



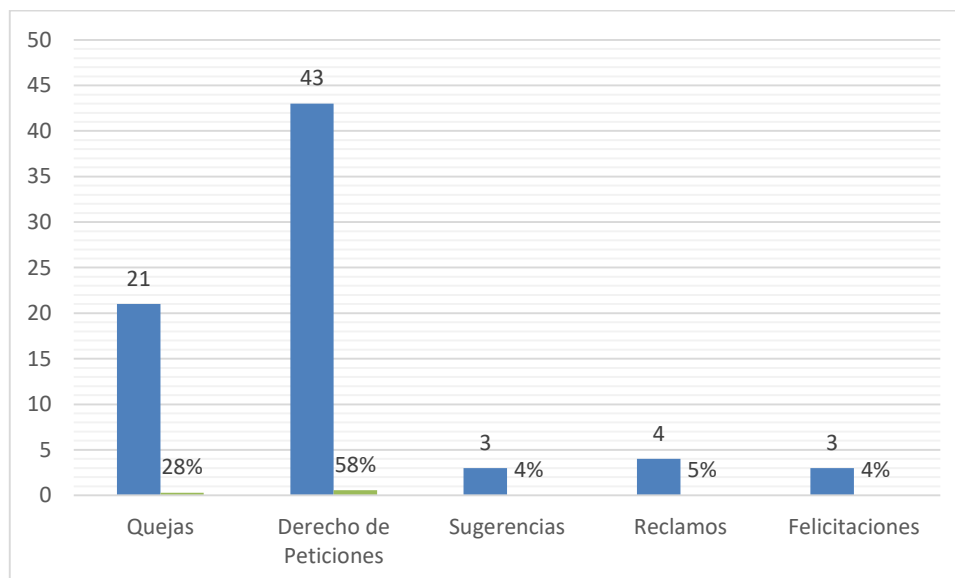
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2017

Mediante la Resolución 392 de 22 de febrero de 2016, por la cual se actualiza el trámite del Derecho de Petición y la atención de Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones en la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca se presenta el siguiente informe correspondiente al Primer Semestre de 2017.

SOLICITUDES RECIBIDAS 2017-I

Tipo de Solicitudes Recibidas	Numero	Porcentaje (%)
Quejas	21	28%
Derecho de Peticiones	43	58%
Sugerencias	3	4%
Reclamos	4	5%
Felicitaciones	3	4%
TOTAL	74	100%





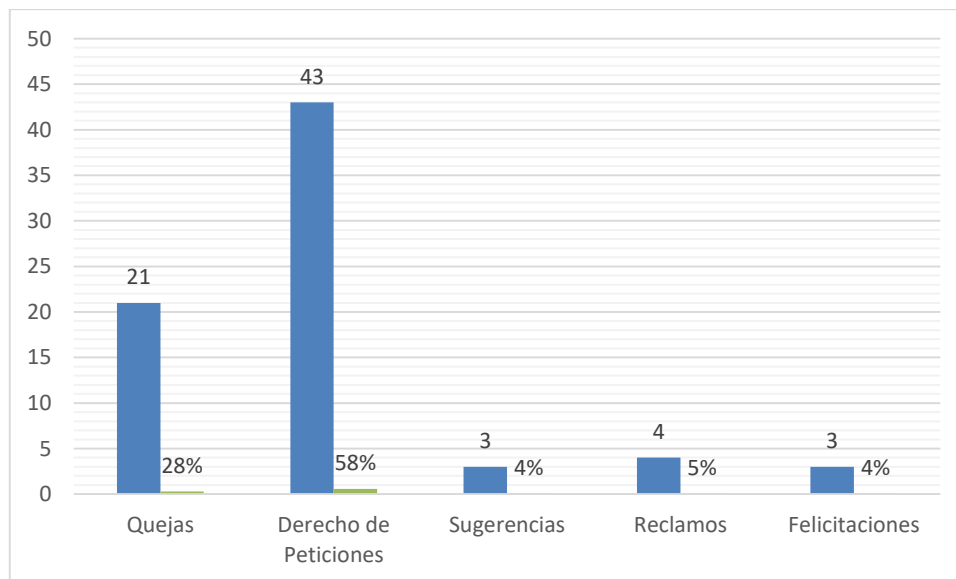
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Durante el primer semestre del presente año se recibieron 74 solicitudes las cuales en su totalidad fueron atendidas con un promedio de once días (11) hábiles de respuesta.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

La mayor cantidad de solicitudes que ingresaron fueron derechos de petición con un 58% como se puede evidenciar en la gráfica, seguida de las quejas con un 28%.

Tipo de Solicitudes Recibidas	Numero	Porcentaje (%)
Quejas	21	28%
Derecho de Peticiones	43	58%
Sugerencias	3	4%
Reclamos	4	5%
Felicitaciones	3	4%
TOTAL	74	100%



