



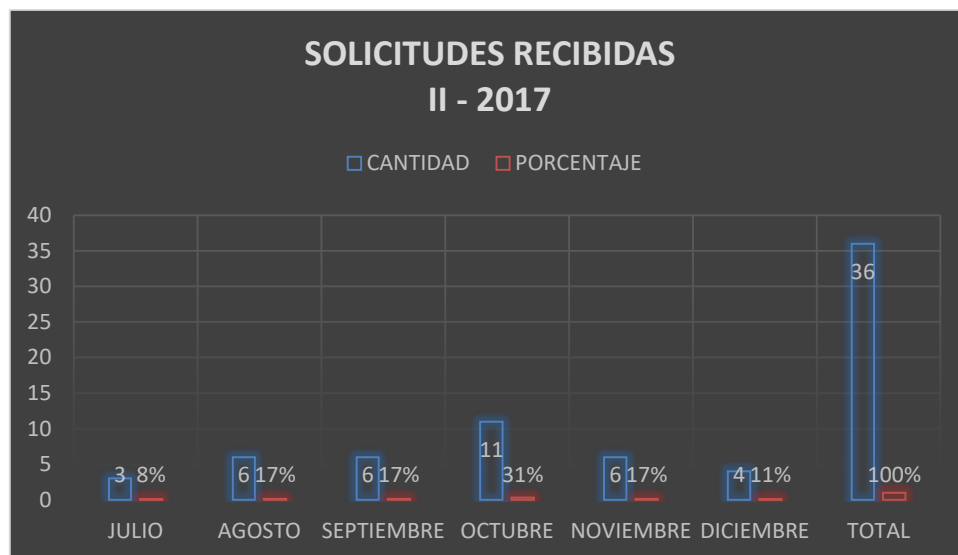
## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

### INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES SEGUNDO 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 Segundo Semestre de 2017.

#### SOLICITUDES RECIBIDAS 2017-II

| MES        | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|------------|----------|------------|
| JULIO      | 3        | 8%         |
| AGOSTO     | 6        | 17%        |
| SEPTIEMBRE | 6        | 17%        |
| OCTUBRE    | 11       | 31%        |
| NOVIEMBRE  | 6        | 17%        |
| DICIEMBRE  | 4        | 11%        |
| TOTAL      | 36       | 100%       |





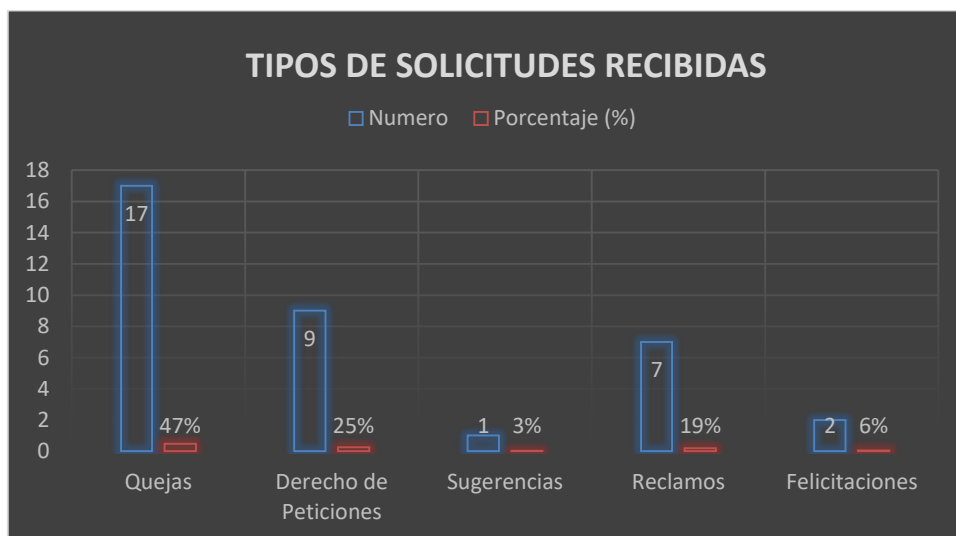
## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Durante el segundo semestre del presente año se recibieron 36 solicitudes las cuales en su totalidad fueron atendidas con un promedio de once días (11) hábiles de respuesta, es importante aclarar que no se incluyen derechos de petición del mes de noviembre y diciembre por cuanto el consolidado se encuentra en elaboración, los derechos de petición faltantes serán incluidos en el próximo informe.

### TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

La mayor cantidad de solicitudes que ingresaron fueron Quejas con un 47% como se puede evidenciar en la gráfica, seguida de los derechos de petición con 25% de participación respectivamente.

| Tipo de Solicitudes Recibidas | Numero    | Porcentaje (%) |
|-------------------------------|-----------|----------------|
| Quejas                        | 17        | 47%            |
| Derecho de Peticiones         | 9         | 25%            |
| Sugerencias                   | 1         | 3%             |
| Reclamos                      | 7         | 19%            |
| Felicitaciones                | 2         | 6%             |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>36</b> | <b>100%</b>    |



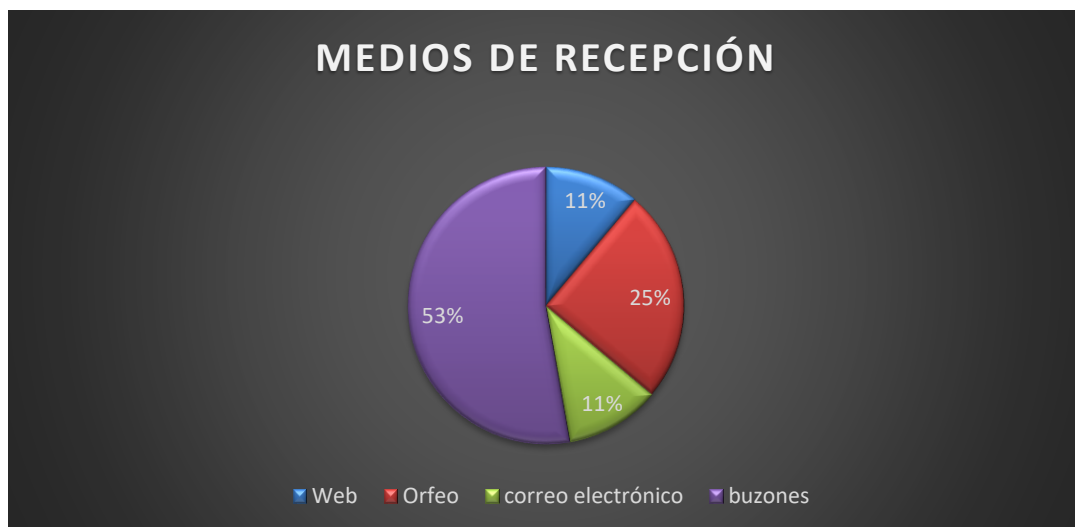


## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

### MEDIOS DE RECEPCIÓN

En este semestre Buzones y el Orfeo, fueron los medios más utilizados por los usuarios, con un 53% y un 25% de participación dentro del total, respectivamente.

| MEDIOS DE RECEPCIÓN 2017-II | NÚMERO    | PORCENTAJE (%) |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| Web                         | 4         | 13%            |
| Orfeo                       | 9         | 24%            |
| correo electrónico          | 4         | 11%            |
| buzones                     | 19        | 53%            |
| <b>TOTAL</b>                | <b>36</b> | <b>100%</b>    |



