



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

**INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

**OCTUBRE - DICIEMBRE 2021**

## INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca tiene a disposición de la ciudadanía y grupos de interés el programa de Atención al Ciudadano a través del cual gestiona y da respuesta a las solicitudes utilizando diferentes canales de atención que generan espacios efectivos de comunicación con los usuarios y grupos de interés.

En ese sentido la Secretaría General como líder de atención al ciudadano presenta el Informe de Gestión Trimestral de PQRS correspondiente al período comprendido entre el 1 de octubre al 30 de diciembre de 2021, lo anterior en cumplimiento de la normativa vigente respecto al derecho de acceso a la información pública nacional (Ley 190 de 1995, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014), a la Estrategia y Plan Anticorrupción y la política de Atención al Ciudadano de la entidad.

## GLOSARIO

**Ciudadano:** Persona destinataria de bienes y/o servicios; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

**Servicio:** Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus obligaciones.

**Atención Presencial:** Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Institución.

**Atención Telefónica:** Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de las diferentes extensiones telefónicas de la institución (8241109-8333390)

**Atención Virtual:** Hace referencia a la interacción en línea con el ciudadano a través de los canales de atención ligados a la Página Web de la entidad: Chat Institucional y Sistema PQRSFD; y/o a través de los diferentes correos electrónicos y redes sociales.

**Canales de Atención:** son los diferentes canales de comunicación que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: PBX, Chat Institucional, Sistema PQRSFD, Redes sociales y Correo Electrónico.

### 200.03.03. D.03

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las Autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución de las mismas.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético – profesional.

COPIA CONTROLADA

## GESTIÓN DE CIFRAS

### Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias

#### 1. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERIODO	UNIDAD CORRESPONDENCIA	APLICATIVO PQRSFD	CHAT	REDES SOCIALES-CORREO	TOTAL
ABRIL-JUNIO	317	88	15	246	666

Durante el cuarto trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través de la Unidad de Correspondencia; es decir que el 47.60% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de la Unidad de Correspondencia.

En ese sentido, el 47.60 % de los requerimientos fueron radicados a través de la Unidad de Correspondencia; el 13.21% se recibió a través del aplicativo de PQRSFD, el 2.25% se recibió a través del Chat institucional, y el 36.94% por medio de las redes sociales y el correo institucional.

#### 2. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL APLICATIVO:

Para el informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias y el análisis de su comportamiento, se toma 88 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de octubre al 29 de diciembre de 2021, de las cuales 84 son peticiones o solicitudes, 2 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencia, 1 derecho de petición y 0 felicitaciones. De las 88 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 87 estaban contestadas a la fecha del informe y 1 se encontraba en trámite.

# Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 27 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa del programa Gestión Empresarial, correspondiente a un 30.68%; 31 por extensión, correspondiente a 35.23%; 22 por Facultad de Arte y Diseño, correspondiente al 25%, y 8 por Secretaría General, correspondiente a 9.09%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (88), fueron direccionadas de la siguiente manera:

Desarrollo Curricular: 41 solicitudes, 1 queja, 1 reclamo

### 200.03.03. D.03

Extensión: 29 solicitudes, 1 queja

Gestión de Recursos Tecnológicos: 1 solicitud

Gestión Documental: 1 derecho de petición

Registro y Control: 13 solicitudes

Las peticiones recibidas corresponden a cancelaciones de componentes de módulo y de semestre, reingresos, homologaciones, información de ingreso al programa de extensión de inglés, listados de admitidos y derechos de ingreso a los programas, horarios de inglés, requisitos de ingreso, proceso de matrícula, y cancelación de semestre, entre otros.

Las quejas recibidas estuvieron motivadas por:

- Inconformidad por dificultades para realizar el proceso de matrícula de manera virtual, sin recibir atención en jornadas no laborales.
- Inconformidad con resultados de parcial del primer semestre de la Licenciatura en Español e Inglés.

El reclamo recibido tiene que ver con la inconformidad de un estudiante por la nota publicada, la cual no corresponde al registro en consulta de notas y plan de estudio.

El derecho de petición solicita la cancelación de semestre y reintegro de matrícula.

A estos requerimientos se dio la oportuna respuesta por parte de los líderes de proceso correspondientes.

El comportamiento del indicador que mide tiempo de respuesta a *PQRSFD* en las variables antes del tiempo previsto, en fecha límite y después de tiempo, muestra la siguiente tendencia: 84 *PQRSFD* que equivalen al 96.55% han sido respondidas antes del tiempo previsto y el 3.45% equivalente a 3 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha y debe tenerse en cuenta que 1 derecho de petición aún se encuentra en trámite.

