



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

INFORME TRIMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

JULIO - SEPTIEMBRE 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 periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre 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.

GESTIÓN DE CIFRAS

Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones y Denuncias

1. REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN

PERIODO	UNIDAD CORRESPONDENCIA	APLICATIVO PQRSFD	CHAT VIRTUAL	REDES SOCIALES-CORREO	TOTAL
ABRIL-JUNIO	283	115	527	357	1282

Durante el tercer trimestre del año se cuenta con un mayor índice de consultas a través del chat institucional; es decir que el 41.11% de la gestión realizada durante este período se desarrolló a través de la Chat atendido por la oficina de Admisiones.

En ese sentido, el 41.11 % de los requerimientos fueron radicados a través del chat de Admisiones; el 22.07% se recibió a través de la Unidad de Correspondencia, el 27.85% por medio de las redes sociales y el correo institucional, y el 8.97% se recibió mediante el sistema de PQRSFD de la entidad.

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 115 *PQRSFD* registradas en el aplicativo institucional del 1 de julio al 30 de septiembre de 2021, de las cuales 107 son peticiones o solicitudes, 6 quejas, 1 reclamo, 0 sugerencias, 1 derecho de petición y 0 felicitaciones. De las 115 *PQRSFD* ingresadas al aplicativo, 113 estaban contestadas a la fecha del informe y 2 se encontraban en trámite.

Informaciones negadas: 0

El ingreso por usuario tiene el siguiente registro: 11 por la facultad de Ciencias Sociales y de la Administración, auxiliar administrativa del programa Gestión Empresarial, correspondiente a un 9.57%; 33 por Extensión, correspondiente a 28.7%; 57 por Admisiones, correspondiente al 59.57%, y 14 por Secretaría General, correspondiente a 12.17%.

Las *PQRSFD* documentadas en el aplicativo (115), fueron direccionadas de la siguiente manera:

200.03.03. D.03

Desarrollo Curricular: 2 solicitudes y dos quejas

Admisiones: 1 petición, 1 queja, 1 reclamo

Bienestar Universitario: 1 petición

Egresados: 1 petición

Extensión: 30 solicitudes, 2 quejas y 1 derecho de petición

Gestión de Tesorería: 1 petición

Gestión Documental: 2 peticiones

Gestión Jurídica: 1 petición

Gestión del Talento Humano: 1 petición

Planeación Académica: 1 petición

Licenciatura Inglés: 1 queja

Registro y Control: 66 peticiones

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 en actividades académicas de docente en la FCSA.
- Inconformidad por demasiados trabajos en grupo para los estudiantes de la licenciatura en Inglés.
- Inconformidad por cambio de docente en el curso de Inglés infantil sin avisar a los padres.
- Inconformidad por no consecución a tiempo de los textos para el curso de inglés infantil.
- Inconformidad por valor muy elevado de los textos de cursos de inglés infantil.
- Inconformidad por proceso de admisión que no pudo completarse y no se obtuvo respuesta oportuna por parte de Admisiones.
- Inconformidad por no salir en lista de admitidos.

El derecho de petición se recibió en el curso de extensión de inglés, solicitando el reingreso al curso, teniendo en cuenta los semestres cursados.

200.03.03. D.03

A las quejas y al derecho de petición 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: 112 *PQRSFD* que equivalen al 97.39% han sido respondidas antes del tiempo previsto y el 0.86% equivalente a 1 *PQRSFD* que se le ha dado respuesta después de la fecha y debe tenerse en cuenta que 2 peticiones aún se encuentran en trámite.

Durante el tercer trimestre se cumple en el tiempo de respuesta en 97.39%, 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.

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

Julio 2021: 62 documentos radicados.

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 28 documentos

- 6 solicitudes de reingreso, 3 solicitudes de trabajo de grado, 6 solicitudes de cambio de jornada, 2 derechos de petición por pago de inscripción, 7 solicitudes de matrícula, 2 solicitudes de homologación y dos solicitudes de materias.

Facultad de Arte y Diseño: 28 documentos

- 7 solicitudes de reingreso, 3 solicitudes de adición de componentes de módulo, 3 solicitudes de trabajo de grado, 2 solicitudes de materias, 10 solicitudes de adición de créditos, 3 solicitudes de matrículas.

