

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

12.2

Fusagasugá, 2026-02-03

Para: Comunidad en general
Universidad de Cundinamarca

Asunto: INFORME SEGUNDA 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 9

Tabla de contenido

Introducción

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

Lista de tablas

1. Tabla1 consolidado II apertura 2025
2. Tabla 2 consolidado felicitaciones II trimestre
3. Tabla 3 consolidado sugerencias II trimestre
4. Tabla 4 tipificaciones II 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 atención a la normativa nacional, a las disposiciones internas de la Universidad de Cundinamarca y al procedimiento SACP02 sobre la gestión de sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano presenta el informe correspondiente al segundo trimestre del año 2025.

Este documento reúne las sugerencias y felicitaciones remitidas por ciudadanos y distintos grupos de interés a través de los buzones ubicados en la sede principal, las seccionales y las extensiones de la universidad. La información consignada en el informe fue suministrada 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 9

1. CONSOLIDADO II TRIMESTRE 2025

Seguidamente, se presenta una síntesis de las recomendaciones y reconocimientos recopilados durante la revisión de los buzones ubicados en la sede principal, las seccionales y las extensiones de la Universidad de Cundinamarca.

Estas verificaciones fueron realizadas por la Oficina de Control Interno, con el apoyo de la responsable del Servicio de Atención al Ciudadano en cada unidad regional.

<i>Sede, seccional o extensión</i>	Felicitaciones	Sugerencias	Total
Facatativá	65	9	74
Soacha	5	0	5
Fusagasugá	41	1	42
Ubaté	35	0	35
Total	146	10	156

Tabla 1 consolidado felicitaciones y sugerencias II trimestre 2025

A partir de la información recolectada y analizada durante el segundo trimestre de 2025, se observó la participación de estudiantes, ciudadanos y otros grupos de interés en el uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones. En este periodo se contabilizaron 146 felicitaciones y 10 sugerencias.

La unidad regional que presentó el mayor número de formatos diligenciados fue la extensión de Facatativá, con 65 felicitaciones y 9 sugerencias registradas durante este trimestre.

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

Sede, Seccional o Extensión	Felicitaciones	Porcentaje
Facatativá	65	44,5%
Soacha	5	3,4%
Fusagasugá	41	28,1%
Ubaté	35	24,0%

Tabla 2 consolidado felicitaciones II trimestre 2025

Sede, Seccional o Extensión	Sugerencias	Porcentaje
Facatativá	9	69,2%
Fusagasugá	1	7,7%

Tabla 3 consolidado sugerencias II trimestre 2025

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

2. ANÁLISIS DE SUGERENCIA

Teniendo en cuenta los asuntos tratados, a continuación, se presentan, de forma ordenada y precisa, las sugerencias realizadas por el personal y los estudiantes de la institución, las cuales constituyen un insumo valioso para fortalecer los procesos de mejora continua en la organización.

Sede, Seccional o Extensión	Tipificación	No. de Sugerencias
Facatativá	Procesos académicos	3
Facatativá	Infraestructura	1
Facatativá	Biblioteca	3
Facatativá	Atención al usuario	1
Fusagasugá	Biblioteca	1

Tabla 4 consolidado análisis de sugerencias II trimestre 2025

Durante el segundo 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:

Extensión Facatativá:

- Se sugiere fortalecer la empatía, la comunicación asertiva y el acompañamiento académico por parte de algunos docentes, promoviendo mayor disposición para orientar y resolver dudas durante el proceso de aprendizaje. Asimismo, sería pertinente brindar mayor claridad sobre los criterios utilizados en la evaluación de actividades diagnósticas.
- Se recomienda reforzar la actitud de servicio y la disposición en la atención a estudiantes frente a inquietudes relacionadas con procesos académicos.