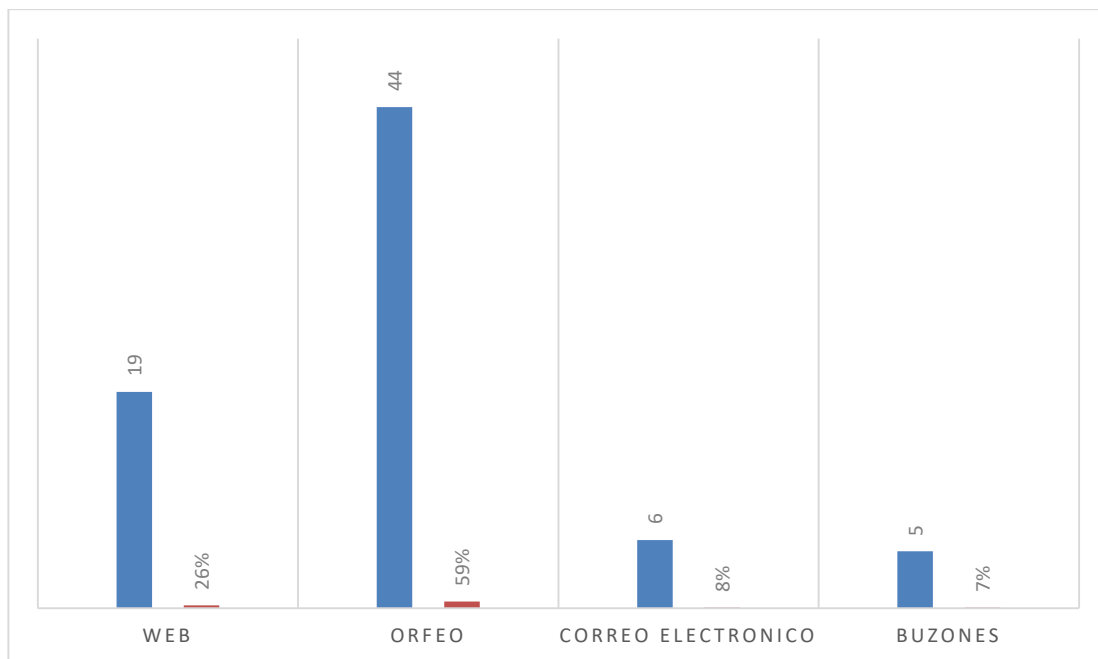


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

MEDIOS DE RECEPCIÓN

En este semestre Orfeo y el Módulo de Atención al ciudadano, fueron los medios más utilizados por los usuarios, con un 59% y un 26% de participación dentro del total, respectivamente.

MEDIOS DE RECEPCIÓN 2017-I	Numero	Porcentaje (%)
Web	19	26%
Orfeo	44	59%
correo electrónico	6	8%
buzones	5	7%
TOTAL	74	100%



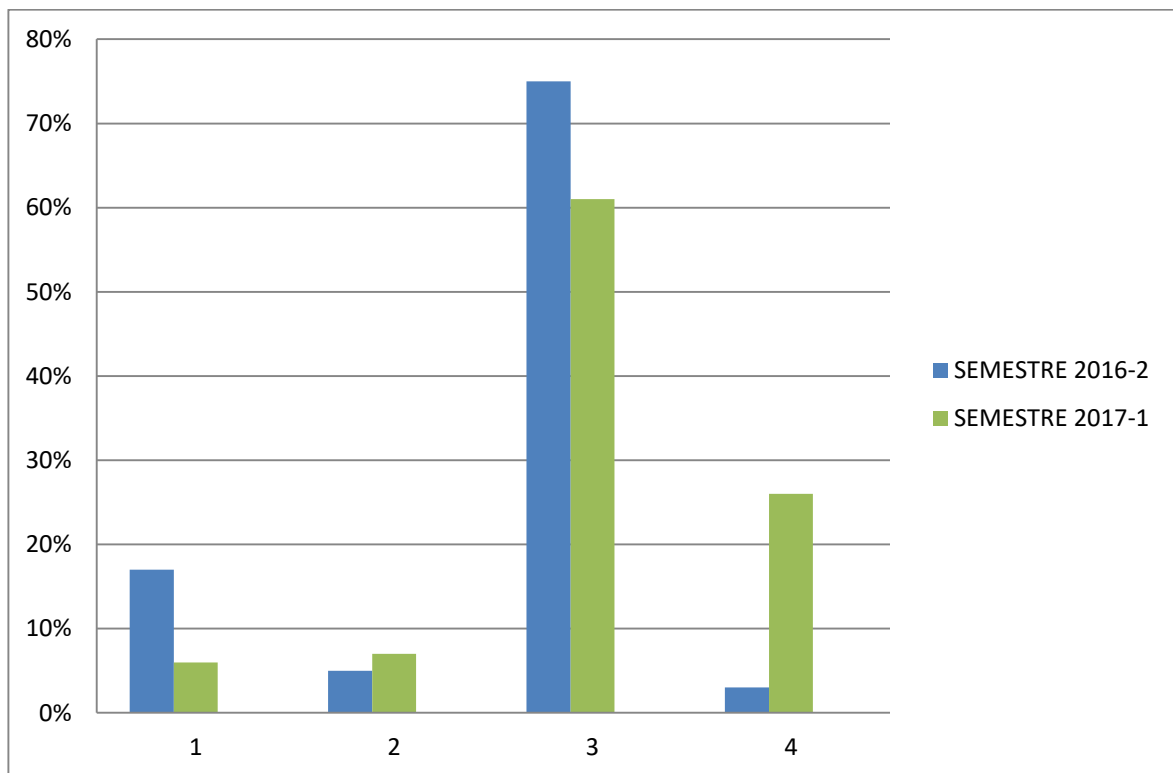


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL USO DE MEDIOS DE RECEPCIÓN ENTRE SEGUNDO SEMESTRE 2016 – PRIMER SEMESTRE 2017

Durante este semestre se ve reflejado un incremento considerable del uso del Módulo de Atención y el correo electrónico por parte de los peticionarios.

	Buzón	Correo Electrónico	Orfeo	Módulo de Atención al Cliente (Web)
SEMESTRE 2016-2	17%	5%	75%	3%
SEMESTRE 2017-1	6%	7%	61%	26%



