

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 1 de 11

12.2

Fusagasugá, 2025- 04- 30

Para: COMUNIDAD EN GENERAL

Asunto: INFORME III APERTURA DE BUZONES VIGENCIA 2024



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 11

Tabla de contenido

Introducción

1. Consolidado III apertura 2024
2. Análisis de sugerencias
3. Análisis de felicitaciones
4. Comportamiento III trimestre 2024
5. Recomendaciones

Lista de tablas

1. Tabla 1 consolidado III apertura 2024
2. Tabla 2 consolidado felicitaciones III trimestre
3. Tabla 3 consolidado sugerencias III trimestre
4. Tabla 4 tipificaciones III 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 11

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las normativas nacionales, las políticas internas de la Universidad de Cundinamarca y el procedimiento SACP02 para la gestión de sugerencias y felicitaciones, la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano presenta su informe trimestral.

Este informe incluye las sugerencias y felicitaciones recibidas a través de los buzones ubicados en la sede principal, las seccionales y las extensiones de la universidad, los cuales han sido utilizados por ciudadanos y diversos grupos de interés y la información 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 11

1. CONSOLIDADO TERCER TRIMESTRE 2024

A continuación, se presenta un desglose de las sugerencias y felicitaciones recolectadas durante la apertura de buzones instalados en la sede, seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca. Estas aperturas fueron realizadas por la oficina de Control Interno, en conjunto con la gestora de Servicio de Atención al ciudadano de cada unidad regional.

<i>Sede, seccional o extensión</i>	<i>Felicitaciones</i>	<i>Sugerencias</i>	<i>Total</i>
<i>Facatativá</i>	20	0	20
<i>Fusagasugá</i>	33	1	34
<i>Unidad Agroambiental La Esperanza</i>	16	1	17
<i>Chía</i>	3	1	4
<i>Ubaté</i>	32	7	39
<i>Zipaquirá</i>	1	4	5
<i>Girardot</i>	8	1	9
<i>Soacha</i>	13	6	19
<i>Total</i>	126	21	147

Tabla 1 consolidado tercer trimestre 2024

Con base en los datos recogidos y analizados durante el tercer trimestre de 2024, se evidencia un uso activo de los buzones de sugerencias y felicitaciones por parte de estudiantes, ciudadanos y otros grupos de interés. En este periodo se recibieron 126 felicitaciones y 21 sugerencias.

La Seccional de Ubaté fue la unidad regional que más formatos diligenció en este trimestre, con un total de 32 felicitaciones y 7 sugerencias registradas.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 5 de 11

<i>Sede, Seccional o Extensión</i>	<i>Felicitaciones</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Facatativá</i>	20	15,9%
<i>Fusagasugá</i>	33	26,2%
<i>Unidad Agroambiental La Esperanza</i>	16	12,7%
<i>Chía</i>	3	2,4%
<i>Ubaté</i>	32	25,4%
<i>Zipaquirá</i>	1	0,8%
<i>Girardot</i>	8	6,3%
<i>Soacha</i>	13	10,3%

Tabla 2 consolidado felicitaciones tercer trimestre 2024

<i>Sede, Seccional o Extensión</i>	<i>Sugerencias</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Fusagasugá</i>	1	4,8%
<i>Unidad Agroambiental La Esperanza</i>	1	4,8%
<i>Chía</i>	1	4,8%
<i>Ubaté</i>	7	33,3%
<i>Zipaquirá</i>	4	19,0%
<i>Girardot</i>	1	4,8%
<i>Soacha</i>	6	28,6%

Tabla 3 consolidado sugerencias tercer trimestre 2024

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 6 de 11

2. ANALISIS DE SUGERENCIAS

Considerando los temas abordados, a continuación, se detallan específicamente y según su tipificación las sugerencias presentadas por el personal y el estudiantado de la institución, las cuales sirven como insumo clave para fomentar la mejora continua dentro de la organización:

<i>Sede, Seccional o Extensión</i>	<i>Dependencia</i>	<i>Tipificación</i>	<i>No. de Sugerencias</i>
<i>Fusagasugá</i>	Archivo y Correspondencia	Horario jornada nocturna	1
<i>Unidad Agroambiental La Esperanza</i>	Granja	Mantenimiento de baños	2
<i>Chía</i>	Archivo y Correspondencia	Transporte	1
<i>Ubaté</i>	Segundo piso bloque administrativo	Infraestructura Granja el Tíbar	2
<i>Ubaté</i>	Segundo piso bloque administrativo	Salud mental	1
<i>Ubaté</i>	Segundo piso bloque administrativo	Infraestructura	1
<i>Ubaté</i>	Segundo piso bloque administrativo	Disponer secadores de manos para optimizar recursos en los baños.	1
<i>Ubaté</i>	Segundo piso bloque administrativo	Salidas académicas	3
<i>Zipaquirá</i>	Segundo piso	Cuidados del agua	3
<i>Zipaquirá</i>	Segundo piso	Fomentar más medios digitales	1
<i>Girardot</i>	Biblioteca	Sillas incómodas	1
<i>Soacha</i>	Biblioteca	Sillas incómodas	2
<i>Soacha</i>	Biblioteca	Fallas con la conexión a Internet	2
<i>Soacha</i>	Biblioteca	Adecuar mejor el espacio en la biblioteca	2
<i>Soacha</i>	Biblioteca	Mantenimiento a los computadores de la biblioteca	2

Tabla 4 tipificaciones tercer trimestre 2024

Durante el tercer trimestre del año 2024, se recibieron diversas sugerencias por parte de las comunidades académicas de las distintas sedes y extensiones. A continuación, se detallan las principales solicitudes:

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 7 de 11

✚ **Sede Fusagasugá:** Se propone la apertura de nuevas carreras en la jornada nocturna.