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

- Se sugiere fortalecer la asesoría en normas APA mediante personal capacitado, así como la divulgación y capacitación en el uso de herramientas tecnológicas disponibles, como el Punto IA y otros recursos.
- Se evidencia la necesidad de una solución al problema de inundación en la entrada de la institución durante las lluvias, con el fin de garantizar un acceso seguro.
- Se recomienda optimizar la red de internet y la conexión en los equipos disponibles para los estudiantes, especialmente en la zona de biblioteca.

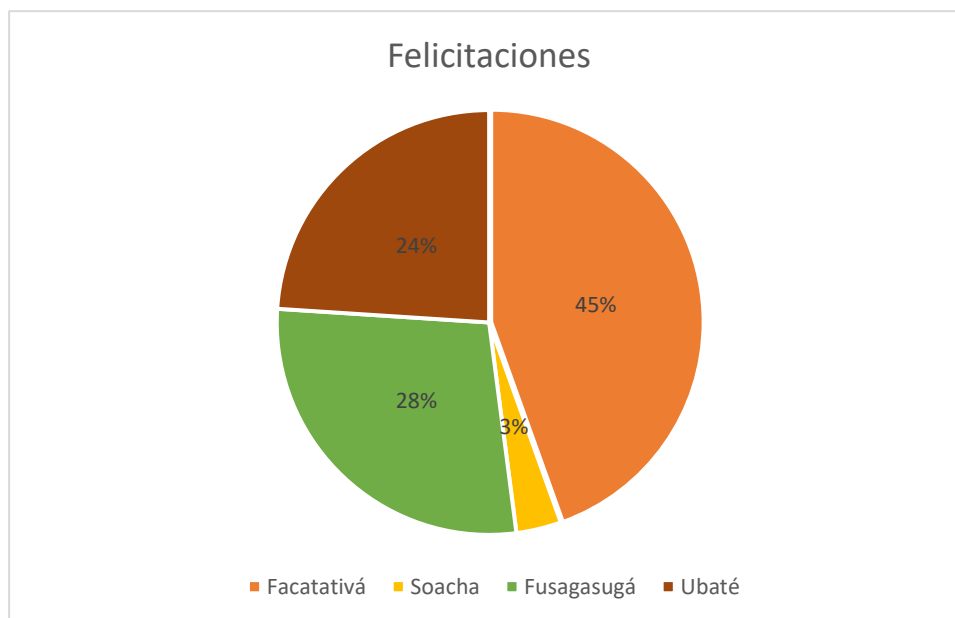
Sede Fusagasugá:

- Se evidencia la necesidad de fortalecer el material bibliográfico destinado a la consulta académica, así como promover una mayor orientación por parte de los gestores respecto a los recursos existentes. De igual manera, se sugiere incluir más material bibliográfico de contexto local que permita a los estudiantes comprender mejor el entorno, la identidad y el enfoque de la universidad en la región.

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

3. ANÁLISIS DE FELICITACIONES

A continuación, presentamos las felicitaciones obtenidas en este segundo trimestre del año 2026.



En el marco del proceso SACP02, encargado de la gestión de los buzones de sugerencias y felicitaciones, tanto los estudiantes como la comunidad en general tienen la posibilidad de expresar su reconocimiento y agradecimiento hacia el personal de la institución. Estas manifestaciones se registran mediante formularios de felicitación y posteriormente se organizan en representaciones gráficas que permiten un análisis claro de la información recopilada.

Dentro de este contexto, la extensión de Facatativá se destaca al reunir el 45% del total de felicitaciones, hecho que se asocia principalmente a la gestión sobresaliente liderada desde la dirección de la unidad regional.

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

4. COMPORTAMIENTO II TRIMESTRE 2025

A continuación, se expone un análisis detallado, presentado en forma gráfica y porcentual, sobre el uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones a nivel institucional durante el segundo trimestre de 2025. Este enfoque facilita una comprensión clara y precisa de los patrones de retroalimentación registrados en dicho periodo.



En el segundo trimestre del 2025, según la calificación de los formatos recolectados en los buzones, se identificó que el mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones, con un 94% mientras que las sugerencias presentan un 6%.


SONIA ARÉVALO VALDÉS
 Gestora de 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