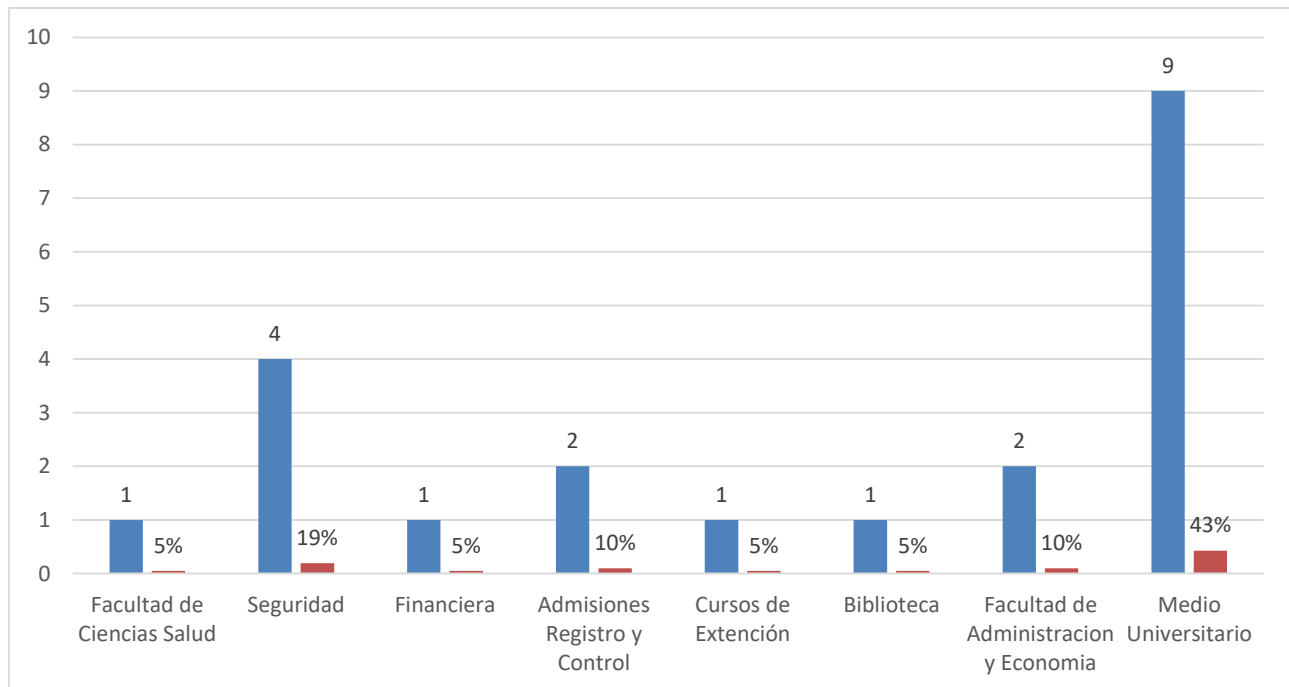


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

QUEJAS POR DEPENDENCIAS

Durante este primer semestre de 2017, la dependencia que recibió mayor número de quejas, fue Medio Universitario; cabe anotar que se encontraron 4 reiterativas que se refieren al mantenimiento de los equipos de los equipos de gimnasio.

Dependencias	Número de usuarios	Porcentaje (%)
Facultad de Ciencias Salud	1	5%
Seguridad	4	19%
Financiera	1	5%
Admisiones Registro y Control	2	10%
Cursos de Extensión	1	5%
Biblioteca	1	5%
Facultad de Administración y Economía	2	10%
Medio Universitario	9	43%
TOTAL	21	100%



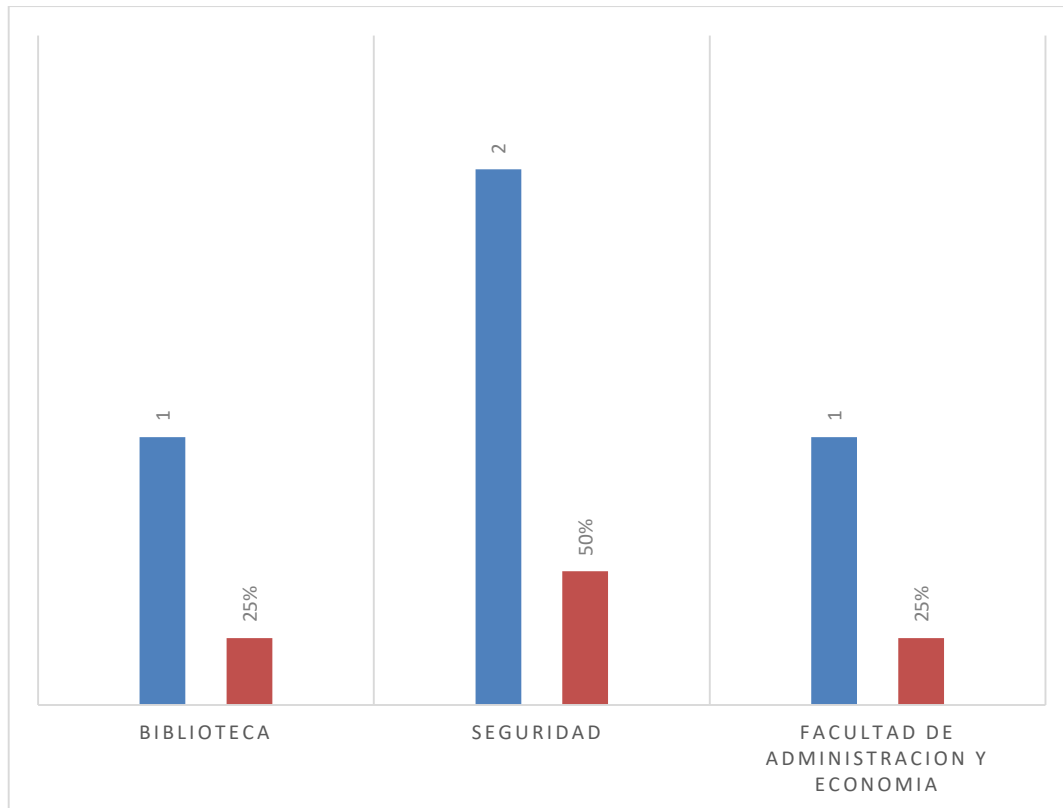


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

La dependencia que obtuvo mayor número de reclamos fue seguridad con un 40%.

Dependencias	Número de usuarios	Porcentaje
Biblioteca	1	25%
Seguridad	2	50%
Facultad de Administración y Economía	1	25%
Total	4	100%





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

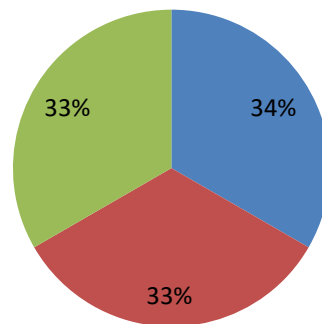
FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

Durante el primer semestre de 2017-I, se recibieron (3) tres felicitaciones, para la Biblioteca, Facultad de Administración y Economía y Rectoría.

Dependencias	Número de usuarios	Porcentaje
Biblioteca	1	33%
Facultad de Administración y Economía	1	33%
Rectoría	1	33%
TOTAL	3	100%

Felicitaciones 2017-I

■ Biblioteca ■ Facultad de Administracion y Economia ■ Rectoria





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

PQRSF REITERATIVAS 2017-I								
			Cumplimiento de Términos		Queja recurrentes	Medida Correctiva	Estado	
DEPENDENCIA	TIPO	No	SI	No			Solucionado	No solucionado
Medio Universitario	QUEJA	4	X		Usuarías solicitan el arreglo de la maquina trotadora del gimnasio.		Se manifiesta que se encuentra en curso la solicitud de mantenimiento y reparación de los equipos del gimnasio. Así mismo, se debe tener en cuenta que estos procesos tienen un trámite de mediano plazo. Agradecemos su comunicación ya que esto contribuye al mejoramiento continuo, y a una eficaz prestación de nuestros servicios.	

