



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

PRIMER PERÍODO DE 2019

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 período de 2019.

SOLICITUDES RECIBIDAS

SOLICITUDES RECIBIDAS PQRS		
Mes	Cantidad	Porcentaje %
Enero	3	5
Febrero	10	16
Marzo	18	28
Abril	6	9
Mayo	8	12
Junio	19	30
TOTAL	64	100



Durante el primer período de 2019, se recibieron 64 solicitudes las cuales fueron atendidas. En el mes de junio se recibieron 19 solicitudes con un 30%.





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

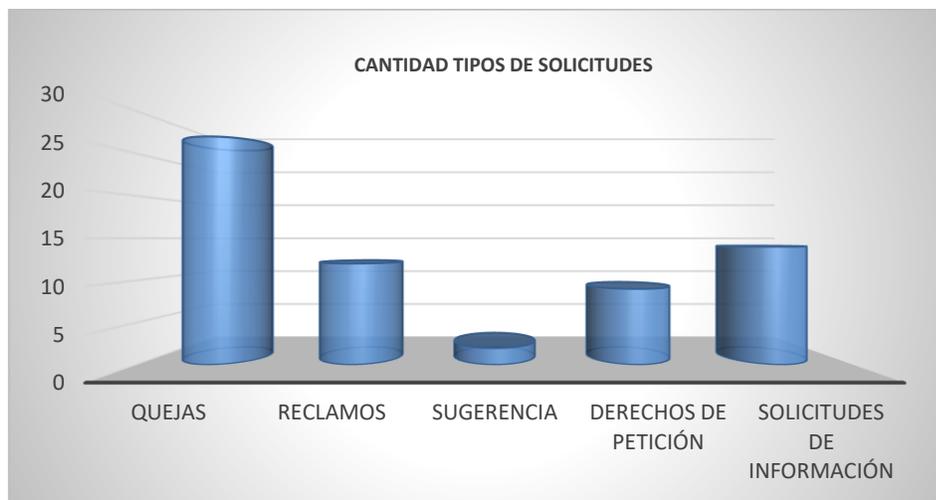
TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

La mayor cantidad de solicitudes fueron Derechos de Petición, que ingresaron por el sistema ORFEO 96 solicitudes con un 66%.

Igualmente, el sistema ISODOC, reportó 9 derechos de petición con un 14%, seguido de las solicitudes de información con un 17%.

TIPOS DE SOLICITUDES RECIBIDAS PQRS

Tipo solicitud	Cantidad	Porcentaje
QUEJAS	27	9
RECLAMOS	12	7
SUGERENCIA	2	1
DERECHOS DE PETICIÓN	9	14
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	14	17
TOTAL	64	100



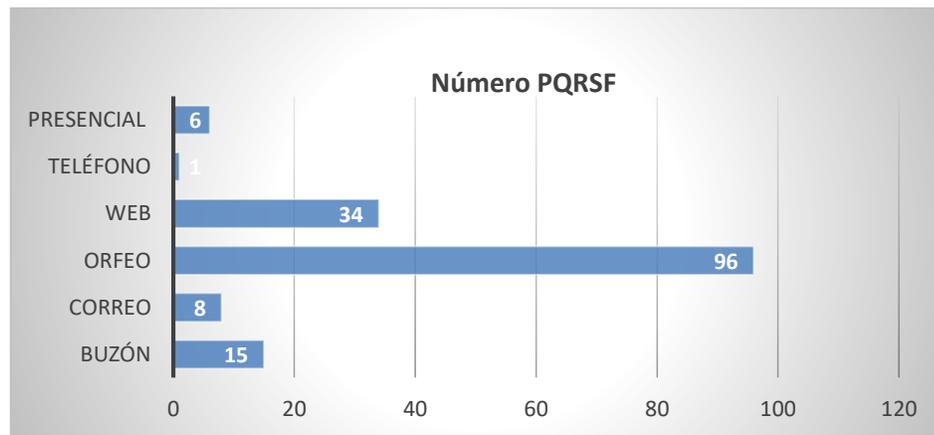


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

MEDIOS DE RECEPCIÓN

En el primer período de 2019, el sistema Orfeo fue uno de los medios más utilizados por los usuarios, con un 60% de participación dentro del total, respectivamente.

MEDIOS DE RECEPCIÓN		
Medio de recepción	Número PQRSF	Porcentaje
Buzón	15	9
Correo	8	5
Orfeo	96	60
Web	34	21
Teléfono	1	1
presencial	6	4
Total	160	100



QUEJAS POR DEPENDENCIAS

En el primer período de 2019, 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





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

QUEJAS POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Número	Porcentaje
Almacén	1	4
Cursos de Extensión	3	11
División del Medio Universitario	2	7
División Recursos Humanos	1	4
Facultad Administración y Economía	2	7
Facultad Ingeniería y Arquitectura	7	26
Investigaciones	1	4
Of. Planeación, Sistemas y Desarrollo	1	4
Rectoría	2	7
Seguridad	4	15
Vicerrectoría Administrativa	3	11
TOTAL	27	100





