



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME SOBRE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

SEGUNDO PERÍODO 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 segundo período de 2018.

SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS PQRSF

Mes	Cantidad	Porcentaje %
Julio	2	3
Agosto	17	25
Septiembre	17	25
Octubre	27	40
Noviembre	4	6
Diciembre	1	1
TOTAL	68	100



Durante el segundo período de 2018, se recibieron 68 solicitudes las cuales fueron atendidas. Octubre fue el mes donde más se recibieron solicitudes con un 40%.





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

La mayor cantidad de solicitudes, (170) fueron Derechos de Petición, que ingresaron por el sistema ORFEO.

Igualmente, el sistema ISODOC, reportó 9 derechos de petición seguido de las quejas con un 40%.

TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Tipo solicitud	Cantidad	Porcentaje
QUEJAS	27	40
RECLAMOS	9	13
SUGERENCIA	6	9
DERECHOS DE PETICIÓN	9	9
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	29
TOTAL	68	100





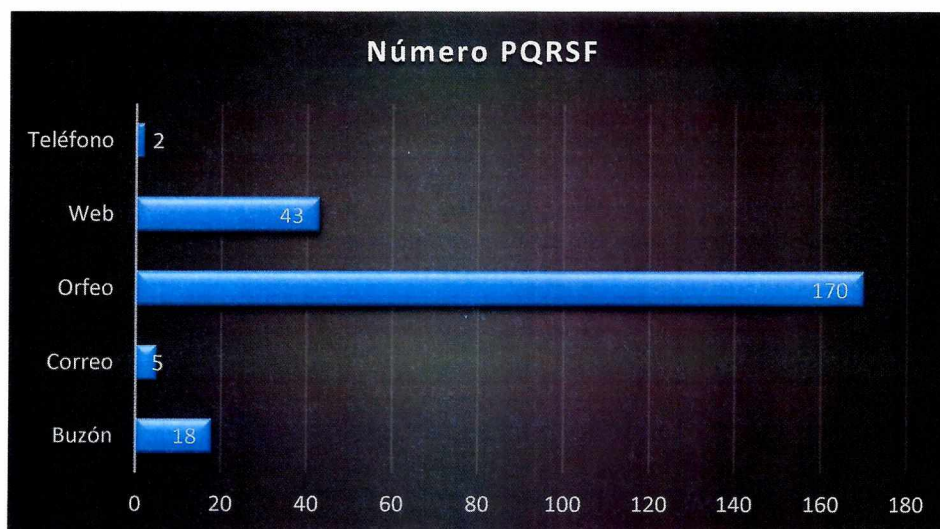
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

MEDIOS DE RECEPCIÓN

En el segundo período de 2018, el sistema Orfeo fue uno de los medios más utilizados por los usuarios, con un 71% de participación dentro del total, respectivamente.

MEDIOS DE RECEPCIÓN

Medio de recepción	Número PQRSF	Porcentaje
Buzón	18	8
Correo	5	2
Orfeo	170	71
Web	43	18
Teléfono	2	1
TOTAL	238	100



QUEJAS POR DEPENDENCIAS

En el segundo período de 2018, se recibieron veintisiete (27) quejas dirigidas a las diferentes dependencias de la Universidad, siendo la Facultad de Ingeniería y Arquitectura quien más obtuvo quejas con un 15%.