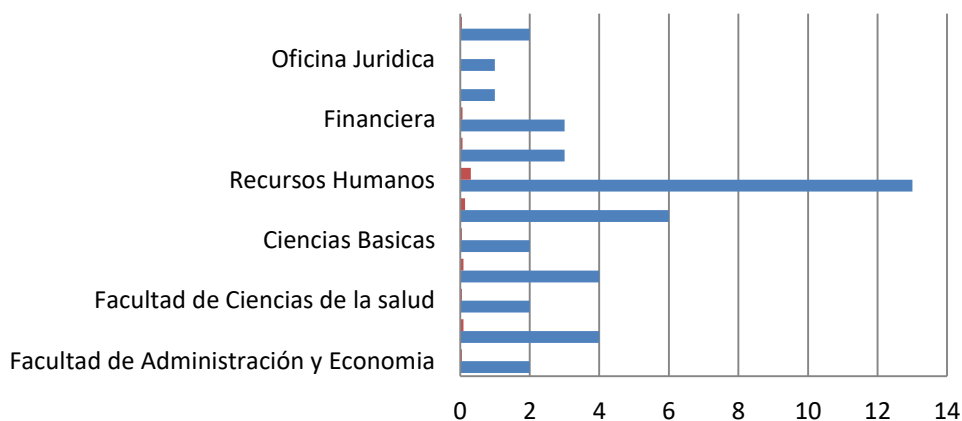


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

Dependencias	Número de usuarios	Porcentaje
Facultad de Administración y Economía	2	5%
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	4	9%
Facultad de Ciencias de la salud	2	5%
Secretaría General	4	9%
Ciencias Básicas	2	5%
Admisiones, registro y control	6	14%
Recursos Humanos	13	30%
Facultad Ciencias Sociales	3	7%
Financiera	3	7%
Oficina de Investigación	1	2%
Oficina Jurídica	1	2%
Medio universitario	2	5%
TOTAL	43	100%

Derechos de Petición 2017-I



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO QUEJAS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
1	Buzón	705	Usuaría solicita que la funcionaria encargada de matrículas y recibos de documentos tenga el orden y la capacidad suficiente para prestar el servicio de manera eficiente, rápida y que tenga la carpeta actualizada para evitar complicaciones a la hora de realizar los pagos correspondientes, adicionalmente que un alumno de Funza tenga q trasladase a la Bogotá para realizar dicho proceso.	Fac Adm y Economía	Su queja fue radicada el día 5 de Enero de 2017, fecha en la cual la mayoría de los funcionarios de nuestra Universidad, incluyendo los del Programa de Tecnología en Asistencia Gerencial Presencial Sede Funza, se encontraban en periodo de vacaciones colectivas, situación por la cual seguramente cuando usted se comunicó telefónicamente no obtuvo respuesta. En su escrito, no queda claro el motivo exacto de la queja, no se describe una situación concreta, ni tampoco la identificación del estudiante que usted representa, lo que dificulta lograr responder específicamente lo solicitado. El personal encargado del tema de matrículas, pagos, hojas de vida de los estudiantes, etc, son personas con amplia experiencia en el manejo de los procedimientos y que manejan dichas funciones de acuerdo a los protocolos definidos por las directrices institucionales. Le aclaramos que los estudiantes inscritos en Funza NO deben desplazarse a la ciudad de Bogotá, para hacer el pago de la matrícula, ellos a través del sistema academusoft generan e imprimen la orden de pago y proceden a dirigirse a la sede del Banco Davivienda de Funza o de Mosquera, donde se les recepciona el respectivo pago.5 Quiero informarle que la Secretaría del Programa Tecnología en Asistencia Gerencial Presencial sede Funza, queda en Funza en el Centro de Atención Eficiente ubicado en la Carrera 9 No. 18-15 Piso 2, y el horario de atención es de lunes a viernes de las 8 a.m. hasta las 5 p.m.;2. La Señora Secretaria Sandra Barrera, no atiende en Bogotá, los estudiantes de la sede de Funza, deben realizar todo tipo de trámites en el municipio, la legalización de la matrícula se hace en dicha Secretaria, solicitudes de constancias, etc.	20/01/2017	7/02/2017	12

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO QUEJAS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
2	Buzón	706	Estudiante solicita a la secretaria de la sede de Funza que si le puede recibir los documentos de matrícula en Bogotá puesto que ella se encuentra realizándose unos exámenes médicos y que por tal motivo no podrá registrar las materias.	Fac Adm y Economía	La Secretaría del Programa Tecnología en Asistencia Gerencial Presencial sede Funza, queda en Funza en el Centro de Atención Eficiente ubicado en la Carrera 9 No. 18-15 Piso 2, y el horario de atención es de lunes a viernes de las 8 a.m. hasta las 5 p.m.;2. Que la Señora Secretaria Sandra Barrera, no atiende en Bogotá y que los estudiantes de la sede de Funza, deben realizar todo tipo de trámites en el municipio, la legalización de la matrícula se hace en dicha Secretaria, solicitudes de constancias, etc , Usted es una estudiante de quinto semestre, lo que significa que debe tener amplio conocimiento de estas gestiones administrativas, porque no es la primera vez que las realiza, La Secretaria del programa TAGP Funza le informó que debido al impedimento que en el momento usted tenía, se le dio la opción de registrar su matrícula en la siguiente semana, entendiendo claramente que usted estaba atendiendo asuntos muy importantes para su salud.	20/01/2017	7/02/2017	12
3	Buzón	717	Representantes de estudiantes del consejo académico y superior de la Unicolmayor, manifiestan su rechazo a la manera en el que los personales de vigilancia ejercen actos de intimidación, abuso de autoridad, constante persecución y violación de los derechos de los Estudiantes como el retiro de su carnet (cuya sanción no se encuentra establecida en el reglamento estudiantil) serán acto de manifestación y seguimiento disciplinar a quienes incurran en este tipo de comportamientos, que nos alejan de la construcción de territorios de paz que en el contexto histórico del país se adelanta.	Seguridad	La universidad realiza un contrato con una empresa de vigilancia privada con el fin que se garantice el buen desarrollo de las actividades académicas como también la protección de los bienes y las personas que convivimos en esta institución, estos funcionarios se encargan de evitar que los estuantes infrinjan los reglamentos que dicta la institución; como el consumo de drogas, licor y otros. Por esta razón estos guardas realizan rondas continuas por las instalaciones y zonas verdes. Quiero dejar presente que se ha intensificado las rondas por partes de los guardas en razón que algunos estudiantes están realizando ventas de cigarrillos y aún más con información de los mismos estudiantes la venta de marihuana. Quiero solicitar de parte de ustedes como representantes de los estudiantes colaboración ante esta situación como bien se sabe la universidad se cataloga como un espacio libre de humo.	9/03/2017	31/03/2017	15