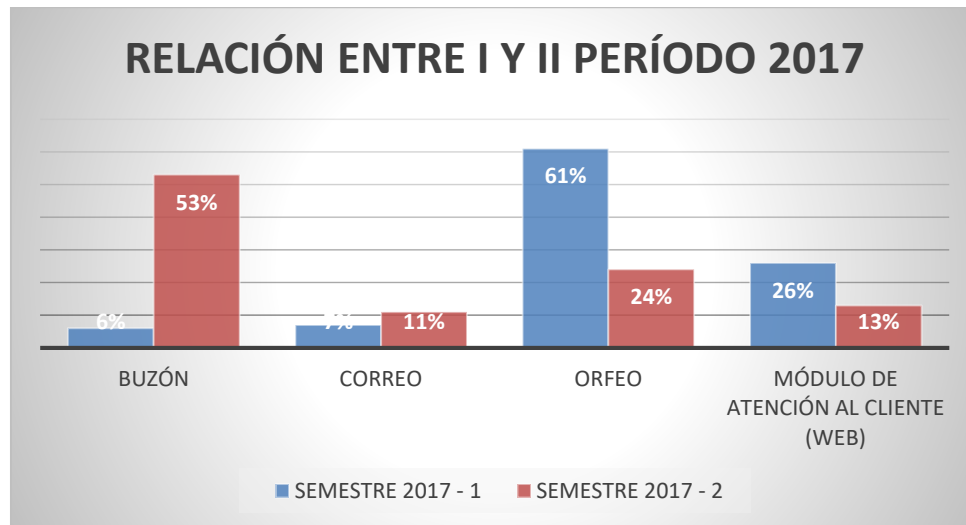
### ANÁLISIS HORIZONTAL DEL USO DE MEDIOS DE RECEPCIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2017

Durante este semestre se ve reflejado un incremento considerable del uso de los buzones de atención al usuario y de la herramienta de Gestión Documental ORFEO con un 53% y 24% de participación, respectivamente.



## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

| SEMESTRE          | BUZÓN | CORREO ELECTRÓNICO | ORFEO | MÓDULO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (WEB) |
|-------------------|-------|--------------------|-------|-------------------------------------|
| SEMESTRE 2017 - 1 | 6%    | 7%                 | 61%   | 26%                                 |
| SEMESTRE 2017 - 2 | 53%   | 11%                | 24%   | 13%                                 |



### QUEJAS POR DEPENDENCIAS

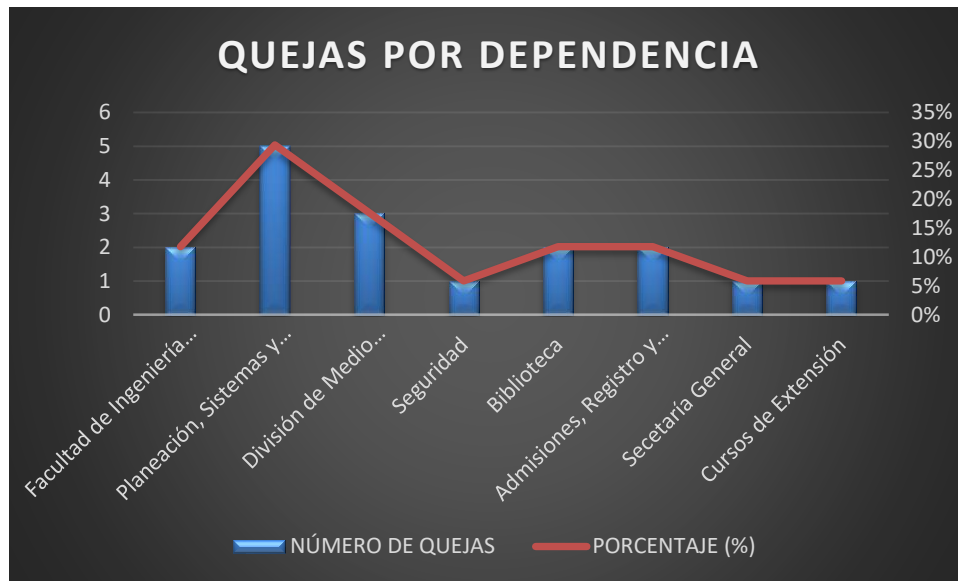
Durante este segundo semestre correspondiente al año 2017, la dependencia que recibió mayor número de quejas, fue la Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo; cabe anotar que se encontraron 4 reiterativas que se refieren al funcionamiento de los equipos de cómputo de la Biblioteca y Aulas de Informática.

| DEPENDENCIAS                          | NÚMERO DE QUEJAS | PORCENTAJE (%) |
|---------------------------------------|------------------|----------------|
| Facultad de Ingeniería y Arquitectura | 2                | 12%            |
| Planeación, Sistemas y Desarrollo     | 5                | 29%            |
| División de Medio Universitario       | 3                | 18%            |
| Seguridad                             | 1                | 6%             |
| Biblioteca                            | 2                | 12%            |
| Admisiones, Registro y Control        | 2                | 12%            |
| Secretaría General                    | 1                | 6%             |
| Cursos de Extensión                   | 1                | 6%             |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>17</b>        | <b>100%</b>    |





## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA



### RECLAMOS POR DEPENDENCIA

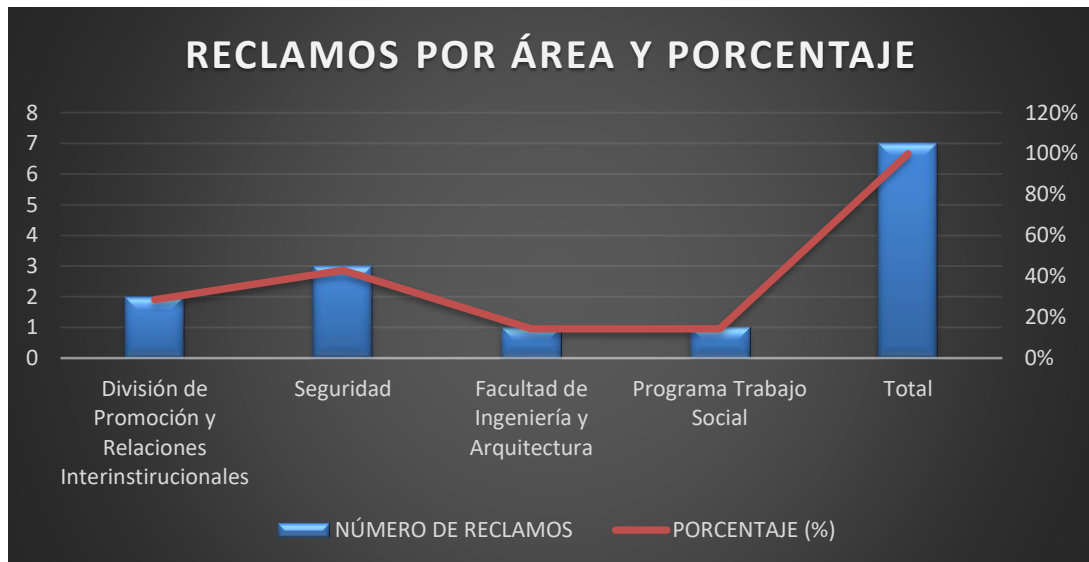
La dependencia que obtuvo mayor número de reclamos fue seguridad con un 43% de participación, se encontró que estos tres reclamos fueron atinentes al trato por parte de la vigilancia del parqueadero a los estudiantes.

| DEPENDENCIAS                                            | NÚMERO DE RECLAMOS | PORCENTAJE (%) |
|---------------------------------------------------------|--------------------|----------------|
| División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales | 2                  | 29%            |
| Seguridad                                               | 3                  | 43%            |
| Facultad de Ingeniería y Arquitectura                   | 1                  | 14%            |
| Programa Trabajo Social                                 | 1                  | 14%            |
| <b>Total</b>                                            | <b>7</b>           | <b>100%</b>    |





## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA



### FELICITACIONES POR DEPENDENCIA

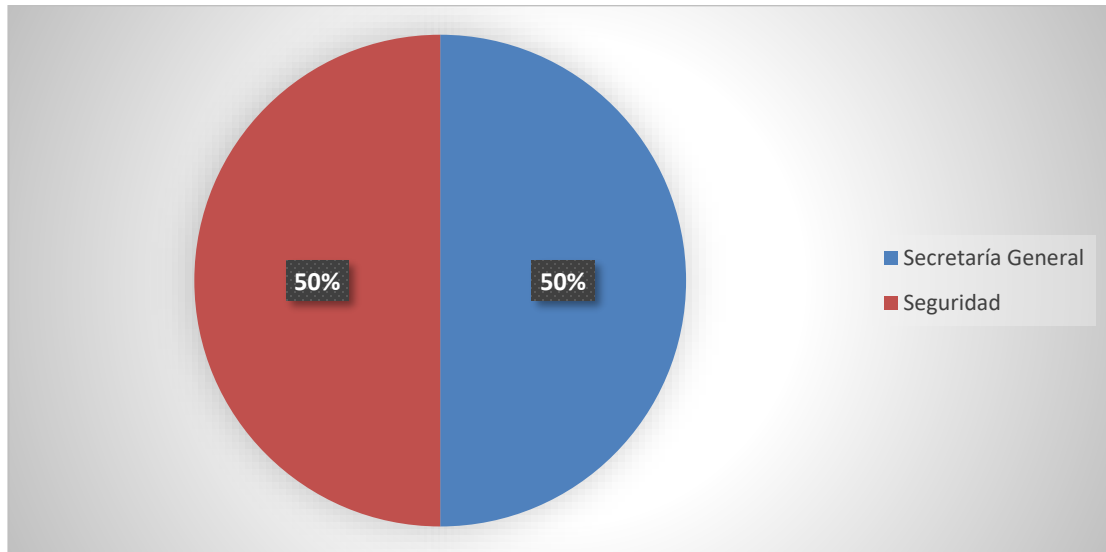
Durante el primer semestre de 2017-II, se dos (2) felicitaciones, para la Secretaría General y para Seguridad.

| DEPENDENCIAS       | NÚMERO DE FELICITACIONES | PORCENTAJE |
|--------------------|--------------------------|------------|
| Secretaría General | 1                        | 50%        |
| Seguridad          | 1                        | 50%        |
| TOTAL              | 2                        | 100%       |





## 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 |
| Seguridad                 | RECLAMO | 3  | X                        |    | Usuarios manifiestan inconformidad por trato de guarda de seguridad del parqueadero. |                   | Se manifiesta que fue llamado a esta oficina el señor guarda de seguridad José Gutiérrez y se le hizo un llamado de atención sobre el comportamiento y disposición que se debe tener en la atención a los usuarios que |                |





## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

|                                              |       |   |   |  |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
|----------------------------------------------|-------|---|---|--|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                              |       |   |   |  |                                                                                             | utilizan el lugar de parqueo de los vehículos.<br>;Comunico a usted también que dicha queja fue remitida a la empresa de vigilancia colviseg Ltda a la cual el pertenece                                                                                                                                                                                     |  |
| Oficina de Planeación, Sistemas y Desarrollo | QUEJA | 5 | X |  | Usuarios manifiestan mal funcionamiento de los equipos del Aula de Informática y Biblioteca | Se comunica que la universidad se encuentra adelantando la gestión para la renovación de los equipos de cómputo del aula de informática 1 de la sede IV para dar respuesta a las necesidades propias de los programas académicos que desarrollan sus actividades misionales en esta sede.;Esta incorporación de equipos, está programada para esta vigencia. |  |





## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

### DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

| Dependencias                          | Número de usuarios | Porcentaje  |
|---------------------------------------|--------------------|-------------|
| Facultad de Administración y Economía | 1                  | 11%         |
| Facultad de Ingeniería y Arquitectura | 2                  | 22%         |
| Secretaría General                    | 1                  | 11%         |
| Recursos Humanos                      | 3                  | 33%         |
| División Financiera                   | 2                  | 22%         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>9</b>           | <b>100%</b> |