✚ **Unidad Agroambiental La Esperanza:** Se solicita la instalación de baterías sanitarias (baños) adicionales.

✚ **Extensión Chía:** Se plantea la necesidad de ofrecer un servicio de transporte desde la ciudad de Bogotá hacia la sede de Chía.

✚ **Seccional Ubaté:** Las sugerencias se agrupan en los siguientes puntos:

1. Incrementar las salidas académicas como apoyo al proceso de aprendizaje de los estudiantes.
2. Mejorar las condiciones de los animales en la Granja El Tíbar.
3. Ampliar la infraestructura de la sede, especialmente en lo relativo a espacios de esparcimiento, oficinas para el cuerpo docente y áreas deportivas.
4. Fortalecer las actividades relacionadas con el cuidado de la salud mental.
5. Instalar secadores de manos en los baños.

✚ **Extensión Zipaquirá:** Se solicita una revisión del suministro de agua potable debido a su sabor a cloro y los posibles efectos en la salud. Además, se sugiere fomentar el uso de medios digitales para presentar sugerencias y reconocimientos, y se recomienda evitar el uso de los dispositivos conocidos como Slayer.

✚ **Seccional Girardot:** Se requiere la instalación de sillas más cómodas en la biblioteca, así como el reemplazo de los tomacorrientes defectuosos.

✚ **Extensión Soacha:** Las principales sugerencias incluyen:

1. Instalación de sillas confortables en la biblioteca.
2. Mejorar la conexión a la red Wi-Fi y renovar el cableado de internet.
3. Optimizar el orden y la organización en la biblioteca.
4. Realizar mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 8 de 11

3. ANALISIS DE FELICITACIONES

A continuación, presentamos las felicitaciones obtenidas en este tercer trimestre del año 2024, donde se destaca el buen desempeño por parte de los funcionarios:



Gráfico 1, porcentaje de felicitaciones, tercer trimestre 2024

A través del proceso SACP02, que se centra en la gestión de los buzones de sugerencias y felicitaciones, tanto los estudiantes como la comunidad en general expresan su agradecimiento hacia los funcionarios de la institución. Estas manifestaciones de reconocimiento se registran en formularios de felicitaciones, cuyos datos se representan gráficamente para facilitar su análisis. La sede de Fusagasugá se destaca al reunir el 26,2% del total de felicitaciones, con énfasis en la calidad del servicio durante la acogida universitaria, la atención al usuario y el respaldo brindado por el área de bienestar universitario.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 9 de 11

4. COMPORTAMIENTO III TRIMESTRE 2024

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 tercer trimestre de 2024. Este enfoque permite comprender de manera clara y precisa los patrones de retroalimentación registrados en este periodo.



Gráfico 2 porcentaje de sugerencias y felicitaciones, tercera apertura 2024

En el tercer trimestre del 2024, según la clasificación de los formatos recolectados en los buzones, se identificó que el mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones, con un 87,7%, mientras que las sugerencias representan el 14,4%.

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: ADOr006
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	VERSIÓN: 10
	INFORME	VIGENCIA: 2024-09-02
		PAGINA: 10 de 11

5. RECOMENDACIONES

- 
 Tras un exhaustivo análisis de las retroalimentaciones recopiladas en los buzones de sugerencias y felicitaciones de nuestra Universidad de Cundinamarca, se ha elaborado un informe consolidado de mejoras. La oficina de atención al ciudadano se encargará de comunicar detalladamente a cada departamento.

- 
 Se valora el compromiso demostrado por todas las seccionales, extensiones y la sede principal de la Universidad de Cundinamarca en la difusión de la ubicación de los buzones, lo que ha contribuido a incentivar la participación de los usuarios. Además, se han desarrollado charlas informativas sobre los procedimientos SACP02, con el propósito de que estudiantes y funcionarios se familiaricen con su funcionamiento.

- 
 Como se ha mencionado en reportes anteriores, en todas las sedes, extensiones y seccionales de la universidad, los principales usuarios de los buzones de sugerencias y felicitaciones son los estudiantes. Es importante resaltar que muchas de las felicitaciones reconocen el buen trabajo del personal administrativo, quienes reciben directamente estos mensajes como una forma de motivación y valoración por su labor dentro de la institución.

- 
 Dar respuestas claras y oportunas a las sugerencias es clave para fortalecer los procesos de mejora continua. Del mismo modo, es fundamental reconocer el esfuerzo de los funcionarios a través de las felicitaciones, ya que estas

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: 11 de 11

refuerzan su compromiso y desempeño dentro de la universidad.


 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.

12.2-30.7).