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO QUEJAS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
4	Web	723	Estuante manifiesta su inconformidad con el servicio de Hornos Microondas para la jornada nocturna, toda vez que el estudiantado de este horario también hace uso de estos electrodomésticos, la mayoría son empleados y por la volatilidad de las empresas no todos logramos ocupar la hora alimenticia, por ende le parece una falta de respeto que la División del Medio Universitario recoja los mismos a las 5:00 p.m. negando la posibilidad de uso para los estudiantes. Al tiempo que la Cafetería no prestan el servicio de calentar los alimentos.	Medio Universitario	informamos que éste se extenderá hasta las 8:00 p.m. Sin embargo, es posible que, en algún momento por razones de fuerza mayor, no se pueda prestar el servicio, es decir, falta de recurso humano, evacuación de la universidad, entre otros.	1/04/2017	7/04/2017	5
5	Web	724	Estudiante dice que La seguridad en el parqueadero debería ser permanente, con esto me refiero a que haya seguridad también las noches; para poder dejar los vehículos, en mi caso la bicicleta, en las horas de la noche. Hace un mes más o menos estuvo enfermo durante tres días y la bicicleta estuvo dos noches en el parqueadero externo de la Universidad, y recibí un regaño de parte de los señores de vigilancia. Es necesario que la seguridad se extienda las 24 horas para este parqueadero. Incluso, que la seguridad se haga responsable de los vehículos albergados, esto, con más controles, como, planillas o registros donde conste que el que ingresa con el vehículo es el mismo que lo retira. Gracias	Seguridad	Me permito comunicarle que se estudiara su solicitud ya que la universidad cuenta con un contrato con la empresa de vigilancia para prestar un servicio de 12 horas, por tal razón para esta anualidad la universidad no puede ajustar el contrato. Le recuerdo a usted joven estudiante que cada uno de nosotros somos responsables de la pérdida o daño de los objetos personales.	4/04/2017	7/04/2017	4
6	Buzón	729	Estudiante manifiesta que el juego Fútbol se encuentra en mal estado y a causa de esto no se permite el libre desarrollo de la actividad lúdica, no le parece que siendo una mesa nueva ya esté en mal estado, indica que se requiere una mesa de fútbol en buenas condiciones.	Medio Universitario	Me permito manifestar que, en aras de mejorar y renovar los juegos, se adquirió este nuevo fútbol que reemplazo a los que se encontraban deteriorados. Sin embargo, como es uno de los juegos de mayor demanda, ha sufrido daños como los que usted menciona Teniendo en cuenta su inquietud, ya se encuentra en la planeación de compras, la adquisición de otro fútbol; y como plan de contingencia, se prevé la reparación de los elementos que han sufrido daños de este fútbol.	18/04/2017	8/05/2017	14

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO QUEJAS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
7	Correo Electrónico	730	Egresada del programa de Bacteriología y laboratorio clínico en el año 2002. Hace aproximadamente 10 días solicito en secretaria de la facultad el contenido temático de la totalidad de la carrera; esto con fines netamente profesionales. Desea firmemente demostrar mi grado de insatisfacción al recibir lo que yo llamaba cuando estudiaba una "guía" con una portada de hoja plastificada, un contenido completamente fotocopiado con no más de 100 páginas por un valor de 480.000 pesos, aun lo veo y no lo creo. El único interés es que se reevalúe el precio de este libro porque es exorbitante; alumnos y egresados de la universidad merecemos precios razonables.	Fac Ciencias de la Salud	La Facultad de Ciencias de la Salud, no tiene ninguna injerencia sobre los valores que se le asignan a los servicios que se prestan, ya que estos son normados por la División Financiera la cual se rige bajo el Acuerdo 017 de 2003 donde se establecen los Derechos Pecuniarios que por razones académicas pueden exigir las instituciones de educación superior. Por lo tanto, las copias de Programa Analítico o Sintético corresponden a 2.0 salarios mínimos diarios por semestre (\$49.000). Por otra parte, aclaramos que los documentos que se le entregan a los solicitantes desde la Oficina de Recursos Educativos son copias originales y no fotocopias de los programas.	24/04/2017	15/05/2017	14
8	Web	731	Mi queja es porque no contestan en el medio universitario en ninguna extensión, casi siempre que llamo puedo durar hasta medio día llamando y nada. agradezco resuelvan este impase que genera mala imagen de la universidad.	Medio Universitario	Me permito informarle que esta dependencia siempre ha procurado brindar una atención óptima desde todos los medios de comunicación, electrónico, telefónico y personal, sin embargo, y teniendo en cuenta su comunicación, se han dado las instrucciones necesarias al personal asistente y se reforzará este servicio con el apoyo de los estudiantes aprendices asignados a Bienestar. Igualmente, esta situación se puede presentar debido a que contamos con 7 números de extensiones diferentes, pero en este momento están en servicio solamente 3 líneas, circunstancia que se encuentra en revisión.	24/04/2017	8/05/2017	9
9	Web	732	¿Cómo es posible que no se hayan pagado las suscripciones a las bases de datos? tras de que no hay buenos libros en la biblioteca y los muchos que si ofrecen las bases de datos no se pueden consultar porque las licencias estan vencidas, o sea, no se han pagado. ¿para eso es que se destina el presupuesto de universitario, para que no hagan algo tan simple como pagar una base de datos?	Biblioteca	Le comunico que la suscripción a los recursos electrónicos se encuentra en proceso de renovación, una vez se reciba el presupuesto se hará el trámite de contratación. Es de anotar, que la biblioteca hace gestiones para dar continuidad con el servicio. De otra parte, le informo que la Biblioteca cuenta con recursos bibliográficos actualizados y pertinentes para el Programa de Trabajo Social; se ha solicitado a dicho programa las necesidades bibliográficas para contar con más títulos y satisfacer las necesidades académicas de los usuarios	2/05/2017	8/05/2017	4
10	Web	727	Radicación Procuraduría General de la Nación No: E2017-565722	Recursos Humanos	Mediante la Resolución 547 de 2017 se nombra Ad- Doc a la Doctora ELIANA CARO NOCUA, como Jefe de la Oficina Jurídica. Para realizar los trámites correspondientes en relación con la queja presentada ante la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República.	18/04/2017	8/05/2017	10

