



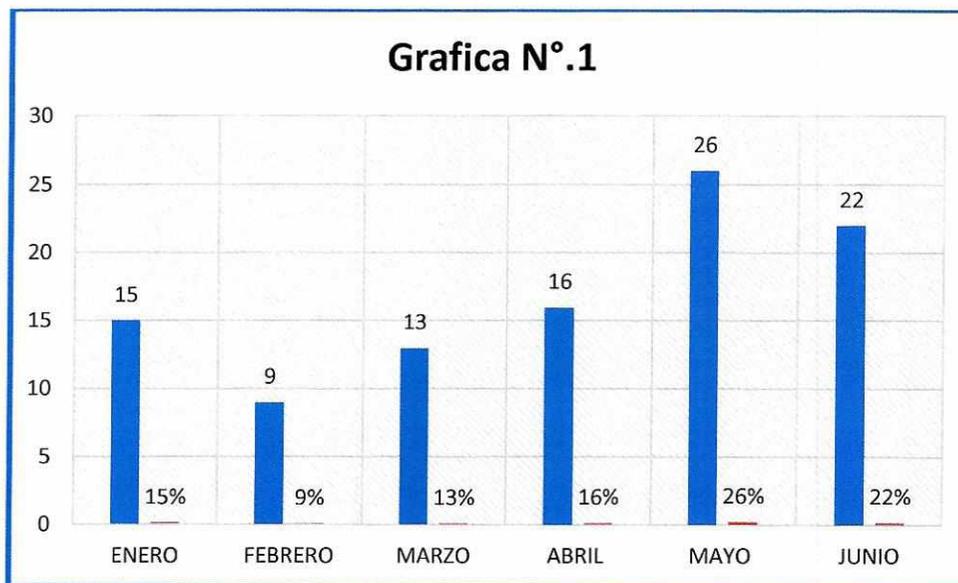
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2018.

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 2018

SOLICITUDES RECIBIDAS

MES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ENERO	15	15%
FEBRERO	9	9%
MARZO	13	13%
ABRIL	16	16%
MAYO	26	26%
JUNIO	22	22%
TOTAL	101	100%





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Durante el primer semestre del presente año se recibieron 101 solicitudes las cuales en su totalidad fueron atendidas.

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

La mayor cantidad de solicitudes que ingresaron fueron derechos de petición con un 67% como se puede evidenciar en la gráfica 2, seguida de las quejas con un 22%.

Tipo de Solicitudes Recibidas	Numero	Porcentaje (%)
Quejas	22	22%
Derecho de Peticiones	68	67%
Sugerencias	2	2%
Reclamos	8	8%
Felicitaciones	1	1%
TOTAL	101	100%

Gráfica N°. 2





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

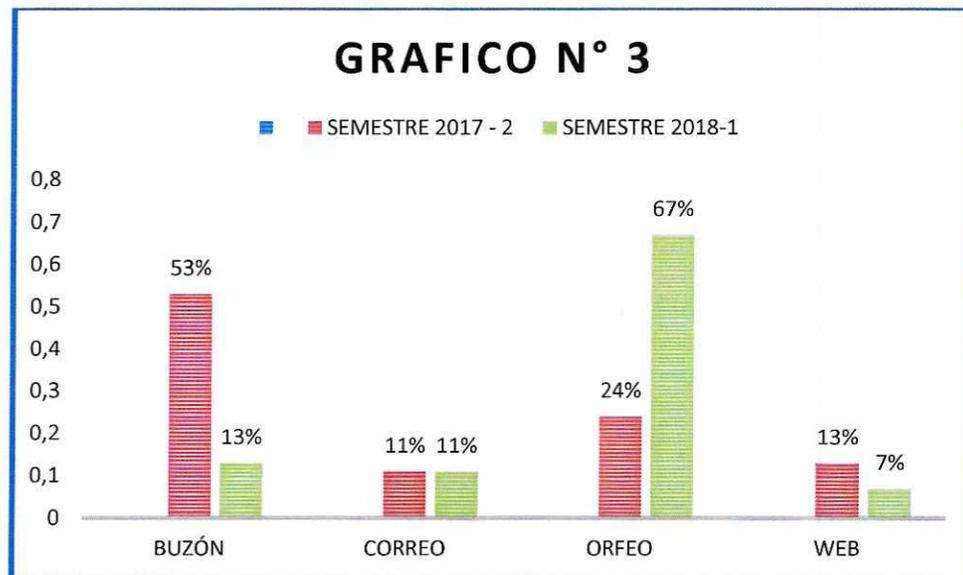
MEDIOS DE RECEPCIÓN

En el primer semestre del presente año, Orfeo fue uno de los medios más utilizados por los usuarios, con un 67% de participación dentro del total, respectivamente.