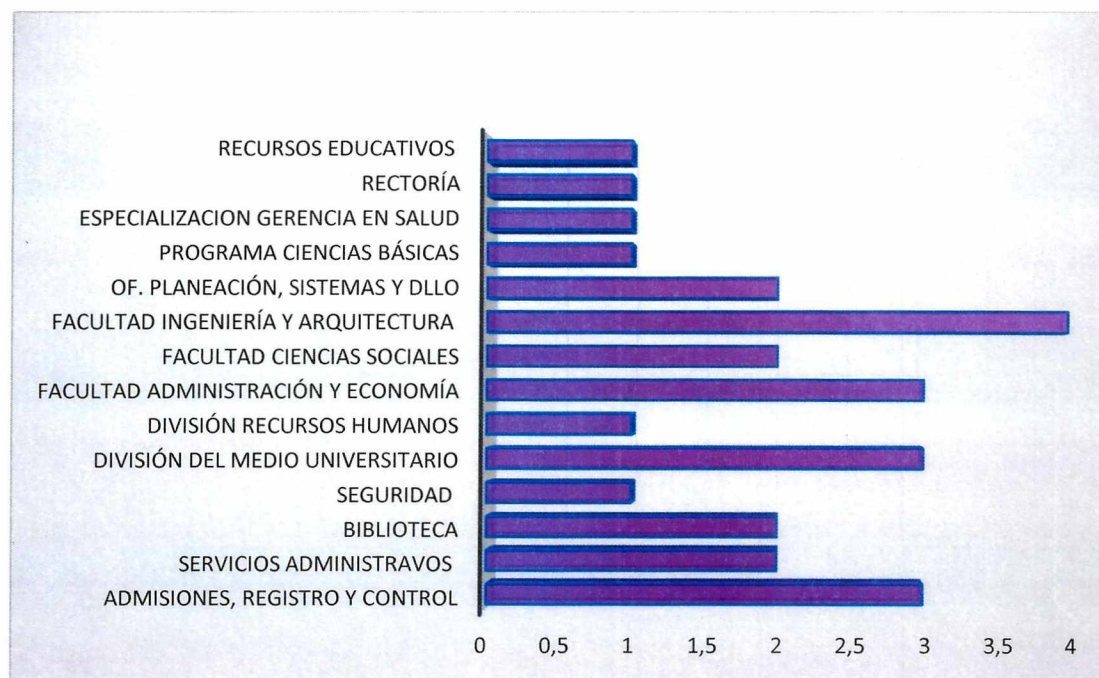




UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

QUEJAS POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Número	Porcentaje
Admisiones, Registro y Control	3	11
Servicios Administrativos	2	7
Biblioteca	2	7
Seguridad	1	4
División del Medio Universitario	3	11
División Recursos Humanos	1	4
Facultad Administración y Economía	3	11
Facultad Ciencias Sociales	2	7
Facultad Ingeniería y Arquitectura	4	15
Of. Planeación, Sistemas y Desarrollo	2	7
Programa Ciencias Básicas	1	4
Especialización Gerencia en Salud	1	4
Rectoría	1	4
Recursos Educativos	1	4
TOTAL	27	100





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

Igualmente, se presentaron nueve (9) reclamos discriminados de la siguiente manera, siendo la Vicerrectoría Académica quien más obtuvo reclamos con un 23%.

RECLAMOS POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Número	Porcentaje
Oficina Investigaciones	1	11
Programa Asistencia Gerencial	1	11
Rectoría	1	11
Programa Bacteriología y Laboratorio Clínico	1	11
Vicerrectoría Académica	2	23
Prog. Tec. Delineantes de Arq. e Ingeniería	1	11
Seguridad	1	11
Financiera	1	11
TOTAL	9	100





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

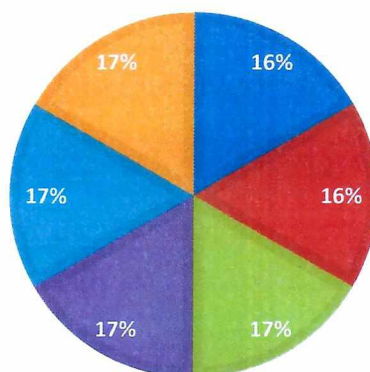
SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

En el segundo período de 2018, se evidenciaron seis (6) sugerencias.

SUGERENCIAS POR ÁREA

Dependencia	Número	Porcentaje
División del Medio Universitario	1	16
seguridad	1	16
Oficina Planeación, Sistemas y Desarrollo	1	17
Cursos de Extensión	1	17
Servicios Administrativos	1	17
Prog. Tecnología en Asistencia Gerencial	1	17
TOTAL	6	100

- División del Medio Universitario
- seguridad
- Ofic. Planeación, Sistemas y Dlo
- Cursos de Extensión
- Servicios Administrativos
- Prog. Tec. en Asistencia Gerencial





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se evidenciaron 20 solicitudes de información en el II período Académico de 2018.