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO QUEJAS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
11	Web	728	Radicación en la Contraloría General de la Nación	Recursos Humanos	Mediante la Resolución 547 de 2017 se nombra Ad- Doc a la Doctora ELIANA CARO NOCUA, como Jefe de la Oficina Jurídica. Para realizar los trámites correspondientes en relación con la queja presentada ante la Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República.	18/04/2017	8/05/2017	10
12	Web	735	En el mes de noviembre de 2016 radique un pqr porque lleve copia del certificado electoral para ser beneficiaria del descuento por ser sufragante y a la fecha no me han dado respuesta.	Financiera	Respetada estudiante con un cordial saludo y tal como se le informo verbalmente una vez revisados los registros financieros, se verificó que usted radicó el certificado electoral y no fue aplicado para el primer periodo del 2017, por lo anterior el valor de \$124.000.00, se verá reflejado en su recibo de pago correspondiente al periodo 2017-2.	4/05/2017	19/05/2017	11
13	Web	737	Como usuaria solicito amablemente el arreglo de la maquina trotadora del gimnasio.	Medio Universitario	Me permito informar que se encuentra en curso la solicitud de mantenimiento y reparación de los equipos del gimnasio. Así mismo, se debe tener en cuenta que estos procesos tienen un trámite de mediano plazo. Agradecemos su comunicación ya que esto contribuye al mejoramiento continuo, y a una eficaz prestación de nuestros servicios.	12/05/2017	23/05/2017	7
14	Web	738	Como usuaria solicito amablemente el arreglo de la maquina trotadora del gimnasio.	Medio Universitario	Me permito informar que se encuentra en curso la solicitud de mantenimiento y reparación de los equipos del gimnasio. Así mismo, se debe tener en cuenta que estos procesos tienen un trámite de mediano plazo. Agradecemos su comunicación ya que esto contribuye al mejoramiento continuo, y a una eficaz prestación de nuestros servicios.	12/05/2017	23/05/2017	7
15	Web	739	usuaria solicita el arreglo de la maquina trotadora del gimnasio.	Medio Universitario	Me permito informar que se encuentra en curso la solicitud de mantenimiento y reparación de los equipos del gimnasio. Así mismo, se debe tener en cuenta que estos procesos tienen un trámite de mediano plazo. Agradecemos su comunicación ya que esto contribuye al mejoramiento continuo, y a una eficaz prestación de nuestros servicios.	12/05/2017	23/05/2017	7
16	Web	740	usuaria solicita el arreglo de la maquina trotadora del gimnasio.	Medio Universitario	Me permito informar que se encuentra en curso la solicitud de mantenimiento y reparación de los equipos del gimnasio. Así mismo, se debe tener en cuenta que estos procesos tienen un trámite de mediano plazo. Agradecemos su comunicación ya que esto contribuye al mejoramiento continuo, y a una eficaz prestación de nuestros servicios.	12/05/2017	23/05/2017	7
17	Web	741	usuaria solicita el arreglo de la maquina trotadora del gimnasio.	Medio Universitario	Me permito informar que se encuentra en curso la solicitud de mantenimiento y reparación de los equipos del gimnasio. Así mismo, se debe tener en cuenta que estos procesos tienen un trámite de mediano plazo. Agradecemos su comunicación ya que esto contribuye al mejoramiento continuo, y a una eficaz prestación de nuestros servicios.	12/05/2017	23/05/2017	7

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO QUEJAS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
18	Web	742	usuaria solicita el arreglo de la maquina trotadora del gimnasio.	Medio Universitario	Me permito informar que se encuentra en curso la solicitud de mantenimiento y reparación de los equipos del gimnasio. Así mismo, se debe tener en cuenta que estos procesos tienen un trámite de mediano plazo. Agradecemos su comunicación ya que esto contribuye al mejoramiento continuo, y a una eficaz prestación de nuestros servicios.	12/05/2017	23/05/2017	7
19	Web	743	Usuario manifestó su inconformidad frente al servicio prestado por la Sra Olga Isabel rojas, puesto que él se comunicó al teléfono 2459625 con la intención de tener información sobre el curso de masajes terapéuticos, pero por lo contrario no se le brindo una información clara precisa y de fondo por parte de la funcionaria.	Cursos de Extensión	asignadas a esta Dependencia se encuentran atendiendo proceso de inscripción, legalización, entrega de recibos, recepción de pagos por medio electrónico, atención telefónica, entre otros servicios lo que impide que se pueda brindar una información amplia vía telefónica, por esto se direcciona al interesado a consultar la página web en donde encontrará el proceso de inscripción, el horario de los cursos para el segundo periodo, los costos y la descripción de los	31/05/2017	31/05/2017	0
20	Web	746	Aspirante del programa de trabajo social, cancelo el valor del pin correspondiente a \$92.000 pero manifiesta su desacuerdo con el sistema de selección de la universidad, ya que lo mínimo que la aspirante esperaba era presentar examen y entrevista y le informan que no fue seleccionada por el puntaje del icfes, indica que la información debería ser más clara desde el comienzo en el que se indique que la selección para ingresar es sobre concurso de icfes y que ese sistema de selección en información general no se ve reflejada de acuerdo a la carrera, este sistema de selección que realizan de primera instancia debería de hacerse antes de cobrar el costo del formulario porque no se ve que se le haya dado la oportunidad de presentar un examen y que el costo de la inversión que se hizo se viera justificado.	Admisiones, Registro y Control	La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene establecido un sistema de admisión contemplado en el Acuerdo 013 de 2008, el cual garantiza el derecho a la igualdad de oportunidades para ingresar a los Programas Académicos, fundamentado en la Constitución Política de Colombia, artículo 69 y la Ley 30 de 1992, artículo 28, la aspirante se inscribió al programa de Trabajo Social, con Examen de Estado Prueba Saber 11, AC201625022637; realizada la preselección, obtuvo un ponderado de cincuenta y tres punto sesenta y cinco (53.65), y el último preseleccionado a entrevista y valoración básica para el programa de Trabajo Social, obtuvo un ponderado de cincuenta y ocho punto ochenta (58.80), motivo por el cual, no fue preseleccionada a entrevista y Valoración Básica.	6/06/2017	13/06/2017	6