Durante el cuarto trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 96.55%, y se logra dar cumplimiento a la meta establecida  $\geq 80\%$ .

### 3. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ÚNICA:

A través de la Ventanilla Única se radican solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, invitaciones, por parte de los grupos de valor y partes interesadas.

200.03.03. D.03

En el cuarto trimestre de 2021 se realizaron radicados de la siguiente manera:

**OCTUBRE 2021: 67 DOCUMENTOS RADICADOS**

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 33 documentos**

17 solicitudes cancelación de semestre y componentes, 1 solicitud cambio de anteproyecto, 1 solicitud cambio de práctica empresarial, 2 solicitudes de asignaturas, 2 solicitudes de cambio de opción de grado, 2 solicitudes de certificados de estudios, 1 solicitud de supletorio, 6 solicitudes de reingreso, 1 derecho de petición de componente de módulo.

**Facultad de Arte y Diseño: 7 documentos**

1 solicitud de préstamo de instalaciones, 3 solicitudes de cancelación de semestre, 2 solicitudes de reingreso, 1 solicitud sobre proceso de trabajo de grado.

**Facultad de Ingeniería: 3 documentos**

3 solicitudes de reingreso

**Rectoría: 19 documentos**

12 reclamos por devolución de dinero, 1 reclamo por cartera de Emtel, 3 solicitudes de corrección historial laboral- Colpensiones, 1 invitación, 2 procesos informes sinieltral, 1 solicitud de acta de entrega – Aseguradora.

**Secretaría General: 2 documentos**

1 solicitud de grado por ventanilla, 1 solicitud expedientes Medimás.

**Facultad de Educación: 2 documentos**

1 solicitud de supletorio, 1 solicitud de cancelación de semestre.

**Consejo Académico: 1 documento**

1 derecho de petición sobre trabajo de grado.

**NOVIEMBRE 2021: 110 DOCUMENTOS RADICADOS**

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 66 documentos**

9 Solicitudes de cancelación de semestre y materia, 5 solicitudes de homologación, 14 solicitudes de examen supletorio, 10 solicitudes de reingreso, 1 derecho de petición – componentes, 3 solicitudes de cambio modalidad trabajo de grado, 18 solicitudes de prórroga trabajo de grado, 1 solicitud de especialización, 1 solicitud reanudación trabajo de grado, 1 solicitud de certificado de notas, 1 solicitud excusa médica, 1 solicitud presentación de parcial, 1 solicitud modalidad de grado con terminal.

**Facultad de Arte y Diseño: 19 documentos**

1 solicitud de reconocimiento académico, 2 solicitudes trabajo de grado, 6 solicitudes de reingreso, 1 solicitud de examen de suficiencia, 1 solicitud cancelación de semestre, 2 solicitudes de entrega trabajo de grado, 1 solicitud de asignación de jurados trabajo de grado, 1 solicitud de correcciones trabajo de grado, 3 solicitudes de asignación de tutor, 1 solicitud de arquitecto FUP.

**Facultad de Ingeniería: 8 documentos**

1 solicitud examen de suficiencia, 6 solicitudes de reingreso, 1 solicitud prórroga trabajo de grado.

**Bienestar Universitario: 1 documento**

1 solicitud de materiales

**Rectoría: 16 documentos**

5 reclamos por devolución, 4 solicitudes de corrección historia laboral- Colpensiones, 2 solicitudes de préstamo instalaciones, 1 entrega de citaciones Registraduría, 3 invitaciones, 1 solicitud elecciones Registraduría.

200.03.03. D.03

DICIEMBRE 2021: 140 DOCUMENTOS RADICADOS

**Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 52 documentos**

5 solicitudes trabajo de grado, 13 solicitudes de cambio de jornada, 17 solicitudes de reingreso, 5 solicitudes de matrícula, 1 solicitud de aplazamiento de trabajo de grado, 1 cancelación de matrícula, 1 solicitud curso conterminal, 7 solicitudes de supletorios, 1 solicitud de homologación, 1 solicitud examen de suficiencia.

**Facultad de Arte y Diseño: 77 documentos**

10 solicitudes de reingreso, 48 solicitudes trabajo de grado, 1 homologación de materia, 10 solicitudes asignación de jurados trabajo de grado, 1 solicitud de homologación, 3 solicitudes de pasantía, 3 solicitudes curso coterminal, 1 solicitud examen de suficiencia.