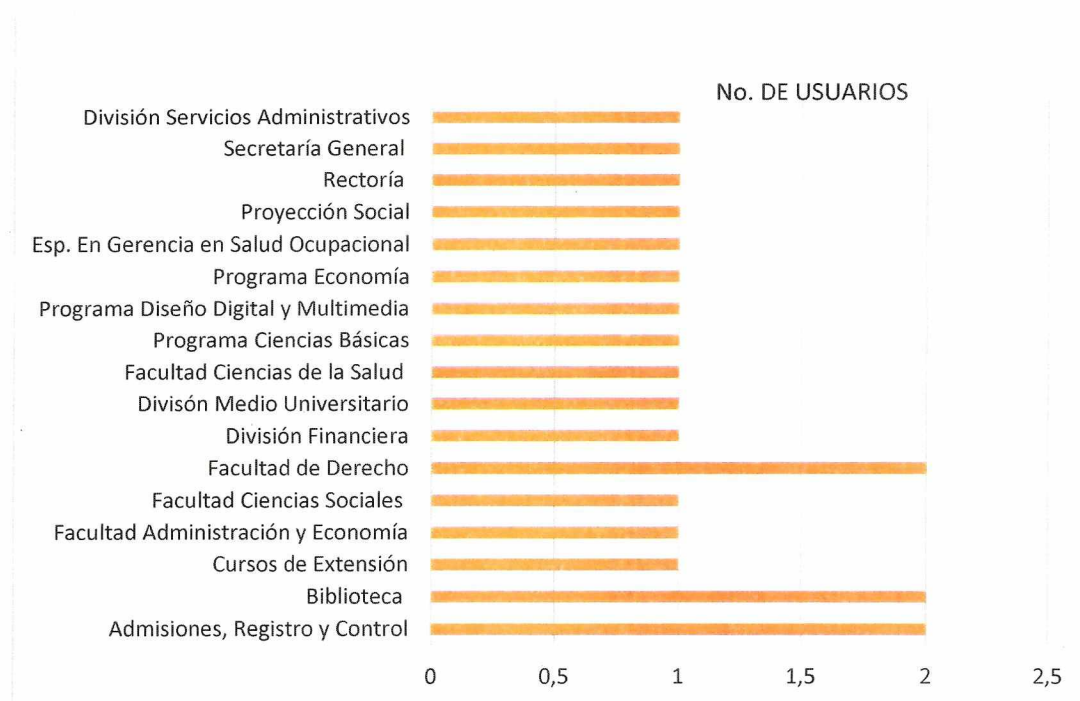
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Dependencia	No. usuarios	Porcentaje
Admisiones, Registro y Control	2	10
Biblioteca	2	10
Cursos de Extensión	1	5
Facultad Administración y Economía	1	5
Facultad Ciencias Sociales	1	5
Facultad de Derecho	2	10
División Financiera	1	5
División Medio Universitario	1	5
Facultad Ciencias de la Salud	1	5
Programa Ciencias Básicas	1	5
Programa Diseño Digital y Multimedia	1	5
Programa Economía	1	5
Esp. En Gerencia en Salud Ocupacional	1	5
Proyección Social	1	5
Rectoría	1	5
Secretaría General	1	5
División Servicios Administrativos	1	5
TOTAL	20	100





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA



DERECHOS DE PETICIÓN

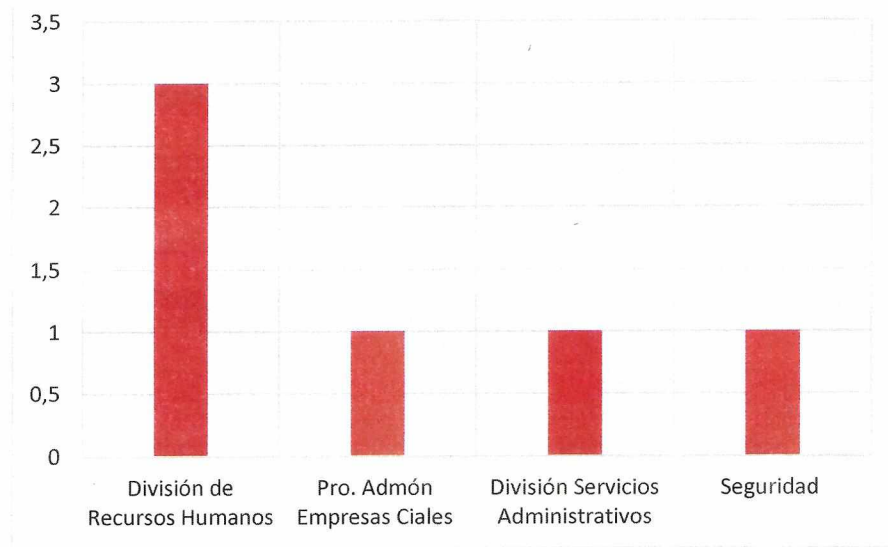
Se registraron seis (6) derechos de petición por el sistema ISODOC y 170 solicitudes por el Sistema ORFEO.

DERECHOS DE PETICIÓN POR DEPENDENCIA		
Dependencia	No. usuarios	
División de Recursos Humanos	3	50
Pro. Admón Empresas Ciales	1	16
División Servicios Administrativos	1	17
Seguridad	1	17
TOTAL	6	100





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA




CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA PÁEZ
Secretaria General

Xiomara Torres



ÉTICA, SERVICIO Y SABER