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO QUEJAS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
21	Correo Electrónico	752	Aspirante presenta su insatisfacción por una situación presentada en el proceso de pre selección aspirantes año 2017-2, el día martes 06 de junio fue citada en el horario de 9 am en la sede principal para realizar el debido examen y posterior entrevista para el posible ingreso a la UCMC en la carrera trabajo social, derecho que obtuve con el pago e inscripción del pin. Lamentablemente en el presente año fue asaltada y en consecuencia perdió los documentos de identidad y no fue posible recuperarlos ni realizar el duplicado de estos por ausencia de recursos económicos hasta el día 05 de junio de 2017, día en el cual a través de un préstamo puedo realizar el pago en el banco para obtener nuevamente este documento, se presentó en la sede principal con el soporte legal de robo de documentos emitido por la policía nacional y el pin de consignación para la respectiva recuperación del documento. Sin embargo al presentarlo en portería con dichos soportes, además del formulario impreso con fotografía el celador encargado no le permitió realizar el ingreso y como consecuencia no fue posible realizar la prueba escrita ni la respectiva entrevista, la respuesta de la universidad fue inoportuna pues de manera definitiva se excluyó en el proceso.	Admisiones, Registro y Control	La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca tiene establecido un sistema de admisión contemplado en el Acuerdo 013 de 2008, el cual garantiza el derecho a la igualdad de oportunidades para ingresar a los Programas Académicos, fundamentado en la Constitución Política de Colombia, artículo 69 y la Ley 30 de 1992, artículo 28, revisado el cronograma de citación a entrevista para el programa de Trabajo Social, tenía la prueba de Valoración Básica para el día 06-06-2017 09:00: am, y la prueba de entrevista para el día 07-06-2017 a las 9:30 am, en la citación publicada en página Web se establece entre otros; “(...) La entrevista al igual que la valoración básica son de carácter obligatorio. La no asistencia a una de ellas, o a ambas, en la fecha y hora programada, es causa de autoexclusión. “(...)”. Subrayas fuera del texto. ;Consultada la facultad manifestó; “Dada la insistencia de la joven, la Directora del programa, se acercó a la aspirante y le explico el trámite correspondiente, haciendo énfasis de que el único documento válido para el ingreso a la universidad a presentar las pruebas es el documento de identidad en original o la contraseña original” La rigurosidad de los procesos y procedimientos establecidos en el proceso de admisión, son precedidos de la planeación, organización, control y verificación a fin de garantizar la transparencia y la igualdad en el proceso.	12/06/2017	23/06/2017	9

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO RECLAMOS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
1	web	713	Estudiante manifiesta su inconformidad frente a la tutora de contabilidad del GRUPO A Es una persona que se dirige de manera incorrecta hacia los alumnos, la mayoría de las veces no deja expresar opiniones ya que para ella nunca es el momento, adicional los trabajos subidos a la plataforma no son revisados a tiempo y son realmente exagerados para estudiantes como nosotros de primer semestre. Se supone que los trabajos subidos se debatirán en tutoría, cosa que no pasa en esta materia ya que muchas veces estos trabajos no son tomados en cuenta. según ella nadie merece un cinco como nota ni siquiera el que invento la Contabilidad, en esa parte se me hace humillante y despectivo el comentario. Según el reglamento de la Universidad los funcionarios deben actuar con respeto, como base fundamental de la persona humana y convivencia en la Universidad. Permite reconocer los derechos y opiniones de los demás el mismo trato que se quisiera para uno mismo, y aceptando las diferencias sin importar credo, raza, religión o status. Por lo tanto esto no se está aplicando ya que en la clase no hay armonía alguna.	Fac de Adm y Economía	Se informa que la decanatura, la dirección y la coordinación del programa tomaron cartas en el asunto y acordaron con la tutora del componente fundamentos de la contabilidad, mediante acta de compromiso el 18 de marzo de 2017, que mejoraría los procesos de comunicación con los estudiantes y revisara la forma del trabajo independiente de la estudiante.	7/03/2017	22/03/2017	12

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO RECLAMOS-
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
2	web	720	Estudiante manifiesta su inconformidad frente a que no la dejen ingresar a la biblioteca un libro de consulta, teniendo en cuenta que el libro que pretendía ingresar era de una temática que no se encuentra en la biblioteca de la universidad, el personal es ineficiente a la hora de responder preguntas	Biblioteca	se informa que, para efectos de control y seguridad de colecciones, las guardas de la Biblioteca solicitan el no ingreso de libros personales dada la capacidad limitada de la Unidad de Información, es viable la consulta de material bibliográfico existente en las Bibliotecas de la Universidad; el cual, está a su disposición en formato impreso, electrónico y audiovisual. Por lo anterior, comedidamente se solicita acercarse a la biblioteca para brindarle los recursos y servicios que le facilitaran su consulta e investigación.	15/03/2017	24/03/2017	8
3	Buzón	750	Estudiante presenta su inconformidad frente al guarda encargado del parqueadero de la universal, le negó la entrada por motivos personales, indicando que ya es la segunda vez que le sucede y que por tal motivo la policía de tránsito lo multo, por el mal servicio del guarda.	Seguridad	Le presento un cordial saludo y me permito comunicarle que le fue llamada la atención al Guardia de seguridad por los hechos y altercados que tuvo con usted. Ante todo, quiero comunicarle y recordarle que el uso del parqueadero está autorizado de las 17:00 horas a las 22:00 horas, hora en la que los estudiantes deben retirar sus motocicletas según lo acordado en carta de solicitud.	6/06/2017	18/07/2017	19
4	Buzón	751	Estudiante informa que tuvo que dejar la moto en la calle porque el señor guarda le negó la entrada al parqueadero de la universidad diciéndole que si se iba a demorar más de 20min la moto se quedaba encerrada.	Seguridad	Le presento un cordial saludo y me permito comunicarle que le fue llamada la atención al Guardia de seguridad por los hechos y altercados que tuvo con usted. Ante todo, quiero comunicarle y recordarle que el uso del parqueadero está autorizado de las 17:00 horas a las 22:00 horas, hora en la que los estudiantes deben retirar sus motocicletas según lo acordado en carta de solicitud.	6/06/2017	18/07/2017	19