Facultad de Ingeniería: 1 documento

- Se radicó 1 solicitud de reingreso

Se radicó para Rectoría 5 reclamos por devolución de dinero.

200.03.03. D.03

Agosto 2021: 132 documentos radicados.

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 61 documentos

- 2 derechos de petición, 11 solicitudes de matrícula, 3 solicitudes de materia, 9 solicitudes de cambio de jornada, 3 solicitudes cambio de horario, 4 solicitudes de cambio de grupo, 2 solicitudes de reingreso, 1 solicitud descuesto por votación, 1 solicitud certificación de notas, 2 solicitudes homologación, 1 solicitud de corrección nota, 2 solicitudes plazo trabajo de grado, 21 cancelaciones de semestre, materias y trabajo de grado.

Facultad de Arte y Diseño: 30 documentos

- 3 solicitudes de adición de créditos, 1 solicitud de reingreso, 6 solicitudes de cancelación de matrícula, 1 solicitud de cambio de grupo, 16 solicitudes de proyecto de grado, 1 queja por trabajo de grado, 1 solicitud asignación compañero trabajo de grado, 1 derecho de petición-inclusión estudiante.

Facultad de Ingeniería: 3 documentos

- 3 solicitudes de cancelación de semestre.

Para la dependencia de rectoría se radicaron 31 documentos:

- 1 solicitud de préstamo, 1 solicitud de matrícula, 1 solicitud de recaudo, 25 reclamos por devolución de dinero, 1 derecho de petición - Movistar, 1 reclamo de insatisfacción por inscripción, 1 reclamo inconformidad matrícula.

Se radicaron en la dependencia de Talento Humano:

- 1 Solicitud de cesantías, 1 petición - tutela de Talento Humano, 2 solicitudes Colpensiones.

Para la dependencia financiera se radicó:

- 1 solicitud de acta de conciliación.

Septiembre 2021: 89 documentos radicados.

Facultad de Arte y Diseño: 11 documentos

- 1 solicitud asignación de tutor, 1 solicitud de supletorio, 6 cancelaciones de materia - semestre, 2 solicitudes trabajo de grado, 1 solicitud de componente de módulo.

Facultad de Ciencias Sociales y de la Administración: 56 documentos

- 36 solicitudes cancelación de semestre y componentes de módulo, 1 solicitud de permiso proyecto emprendimiento, 1 solicitud segundo evaluador trabajo de grado, 1 cambio de horario componente de módulo, 2 solicitudes cambio de anteproyecto, 1 solicitud de homologación, 1 queja inconformidad de trabajo de grado, 1 cancelación opción de grado, 1 solicitud de cambio de tutor, 8 solicitudes de supletorio, 1 derecho de petición - inclusión de programas financiados, 1 solicitud de grado, 1 reingreso.

Para la dependencia de Rectoría se radicarón 10 reclamos de devoluciones de dinero.

Para el Consejo Académico se radicó 1 solicitud de corrección de pago

Para la dependencia de Secretaría General se radicó 1 solicitud de ceremonia de grado

Para Talento humano se radicarón 4 documentos:

- 1 petición proceso, 1 solicitud de Colpensiones, 1 solicitud de actualización de datos, 1 tutela.

Para Rectoría: Se radicó 1 solicitud de préstamo y 1 derecho de petición de cuentas Movistar.

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

A través del chat virtual de la oficina de Admisiones se atendió a 527 usuarios con requerimientos de la oferta institucional.

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
248	224	55	527

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

REDES	FACEBOOK	INSTAGRAM	YOUTUBE	TWITTER	TOTAL
Atención a usuarios	107	179	0	0	286

200.03.03. D.03

De las 286 solicitudes de atención al ciudadano, fueron direccionadas 235 a la información que se encuentra en el portal institucional y 51 direccionadas a los contactos de correo y telefónicos de los diferentes procesos para dar una solución adecuada. A la fecha del presente informe, todas están contestadas.

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 en el período julio - septiembre 2021:

A través del correo oficial del Subproceso de Comunicaciones UNIMAYOR se recibieron para los meses de julio – agosto - septiembre de 2021, un total de 71 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, bajo la responsabilidad del PU. de Comunicaciones.

Atención al ciudadano a través del correo electrónico	Julio	Agosto	Septiembre	Total
	20	30	21	71

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

Fecha del Informe: 30 de septiembre de 2021