MEDIOS DE RECEPCIÓN 2018-I	NÚMERO	PORCENTAJE (%)
Web	7	7%
Orfeo	68	67%
correo electrónico	11	11%
buzones	13	13%
Teléfono	2	2%
TOTAL	101	100%

Comparativo del uso de medios de recepción frente al segundo semestre de 2017

SEMESTRE	BUZÓN	CORREO	ORFEO	WEB
SEMESTRE 2017 - 2	53%	11%	24%	13%
SEMESTRE 2018-1	13%	11%	67%	7%





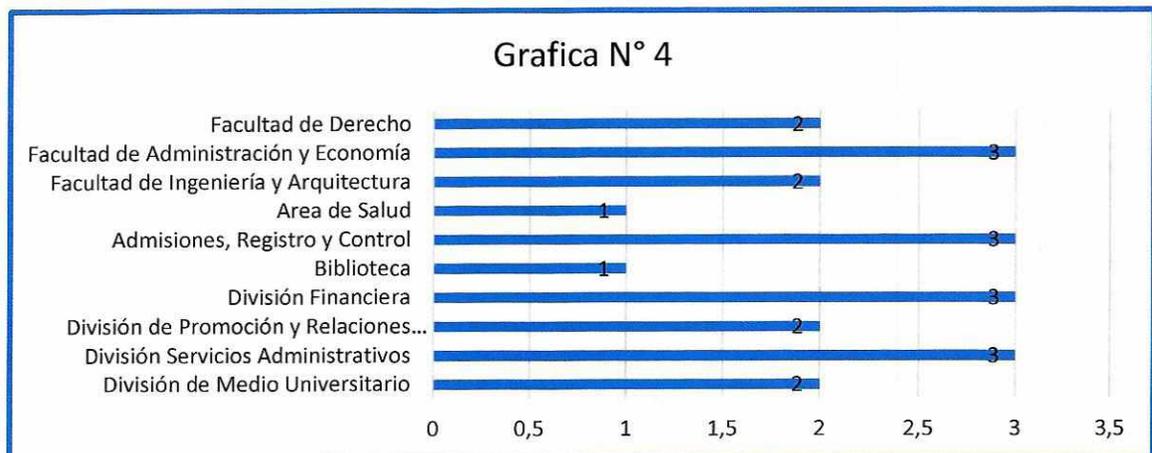
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Observando el Grafico N° 3, se presenta una disminución del 40% del uso de Buzones, mientras que en el uso de Orfeo aumento un 43%, siendo los medios que presentaron una variación significativa.

QUEJAS POR DEPENDENCIAS

En lo que corresponde a las quejas presentadas en el del primer semestre de 2018, se recepcionaron veintidós (22), unos de los motivos por los que usuarios se quejan es por la mala atención de los servicios prestados por la Universidad.

DEPENDENCIAS	NÚMERO DE QUEJAS	PORCENTAJE (%)
División de Medio Universitario	2	9%
División Servicios Administrativos	3	14%
División de Promoción y Relaciones Interinstitucionales	2	9%
División Financiera	3	14%
Biblioteca	1	5%
Admisiones, Registro y Control	3	14%
Área de Salud	1	5%
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	2	9%
Facultad de Administración y Economía	3	14%
Facultad de Derecho	2	9%
TOTAL	22	100%