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO SUGERENCIAS -
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
1	Correo Electronico	708	Estudiante sugiere que la universidad tenga en cuenta el talento de sus estudiantes dentro de la misma institución pues tiene el conocimiento que los servicios de digitales fue creado y es manejado por personas ajenas a la universidad y le gustaría que se tuviera en cuenta el conocimiento que pueden ofrecerle los estudiantes de la carrera de Diseño Digital y Multimedia.	Fac de Ing y Arquitectura	le informo que a la fecha se han vinculado una buena cantidad de estudiantes y egresados en el programa de aprendices y como investigadores auxiliares en los proyectos que adelantan los profesores investigadores de la Facultad, todo con el fin de fortalecer los procesos de formación y potenciar los talentos. Es importante señalar que la Universidad tiene contratado personal experto en audiovisuales para desarrollar los contenidos digitales requeridos por la institución, y se posibilita su contratación en el marco de la norma institucional y del Gobierno Nacional, así mismo de acuerdo a las exigencias que el MEN estipula en los procesos de acreditación de alta calidad. Sin embargo, se tendrán en cuenta sus sugerencias y buscaremos visibilizar más el rol del diseñador digital y multimedia en la Institución.	20/01/2017	31/01/2017	8

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO SUGERENCIAS -
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
2	Correo Electronico	711	Estudiante se postula para los apoyos que brinda el departamento de bienestar estudiantil en el cual le preguntaban cuál era la prioridad de ayuda y claramente dijo que era el empleo, luego el transporte no menos importante la alimentación al consultar la lista de seleccionados del beneficio no sale en ninguna lista de los apoyos ni otros compañeros que también necesitan, lo que se cuenta de la poca cobertura que ofrece la universidad para la población en condiciones económicas difíciles para ser una institución del orden nacional él tiene en cuenta el contexto que atraviesa la universidad y la educación pública del país y su des financiación; solo hace el llamado para que traten de ampliar las convocatorias para que personas que como el no alcanzan a beneficiarse de estos importantes apoyos y no se vean en la situación extrema de desertar o aplazar los estudios que son tan importantes para el desarrollo del ser humano. la universidad es reflejo de la sociedad y por ende no es ajena los graves fenómenos que se dan en el país.	Medio Universitario	La Universidad cuenta con varios proyectos que buscan mejorar las condiciones de vida de los estudiantes, es por ello que ha venido creando proyectos que den respuesta a las situaciones de vulnerabilidad, socioeconómica, familiares, psicológicas, académicas, entre otras; tratando cada semestre, a través de un estudio de condiciones darle prioridad a aquellos estudiantes que se encuentren en mayor grado de fragilidad social. La cobertura que actualmente ofrece la Universidad, está determinada por la capacidad presupuestal, pero la posibilidad de obtener un servicio o beneficio está disponible durante toda su permanencia académica. La División del Medio Universitario, seguirá fortaleciendo y propiciando acciones formativas que contribuyan al desarrollo de las diferentes dimensiones del ser humano, que comprometan la participación activa de todos los miembros de la comunidad.	3/02/2017	2/03/2017	20

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO SUGERENCIAS -
I SEMESTRE DE 2017

N°	PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO	DEPENDENCIA QUE RESPONDE	TRÁMITE	FECHA DE ENVÍO PARA TRÁMITE	Fecha de Respuesta	Tiempo de Respuesta en días hábiles
3	Web	709	Aspirante ha buscado durante dos años una universidad con el pregrado de Trabajo Social en Bogota que se pueda ajustar a mi capacidad, como bien he podido consultar 1. muy pocas universidades tienen este pregrado.2. Los costos superan mi capacidad de pago.3. Los horarios no se ajustan, En la unicolmayor he podido ver que la capacidad de pago se ajustaría a mi posibilidad y en este tercer punto es donde evidencio que la unicolmayor no cuenta con esa opción de estudio nocturno para las personas que trabajan y es medio económico para poder costear un estudio, y/o un estilo de programa a Distancia, mi sugerencia es esta, que nos puedan brindar más oportunidades de estudiar a las personas que trabajamos y que encontramos en esta universidad una buena opción económica para poder capacitarnos.	Fac de Ciencias Sociales	Agradezco la observación y la elevere a la instancia correspondiente.	27/01/2017	9/02/2017	10

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
SEGUIMIENTO DE PQRSF- FELICITACIONES
I SEMESTRE DE 2017

PROCEDENCIA	PQRSF	ASUNTO
Correo Electronico	707	Aspirante agradece por toda la ayuda y atención prestada al prorrogar la fecha para el pago de la matrícula, no obstante, lo anterior manifiesta que debe declinar al cupo toda vez que se le presentó otra oportunidad la cual anhelaba cumplir el cual era pertenecer a la infantería de marina, solicitando se le disculpe de igual manera presenta un infinito agradecimiento hacia la Universidad colegio Mayor de Cundinamarca.
Orfeo	734	Estudiante da su felicitación al señor rector y a sus colaboradores por el desempeño que tuvo la jornada del día del idioma. En donde la Biblioteca realizo actividades culturales para su celebración, de igual manera es importante reconocer el trabajo y la dedicación que tienen los colaboradores por su excelente desempeño y unión para planificar y ejecutar esta actividad, que permitió a la comunidad universitaria acercarse un poco más a la biblioteca y generar una integración entre los mismos y los miembros de otras universidades que conforman el Sistema Universitario Estatal-SUE Distrito.
Web	733	Usuaría manifiesta que La semana de la diversidad lingüística, fue organizada, la programación variada e interesante, incluyo las muestras culturales como el grupo de danzas, y esos espacios motivan e integran a los estudiantes, Agradezco a las personas de la biblioteca sede principal, por su impecable gestión.