**Facultad de Ingeniería: 4 documentos**

1 solicitud de homologación, 3 solicitudes de reingreso.

**Rectoría: 4 documentos**

2 reclamos devolución de dinero, 1 solicitud de reserva presupuestal, 1 petición- Colpensiones planillas.

**Bienestar Universitario: 1 documento**

1 solicitud de datos estadísticos

**Secretaría General: 1 documento**

1 solicitud proceso de cobro coactivo

**Control Interno: 1 documento**

1 solicitud de controles de gestión- Procuraduría

**4. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL CHAT INSTITUCIONAL:**

A través del chat de la oficina de Admisiones se atendió a 15 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2	0	13	15

## 5. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DE REDES SOCIALES:

Atención al ciudadano a través de redes sociales	Facebook	Instagram	YouTube	Twitter	Total
	117	97	0	0	214
PQRSFD	0	0	0	0	0

Los macro temas tratados en atención al ciudadano fueron los siguientes.

- Desarrollo Curricular
- Admisiones
- Extensión
- Gestión SIAG

Los tiempos de respuesta en redes sociales exigen de una inmediatez, por tal motivo, esta labor de atención está a cargo del administrador de las redes sociales (Contratista de comunicaciones), quien es el intermediario entre los Procesos de la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca y el ciudadano, para garantizarle una respuesta oportuna, eficiente y veraz (Solo se pidió al usuario ponerse en contacto directo con el Proceso o Subproceso correspondiente, cuando la solicitud requiere de una atención más personalizada por los detalles particulares de la misma).

## 6. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQRSFD A TRAVÉS DEL CORREO COMUNICACIONES

Atención de Usuarios a través de [comunicaciones@unimayor.edu.co](mailto:comunicaciones@unimayor.edu.co) en el período octubre - diciembre 2021:

A través del correo oficial del Subproceso de Comunicaciones UNIMAYOR se recibieron para los meses de octubre-noviembre-diciembre de 2021, un total de 32 Atenciones a Usuarios. A la entrega de este informe, todas se encuentran resueltas desde el subproceso de Comunicaciones o re direccionadas al proceso encargado.

Los macro temas atendidos o re direccionados se encuentran evidenciados en la carpeta *PQRSFD* y *ATENCIONES*, en la bandeja de entrada del correo institucional [comunicaciones@unimayor.edu.co](mailto:comunicaciones@unimayor.edu.co), bajo la responsabilidad del PU. de Comunicaciones.

	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Atención al ciudadano	8	16	8	32
PQRSFD	0	0	0	0

## 7. GOBIERNO DIGITAL

En el marco de la Política de Gobierno Digital, la entidad continúa fortaleciendo el sistema web que permite consultar la gestión de todos los canales de atención disponibles de manera centralizada para garantizar el acceso de nuestros usuarios a los servicios e información institucional haciendo uso de medios digitales; así mismo la información contenida en el Link de Atención al Ciudadano de la Página Web (Servicios, Sistema PQRSFD, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información, entre otros) fue actualizada permanentemente durante la vigencia.

## 8. LEY DE TRANSPARENCIA 1712 DE 2014

Con respecto a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), para el periodo comprendido entre los meses de enero y marzo de 2021 es preciso destacar los siguientes aspectos:

- La IUCMC no recibió solicitudes de información catalogada como información pública clasificada: Información por daño de derechos a personas naturales o jurídicas que viole el derecho a la intimidad, a la vida, a la salud, a la seguridad o información relacionada con secretos comerciales, industriales y profesionales.
- Durante el periodo establecido, en el Micro sitio de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Link de Atención al Ciudadano de la Página Web, la IUCMC mantuvo a disposición de la Ciudadanía toda la información de interés institucional actualizada.
- La información entregada al ciudadano según cada requerimiento es veraz, completa y actualizada.
- La entidad atendió todas las consultas de los ciudadanos de manera gratuita e igualitaria.
- No se recibieron recursos de reposición relacionados con el rechazo de envío de información de reserva.
- No se recibieron requerimientos relacionados con divulgación de información en otros idiomas, lenguas y/o dialectos para grupos poblacionales específicos.

200.03.03. D.03

- La entidad publicó información institucional de interés para el ciudadano de manera permanente a través de la Página Web.

Fecha del Informe: 17 de enero de 2022

COPIA CONTROLADA