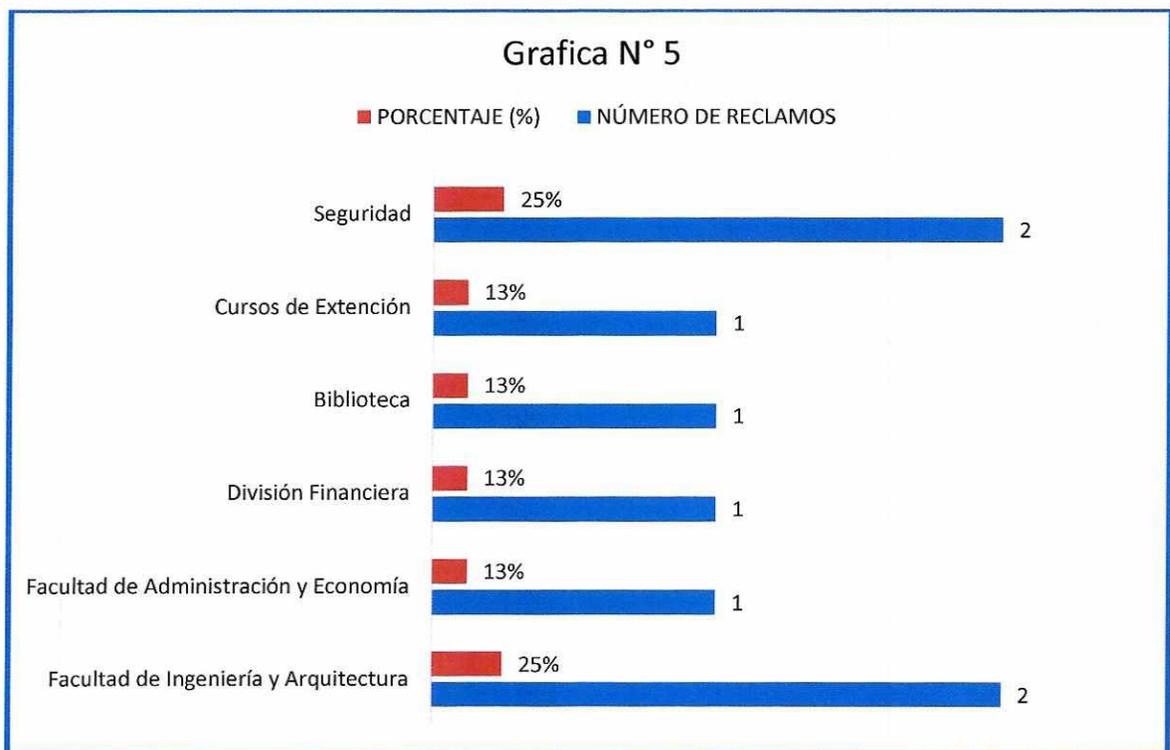


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

Durante este primer semestre de 2018, se presentaron ocho (8) reclamos debido a conductas inapropiadas por parte de los funcionarios y docentes.

DEPENDENCIAS	NÚMERO DE RECLAMOS	PORCENTAJE (%)
Facultad de Ingeniería y Arquitectura	2	25%
Facultad de Administración y Economía	1	13%
División Financiera	1	13%
Biblioteca	1	13%
Cursos de Extensión	1	13%
Seguridad	2	25%
TOTAL	8	100%





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

Para el primer semestre de 2018, los usuarios presentaron dos (2) sugerencias.

DEPENDENCIAS	NÚMERO DE FELICITACIONES	PORCENTAJE
Seguridad	1	50%
Cursos de Extensión	1	50%
TOTAL	2	100%



FELICITACIONES

Para el primer semestre se registró una (1) felicitación.





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS POR DEPENDENCIA

El mayor registro de Derechos de Petición se presentó en División Recursos Humanos con un 32%.

Dependencias	Número de usuarios	Porcentaje
Planeación, Sistemas y Desarrollo	3	4%
Admisiones, Registro y Control	3	4%
División Medio Universitario	4	6%
Proyección Social	2	3%
Jurídica	5	7%
División Financiera	2	3%
División Servicios Administrativos y Recursos Físicos	6	9%
Facultad de Derecho	1	1%
Facultad Ingeniería y Arquitectura	6	9%
Vicerrectoría Administrativa	2	3%
Rectoría	2	3%
División Recursos Humanos	22	32%
Secretaría General	1	1%
Facultad de Administración y Economía	3	4%
Facultad Ciencias de la Salud	2	3%
Ciencias Básicas	1	1%
Oficina de Investigaciones	3	4%
TOTAL	68	100%

PATRICIA INÉS ORTIZ VALENCIA
Secretaría General