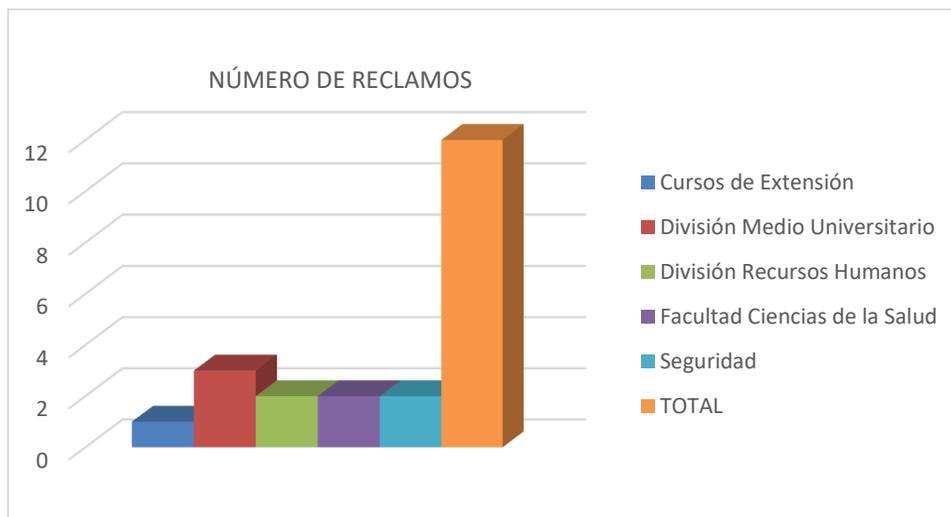
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RECLAMOS POR DEPENDENCIA

Igualmente, se presentaron doce (12) reclamos discriminados de la siguiente manera, siendo la División del Medio Universitario quien más obtuvo reclamos con un 25%.

RECLAMOS POR DEPENDENCIAS

Dependencia	Número	Porcentaje
Cursos de Extensión	1	8
División Medio Universitario	3	25
División Recursos Humanos	2	16
Facultad Ciencias de la Salud	2	17
Seguridad	2	17
Vicerrectoría Administrativa	2	17
TOTAL	12	100





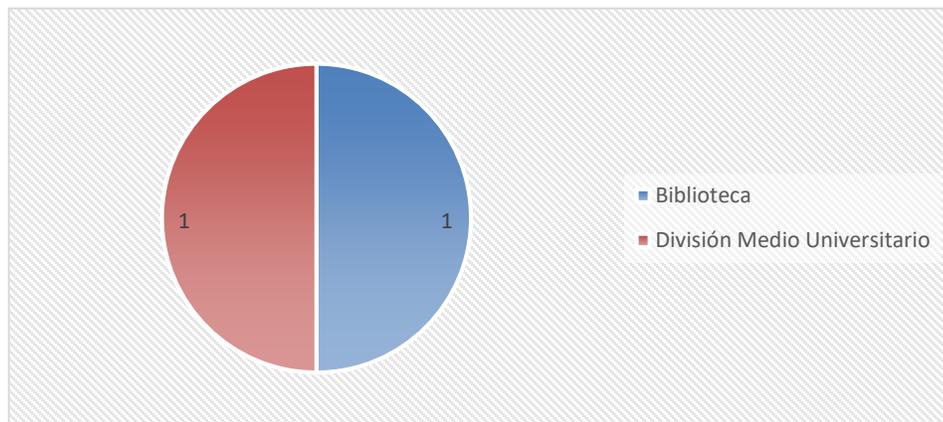
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

SUGERENCIAS POR DEPENDENCIA

En el primer período de 2019, se evidenciaron dos sugerencias una para la Biblioteca y la otra para la División del Medio Universitario.

SUGERENCIAS POR ÁREA

Dependencia	Número	Porcentaje
Biblioteca	1	50
División Medio Universitario	1	50
TOTAL	2	100





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Se evidenciaron 14 solicitudes de información en el I período Académico de 2019, siendo la División de Recursos Humanos quien más solicitudes recibió con un 22%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Dependencia	Número	Porcentaje
Admisiones, Registro y Control	3	22
Archivo y Correspondencia	1	7
Facultad Administración y Economía	1	7
División Financiera	1	7
Facultad Ciencias de la Salud	1	7
Facultad Ingeniería y Arquitectura	1	7
Facultad Ciencias Sociales	1	7
División Recursos Humanos	3	22
Secretaría General	1	7
Vicerrectoría Administrativa	1	7
TOTAL	14	100





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

DERECHOS DE PETICIÓN

Se registraron 9 derechos de petición por el sistema ISODOC y 96 solicitudes por el Sistema ORFEO.

DERECHOS DE PETICIÓN

Dependencia	Número	Porcentaje
Admisiones, Registro y Control	1	11
Rectoría	2	23
División Financiera	1	11
Facultad Ciencias de la Salud	2	22
División Recursos Humanos	2	22
Vicerrectoría Administrativa	1	11
Total	9	100



CLAUDIA BIBIANA SALAMANCA PÁEZ
Secretaría General

Xiomara Torres

