



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

RESPUESTA PQRSFD: 3215

- **Número de PQRSFD:** 3215
- **Fecha de Creación:** 22/09/2026 08:13 a. m.
- **Tipo de Solicitante:** Anónimo
- **Tipo de Solicitud:** Queja
- **Descripción:** En la universidad el apoyo económico siempre se le da a los mismos, todos los semestres son lo mismo, el apoyo se lo dan a personas que no lo necesitan. Deberían mejorar ese sistema de selección tan deficiente, y eso que hasta se hicieron "entrevistas".

Respetado/a estudiante

Reciba un cordial saludo de parte de la Subdirección de Bienestar Universitario, Apoyo Nutricional, que hace parte del Eje Impulso del programa socioeconómico.

En atención a la PQRSFD No. 3215 presentada de manera anónima, nos permitimos responder a sus observaciones frente al proceso de selección de los apoyos económicos institucionales:

En primer lugar, cuando se realicé una postulación a apoyos económicos, extendemos una respetuosa invitación a leer cuidadosamente los términos de la convocatoria realizada, en donde se especifican de forma transparente los criterios, requisitos y procedimientos del programa. Antes de realizar afirmaciones categóricas sobre la asignación de los beneficios, es indispensable informarse de manera precisa sobre la reglamentación que rige el proceso.

Es fundamental precisar que desde la Subdirección de Bienestar Universitario tenemos como fin último la permanencia y graduación estudiantil. Todas nuestras acciones y asignaciones presupuestales están orientadas a mitigar las barreras socioeconómicas que puedan poner en riesgo la continuidad académica de los estudiantes con mayor vulnerabilidad.

Bajo este principio institucional, acorde a su solicitud aclaramos los siguientes puntos:

1. **Evaluación objetiva y automatizada:** La asignación de cupos no responde a criterios subjetivos ni a decisiones arbitrarias, por lo que desmentimos categóricamente que el sistema de selección sea "deficiente" o que el apoyo se otorgue a personas que no lo necesitan. Por el contrario, la



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
CERTIFICADO EN



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. **xxx**
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

Universidad cuenta con el sistema ADVISER, una herramienta tecnológica eficiente, robusta y transversal que analiza con alto rigor técnico la realidad socioeconómica de los postulantes a partir de la información y variables registradas por cada uno de ellos en su formulario de caracterización. Mediante algoritmos parametrizados y modelos de analítica de datos, la plataforma calcula e identifica de forma automática e imparcial a los estudiantes que presentan un nivel de riesgo socioeconómico superior o crítico. De esta manera se está garantizando de forma transparente y objetiva que los recursos institucionales asignados lleguen a estudiantes que presentan las mayores necesidades para respaldar su permanencia académica. De ahí la importancia de la caracterización como uno de los requisitos para postularse a un apoyo socioeconómico.

2. **Rol de la entrevista:** La entrevista es un requisito obligatorio de cumplimiento y habilitante para mantener activa la postulación, pero no es la que proporciona el resultado final. Todos los estudiantes seleccionados cumplieron con esta etapa, incluidos aquellos que contaron con una reprogramación justificada por fuerza mayor dentro del cronograma institucional.
3. **Criterios complementarios de priorización:** Para la selección final, además del nivel de riesgo en ADVISER, se cruzan otras variables como:
 - Estar debidamente matriculado/a.
 - Criterio de rotación y equidad: No haber recibido para el apoyo nutricional en más de 4 oportunidades durante toda su permanencia académica en la Universidad y para el apoyo de transporte el estudiante solo puede recibir 1 vez dicho apoyo durante su permanencia en la universidad.

Por lo anterior, su afirmación de que "*siempre se le da a los mismos*" es totalmente inequívoca y carece de sustento, ya que la normativa limita la cantidad de apoyos recibidos por estudiante para garantizar la rotación de los recursos, permitiendo que un mayor número de jóvenes en situación de vulnerabilidad reciban este respaldo para continuar sus estudios.

Finalmente, al tratarse de una solicitud anónima, le informamos que para dar mayor claridad a su caso es indispensable que proporcione su número de documento de identidad. Disponer de esta información nos permitirá, en el marco de la transparencia institucional, realizar la trazabilidad completa de su postulación (en caso de haberse presentado), verificar qué apoyos ha recibido en su trayectoria académica, cuál fue su resultado final en el sistema y las razones técnicas de la decisión.

Reiteramos nuestro compromiso con la permanencia académica, la equidad y el rigor técnico en la gestión de los programas de Bienestar Universitario.

Atentamente,

Martha C. Amaya C.
Martha Cecilia Amaya Caro

Subdirectora de Bienestar Universitario

Elaboró: Mirna Bastidas Díaz, Profesional en trabajo social, contratista *MB*



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. **xxx**
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.universidadmayor.edu.co contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia