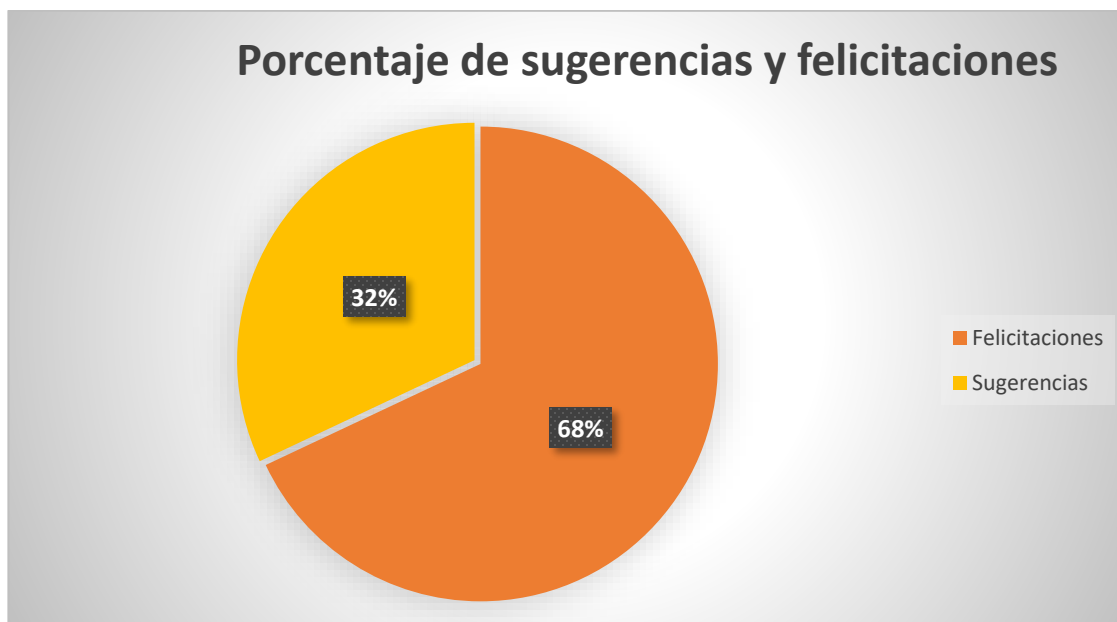
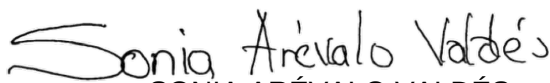


Grafico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones, I apertura 2025

En el primer trimestre del 205, según la clasificación de los formatos recolectados en los buzones, se identificó que el mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones, con un 68%, mientras que las sugerencias representan un 32%.


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.

12.2-30

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*